Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1317019 R40UP-X0UQP-4DQCT 3170B8736E9AE208D74A09EBE5660BCC60A341C6) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://eadministracion.dip-badajoz.es/portal/entidades.do?ent_id=10

DIPUTACIÓN DE BADAJOZ

ÁREA DE ECONOMÍA, HACIENDA, COMPRAS Y PATRIMONIO
Servicio de Contratación Centralizada

LICITACIÓN ELECTRÓNICA DEL CONTRATO MENOR
FORMULARIO II – PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICO-ADMINISTRATIVAS

DENOMINACIÓN DEL CONTRATO: ASISTENCIA TÉCNICA ANUAL CITRIX XENAPP Y XENSERVER PARA 2021
Tipo de Contrato: SERVICIO
Centro Gestor: 16 Transformación Digital y Turismo
Persona responsable del Contrato: Cortés Gordillo, María Isabel

PRECIO MÁXIMO DE LICITACIÓN (IVA NO INCLUIDO): 8.500,00€

IMPORTE DEL IVA: 1.785,00€

PRECIO MÁXIMO DE LICITACIÓN (IVA INCLUIDO): 10.285,00€

PRESENTACIÓN DE OFERTAS:

En aplicación de lo establecido en la Disposición Adicional 15ª de la LCSP, la presentación de ofertas **se realizará exclusivamente de forma electrónica**, dentro del plazo habilitado al efecto, y a través de la Plataforma de Licitación Electrónica de la Diputación, cuyo enlace es el siguiente:

- http://licitacion.dip-badajoz.es

Para ello, con carácter previo a la presentación de una oferta, deberán estar dados de **alta en el Portal**. El alta se efectúa igualmente a través de la Plataforma de Licitación. En dicha Plataforma los licitadores disponen de un enlace (Ayuda PLYCA-Empresas) donde disponen de una **extensa información** sobre el funcionamiento de los siguientes servicios:

- Sobres Electrónicos
- Notificaciones Telemáticas

Mientras está abierto el plazo de presentación de ofertas, los licitadores podrán presentar cuantas ofertas estimen oportunas, rectificando la anterior. A efectos de licitación la única oferta que se tendrá en cuenta será la última presentada, de forma que las anteriores se tendrán por no presentadas.

El límite en cuanto al tamaño de los archivos a incluir en los Sobres Electrónicos es el siguiente:

- los archivos que se firmen electrónicamente tendrán un límite máximo de 10MB por archivo.

Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1317019 R40UP-X0UQP-4DQCT 3170B87736E9AE208D74A09EBE5660BCC60A341C6) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://eadministracion.dip-badajoz.es/portal/entidades.do?ent_id=10

- el límite máximo del TOTAL de los archivos será 140 MB, de forma que el Sobre Electrónico no podrá superar dicho límite.

En el formulario en formato .xlsx, **a la hora de introducir la oferta económica, deberá especificarse el importe sin IVA, señalándose en el campo "Comentarios" el porcentaje de IVA aplicable.** Los licitadores, si lo estiman oportuno, podrán presentar igualmente su oferta en formato PDF, anexándola como otro documento (lógicamente el importe y demás datos deberán ser idénticos en ambos archivos).

En caso de que, por razones técnicas de comunicación no imputables al licitador, no pudiese hacer efectiva la entrega de la proposición mediante el canal electrónico, el software genera un código específico de verificación (**huella electrónica**) que se almacena en un documento junto con el sobre electrónico, antes de realizar el envío. **Para que la oferta sea admitida, este documento, con la Huella Electrónica de la oferta, deberá ser remitido al Servicio de Contratación Centralizada por correo electrónico (contratación@dip-badajoz.es), dentro del plazo de licitación establecido, para con posterioridad y dentro de las 24 horas siguientes, hacer entrega del sobre electrónico generado.**

En la propia Plataforma de Licitación Electrónica se recoge mayor información sobre el proceso de Alta y sobre el proceso de cumplimentación y envío de Sobres Electrónicos. No obstante, si la empresa tuviera cualquier **incidencia de carácter tecnológica** a la hora de tramitar el Alta de la Empresa o de cumplimentar el Sobre Electrónico deberá **reportarse por correo electrónico** a la siguiente dirección:

- soporte.empresas@plyca.es

En cuanto a las **notificaciones y comunicaciones** relativas al presente expediente (subsanación de ofertas, solicitud de aclaraciones, requerimientos de documentación, notificaciones de adjudicación,...) se efectuarán igualmente **de forma electrónica**, a través de tres pasos:

- **Puesta a Disposición** del Destinatario (en el correo electrónico indicado por el propio licitador en el momento de efectuar el Alta en el Portal)
- **Aceptación** mediante firma electrónica por el destinatario.
- **Acceso al contenido de la notificación**: una vez aceptadas, se accederá (mediante comparecencia electrónica) al contenido de la misma.

La subscripción al procedimiento de "Notificaciones Electrónicas" se efectúa **automáticamente** al darse de Alta en la Plataforma.

Los plazos empezarán a contar desde el aviso de notificación (si el acto objeto de la notificación se publica el mismo día en el Perfil del Contratante) **o desde la recepción de la notificación** (si el acto no se publica el mismo día en el Perfil del Contratante).

Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1317019 R40UP-X0UQP-4DQCT 3170B8736E9AE208D74A09EBE5660BCC60A341C6) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://eadministracion.dip-badajoz.es/portal/entidades.do?ent_id=10

Transcurridos 10 días naturales desde la Puesta a Disposición de la notificación, si el destinatario no la acepta o rechaza, se considerará expirada y se dará por cumplido formalmente el trámite de notificación.

Los certificados de envíos y entrega de notificaciones quedan almacenados en el sistema de forma automática desde el momento de puesta a disposición de las mismas, con plenas garantías jurídicas.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS:
Ver pliego adjunto

CRITERIOS DE VALORACIÓN (PONDERACIÓN SOBRE 100 PUNTOS):

Precio

CRITERIOS DE SOLVENCIA TÉCNICA:

No se requiere

ASISTENCIA TÉCNICA ANUAL PARA CITRIX XENAPP Y XENSERVER PARA 2021

1. Antecedentes.

La Diputación de Badajoz dispone en la actualidad de una plataforma de virtualización de aplicaciones basada en Citrix XenApp destinada a dar servicio de conexión remota a aplicaciones tipo Cliente-Servidor, y de una plataforma de virtualización de servidores basada en Citrix XenServer.
Estas plataformas, tanto la de virtualización de servidores como la de aplicaciones, dan servicio al uso tanto de usuarios que son trabajadores de la Diputación de Badajoz, como las destinadas al uso del personal de los Ayuntamientos que se conectan a través de la Red de Comunicaciones Segura para la utilización de las aplicaciones que Diputación de Badajoz pone a disposición de los Ayuntamientos, y a usuarios de fuera de la Red interna de Diputación como son los ciudadanos, usuarios finales de alguna aplicación.

2. Situación actual.

Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1317019 R40UP-X0UQP-4DQCT 3170B8736E9AE208D74A09EBE5660BCC60A341C6) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://eadministracion.dip-badajoz.es/portal/entidades.do?ent_id=10

En la actualidad se cuenta con las siguientes licencias del servicio de virtualización de aplicaciones y de equipos:

- Suscripción Software Maintenance 100 licencias XenApp Enterprise
- Suscripción Software Maintenance 320 licencias XenApp Advanced
- Suscripción Software Maintenance 33 licencias Virtual Apps (Presentation Server) St.
- 16 licencias Hypervisor XenServerObjeto.

3. Alcance.

Se solicita:

Asistencia informática de personal técnico por parte del licitador para dar servicio de soporte y resolución de incidencias hasta el 31 de diciembre de 2021 para la plataforma CITRIX XENAPP y XENSERVER para 2021.

En dicha asistencia estará incluida, además de la resolución de cualquier incidencia que se produzca, la realización de los trabajos solicitados por Diputación, así como la instalación de los parches que fueran necesarios, en relación con las licencias suscritas.

Nivel de servicio de la asistencia informática por parte del licitador.
Atención de consultas o dudas relativas a la instalación, configuración, optimización y utilización de los productos:

- Resolución de dudas o consultas puntuales.
- Consultas técnicas que pueda plantear el uso de la solución y sus integraciones dentro del entorno técnico y de los Sistemas de Información de la Diputación de Badajoz.

Resolución de incidencias producidas en la plataforma.

- El tiempo de respuesta (Tr) de incidencias es el periodo transcurrido desde la comunicación de la incidencia hasta la respuesta del centro de gestión de la empresa que presta la garantía. El tiempo de respuesta deberá ser siempre inferior a 30 minutos para todo tipo de incidencias (tanto hardware como software).
- Como tiempo máximo de resolución, se considera el periodo máximo que transcurre desde la comunicación de la incidencia/consulta hasta la resolución de la

Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1317019 R40UP-X0UQP-4DQCT 3170B8736E9AE208D74A09EBE5660BCC60A341C6) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://eadministracion.dip-badajoz.es/portal/entidades.do?ent_id=10

misma. Los tiempos de resolución de incidencias serán, según su nivel de criticidad, de:

Crítica	8 horas naturales
Muy Alta	12 horas naturales
Alta	48 horas naturales
Baja	96 horas laborables
Consultas	120 horas laborables

A los efectos de catalogación de las incidencias, se establecen las siguientes definiciones:

1. **Crítica** - Indisponibilidad total del Servicio: interrumpe la prestación del servicio de manera general, o produce una apreciable degradación del mismo que supone la pérdida de una funcionalidad anterior.
2. **Muy Alta** - Degradación del Servicio o indisponibilidad parcial de Servicio: interrumpe la prestación del servicio de manera parcial, o produce una degradación del mismo de manera apreciable que supone la pérdida parcial de una funcionalidad.
3. **Alta** - Degradación del Servicio: El servicio se sigue prestando de forma total, pero se produce una degradación del mismo de manera apreciable.
4. **Baja** - No implica indisponibilidad ni degradación del Servicio.
5. **Consultas**: consultas realizadas a través del servicio telefónico 24x7 indicado anteriormente.

Para la prestación del presente servicio las empresas licitadoras deberán acreditar su capacidad para la prestación de los servicios objeto de esta contratación, debiendo disponer, al menos, de las siguientes certificaciones:

- **Partner nivel Gold de CITRIX**
- **Certificación ENS nivel Medio/Alto en instalación y soporte de infraestructuras**

Estas certificaciones se presentarán junto con la oferta técnica.

4. Cláusulas relativas a protección de datos.

Primera.- Ambas partes asumen las obligaciones que les corresponden de acuerdo con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Segunda.- Para la ejecución del contrato podría ser necesario el acceso por parte de personal de la empresa adjudicataria a áreas donde se traten o archiven datos

Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1317019 R40UP-X0UQP-4DQCT 3170B8736E9AE208D74A09EBE5660BCC60A341C6) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://eadministracion.dip-badajoz.es/portal/entidades.do?ent_id=10

confidenciales o de carácter personal o podría, por algún motivo, tenerse acceso fortuito a datos y ficheros de carácter personal.

Tercera.- En cualquier caso se estará a lo previsto a continuación:

1. La relación contractual entre la Diputación de Badajoz y la empresa adjudicataria para la ejecución del objeto del contrato excluye toda clase de concesión o permiso de acceso, comunicación o cesión de datos personales.
2. Los datos incluidos en los ficheros de la Diputación de Badajoz son de su exclusiva propiedad y están sujetos a lo dispuesto por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y demás legislación en la materia. Los citados datos son confidenciales y quedan sujetos al más estricto secreto profesional, deber que subsistirá incluso después de finalizado el presente contrato.
3. La empresa adjudicataria deberá cumplir y hacer cumplir a sus respectivos empleados los deberes de confidencialidad y secreto durante la prestación de servicios a la Diputación de Badajoz, para lo que establecerá las medidas necesarias, entre ellas informar e instruir a sus empleados.

5. Confidencialidad.

La empresa adjudicataria se obliga a guardar secreto sobre la información y documentación proporcionada o confiada a su personal, o que llegue a su conocimiento como consecuencia de la realización del trabajo.

La contravención de esta cláusula será motivo suficiente para promover la rescisión del contrato.

6. Importe del contrato.

El importe máximo de adjudicación será de 8.500,00€ I.V.A. no incluido.

En Badajoz, a martes, 10 de noviembre de 2020
Documento firmado electrónicamente por TCA. SUPERIOR PROYECTOS E INNOVACION