PARLAMENTO DE GALICIA

BOLETÍN OFICIAL DO PARLAMENTO DE GALICIA

Número 491 IX lexislatura 7 de xullo de 2015

SUMARIO

3. Administración do Parlamento de Galicia

3.3. Asuntos económicos e contratación

Acordo da Mesa do Parlamento de Galicia, do 30 de xuño de 2015, polo que se inicia o procedemento e se aproban os pregos de cláusulas administrativas e de prescricións técnicas da contratación administrativa do servizo para a xestión dos sistemas de información

— Prego de cláusulas administrativas particulares 116099

— Prego de prescricións técnicas 116128

3. Administración do Parlamento de Galicia

3.3. Asuntos económicos e contratación

Acordo da Mesa do Parlamento de Galicia, do 30 de xuño de 2015, polo que se inicia o procedemento e se aproban os pregos de cláusulas administrativas e de prescricións técnicas da contratación administrativa do servizo para a xestión dos sistemas de información

Por acordo da Mesa do Parlamento de Galicia do 30 de xuño de 2015 iniciouse a tramitación da contratación administrativa, mediante procedemento aberto suxeito a regulación harmonizada, do servizo para a xestión dos sistemas de información.

Nesa mesma data a Mesa da Cámara aprobou os pregos de cláusulas administrativas e de prescricións técnicas que rexen o procedemento e que se insiren a continuación.

Santiago de Compostela, 1 de xullo de 2015

Miguel Ángel Santalices Vieira
Vicepresidente 1º

Prego de cláusulas administrativas particulares da contratación administrativa do servizo para a xestión dos sistemas de información do Parlamento de Galicia mediante procedemento aberto suxeito a regulación harmonizada.

Primeira. Obxecto do contrato e réxime xurídico. 2
Segunda. Orzamento de licitación e existencia de crédito. 2
Terceira. Duración do contrato e revisión de prezos. 2
Cuarta. Forma e procedemento de adxudicación do contrato. 2
Quinta. Capacidade para contratar. 3
Sexta. Clasificación da empresa contratista. 3
Sétima. Documentación e contido. 3
Sobre A: “Capacidade para contratar e solvencia económica e financeira, e solvencia técnica e profesional dos licitadores”. 3
Sobre B: “Documentación técnica e relativa aos criterios cuxa cuantificación depende de xuízo de valor”. 6
Sobre C: “Documentación técnica e relativa aos criterios avaliables de forma automática por aplicación de fórmulas”. 7
Oitava. Anuncio da licitación e presentación de proposicións 7
Novena. Garantías. 7
Décima. Mesa de contratación. 8
Décimo primeira. Criterios para a valoración das proposicións 8
Décimo segunda. Fases da adxudicación. 8
Décimo terceira. Baixas anormais ou desproporcionadas. 10
Décimo cuarta. Formalización do contrato 10
Décimo quinta. Gastos e impostos. 11
Décimo sexta. Condicións para a execución do contrato 11
Décimo sétima. Pagamentos ao contratista 13
Décimo oitava. Execución do contrato 13
Décimo novena. Confidencialidade e protección de datos 13
Vixésima. Modificación do contrato. 14
Vixésimo primeira. Resolución do contrato 14
Vixésimo segunda. Penalidades 14
Vixésimo terceira. Réxime das notificacións 14
Vixésimo cuarta. Recurso especial en materia de contratación 14
Vixésimo quinta. Interpretación, recursos e xurisdición. 15
Cadro de especificacións do contrato 16
ANEXO I 21
ANEXO II 22
ANEXO III 23
ANEXO IV. 24
ANEXO V. 25
ANEXO VI. 26
ANEXO VII. 27
ANEXO VIII. 28
ANEXO IX. 29

Primeira. Obxecto do contrato e réxime xurídico

1. O contrato regulado por este prego ten por obxecto a contratación da prestación do servizo que se describe no punto 1 do cadro de especificacións, conforme as características que figuran no prego de prescricións técnicas.

Este contrato de servizos ten carácter administrativo e rexerase polo establecido neste prego, no texto refundido da Lei de contratos do sector público, aprobado polo Real decreto lexislativo 3/2011, do 14 de novembro (en adiante, TRLCSP), no Real decreto 817/2009, do 8 de maio, que desenvolve parcialmente a Lei 30/2007, do 30 de outubro, de contratos do sector público, e, en canto non estea derrogado, no Real decreto 1098/2001, do 12 de outubro, polo que se aproba o Regulamento xeral da Lei de contratos das administracións públicas (en adiante, RXLCAP).

No que non estea previsto neste prego de cláusulas administrativas, as dúas partes sométense expresamente ao disposto no texto refundido da Lei de contratos do sector público e nas súas disposicións complementarias.

O prego de prescricións técnicas no que se describen as características do servizo que haberá que prestar revestirá carácter contractual, polo que deberá ser asinado en proba da súa conformidade polo adxudicatario, simultaneamente á formalización do contrato.

2. Unicamente se admitirá a presentación de variantes cando así se estableza no punto 8 do cadro de especificacións.

No suposto de que se admitan, os licitadores poderán introducir na súa proposición variantes ou alternativas que incorporen solucións alternativas ás definidas nas prescricións técnicas, nos termos establecidos no punto 8 do cadro de especificacións.

Segunda. Orzamento de licitación e existencia de crédito

1. O orzamento de licitación máximo que se establece para este contrato do Parlamento é o establecido no punto 4 do cadro de especificacións.

Para todos os efectos entenderase que as ofertas presentadas polos licitadores comprenden o IVE (que figurará como partida independente) e os demais tributos que lle sexan de aplicación segundo as disposicións vixentes.

2. Partida orzamentaria na que se garante que existe crédito axeitado e suficiente e con cargo á cal será financiado o contrato: a establecida no punto 5 do cadro de especificacións.

3. A forma de pagamento será a establecida no punto 6 do cadro de especificacións.

Terceira. Duración do contrato e revisión de prezos

1. A duración do contrato é a establecida no punto 7 do cadro de especificacións.

A vixencia deste contrato poderase prorrogar mediante acordo escrito das partes e antes do seu remate nos termos establecidos no punto 9 do cadro de especificacións.

2. O prezo de adxudicación será obxecto de revisión nos termos que determina o punto 10 do cadro de especificacións, consonte o establecido no capítulo II do título III do libro I do TRLCSP.

Cuarta. Forma e procedemento de adxudicación do contrato

Este contrato adxudicarase por procedemento aberto, consonte o disposto nos artigos 138, 150 e 157 a 161 do TRLCSP.

Quinta. Capacidade para contratar

Poderanse presentar a esta contratación e formular as conseguintes proposicións, con suxeición ás cláusulas deste prego e ao de prescricións técnicas, as persoas naturais ou xurídicas, españolas ou estranxeiras, que teñan plena capacidade de obrar e non estean comprendidas nalgunha das circunstancias enumeradas no artigo 60 do TRLCSP e acrediten a súa solvencia económica, financeira e técnica ou profesional.

Poderanse presentar unións temporais de empresarios, nos termos do artigo 59 do TRLCSP.

As empresas estranxeiras non comunitarias ateranse ao disposto no artigo 55 do TRLCSP.

Sexta. Clasificación da empresa contratista

1. As empresas que poden participar na contratación serán aquelas que, polo seu obxecto social e pola súa actividade mercantil, teñan relación directa co obxecto do contrato, á vista dos seus respectivos estatutos ou regras fundacionais, e que dispoñan dunha organización con elementos persoais e materiais suficientes para unha debida execución das prestacións exixidas.

2. Para garantir a adecuación entre a actividade da empresa e o obxecto do contrato, a clasificación exixida ao contratista será, se é o caso, a reflectida no cadro de especificacións.

Sétima. Documentación e contido

Cada licitador poderá presentar unha proposición, agás o disposto no artigo 147 do TRLCSP, e non poderá subscribir ningunha proposta e unión temporal de empresas con outros se xa o fixo individualmente, nin figurar en máis dunha unión temporal de empresas. A infracción destas normas dará lugar á non admisión de todas as propostas presentadas.

O licitador formulará a súa proposición en sobres pechados e asinados, nos que indicará, en cada un deles, o nome ou a razón social da entidade, o título do obxecto da contratación e, de ser o caso, o número do Rexistro Xeral de Contratistas da Comunidade Autónoma.

Para os efectos do disposto no artigo 140 do TRLCSP, os licitadores deberán manifestar de forma explícita qué información incluída na súa oferta ten carácter confidencial.

Os licitadores poderán solicitar, por medios electrónicos, as aclaracións que coiden pertinentes sobre o contido dos pregos e a documentación complementaria ata o mesmo día de terminación do prazo para presentar ofertas. A Administración responderá, dentro do prazo para presentar ofertas, no prazo máis breve posible.

Sobre A: “Capacidade para contratar e solvencia económica e financeira, e solvencia técnica e profesional dos licitadores”.

Dentro do sobre incluirase, pola orde que se detalla e acompañada dun índice, a seguinte documentación:

1. O documento ou os documentos que acrediten a capacidade de obrar do empresario, mediante a presentación, de ser a empresa persoa xurídica, da escritura ou do documento de constitución ou modificación, inscrita no Rexistro Mercantil, cando este requisito sexa exixible conforme a lexislación mercantil que lle sexa aplicable. Se non o é, acreditarase mediante a escritura ou o documento da constitución, modificación, estatutos ou acto fundacional, no que consten as normas polas que se regula a súa actividade, inscritos, de ser o caso, no rexistro público que corresponda, segundo a persoa xurídica da que se trate.

Se se trata de empresarios non españois de estados membros da Unión Europea, acreditarase a súa capacidade de obrar pola súa inscrición no rexistro procedente segundo a lexislación do estado onde estea establecido ou a presentación dunha declaración xurada ou certificado nos termos que se indican no anexo I do RXLCAP.

Os demais empresarios estranxeiros deberán acreditar a súa capacidade de obrar mediante informe da misión diplomática permanente de España no estado correspondente ou da oficina consular do ámbito territorial onde radique o domicilio da empresa. No caso de contrato suxeito a regulación harmonizada prescindirase do informe de reciprocidade en relación coas empresas de estados signatarios do Acordo sobre contratación pública da Organización Mundial de Comercio, consonte o disposto no artigo 55 do TRLCSP.

No caso de persoas naturais, a personalidade acreditarase mediante a presentación do DNI ou do documento que, de ser o caso, o substitúa legalmente.

2. Cando quen asine a proposición non actúe en nome propio ou se trate de sociedades ou persoas xurídicas, deberá achegar poder de representación, inscrito no Rexistro Mercantil, de ser o caso, e acreditado en canto á suficiencia por un letrado ou letrada dos Servizos Xurídicos da Cámara. Deberase incluír copia do DNI e da tarxeta do NIF de quen asine a proposición.

3. Declaración responsable de non estar incurso nas prohibicións para contratar coa Administración do artigo 60 do TRLCSP, que incluirá a manifestación do artigo 146.1.c) do TRLCSP.

4. Solvencia económica e financeira do empresario. Esta acreditarase por algunha das formas reguladas no artigo 75 do TRLCSP. Non será preciso acreditala no caso de exixirse clasificación no cadro de especificacións.

5. De ser o caso, xustificante de ter constituída a garantía provisional polo importe de ata o 3 % do orzamento máximo de licitación sinalado no punto 4 do cadro de especificacións e en calquera das formas previstas no artigo 103 do TRLCSP e nos artigos 56, 57 e 58 do RXLCAP.

6. No caso de que o licitador sexa unha unión de empresas, haberase que ater ao disposto no artigo 59 do TRLCSP.

Así mesmo, deberase presentar un documento subscrito por cada representante das empresas asociadas no que se comprometan, de resultaren adxudicatarias, a constituírse en unión de empresarios, se aínda non se constituíron.

7. As empresas estranxeiras achegarán declaración expresa de se someteren á xurisdición dos xulgados e tribunais españois en calquera orde para todas as incidencias que de modo directo ou indirecto puideren xurdir do contrato, con renuncia expresa, de ser o caso, ao foro xurisdicional estranxeiro que poida corresponderlle ao licitador.

8. A inscrición vixente no Rexistro Xeral de Contratistas da Comunidade Autónoma eximirá os licitadores de presentaren a documentación das alíneas 1, 2 e 3, sen prexuízo da obriga do contratista de achegar declaración responsable na que manifeste que as circunstancias reflectidas no correspondente certificado non experimentaron variación. Para os efectos da acreditación da inscrición vixente no Rexistro Xeral de Contratistas da Comunidade Autónoma, o licitador fará constar no exterior do sobre o número do rexistro que lle corresponda. A Administración do Parlamento incorporará de oficio o devandito certificado ao expediente, logo de solicitarllo telematicamente ao Rexistro Oficial de Contratistas de Galicia.

O licitador que presente a oferta económica máis vantaxosa deberá reiterar, antes da adxudicación do contrato, a manifestación de que as circunstancias reflectidas no certificado non experimentaron variación.

9. Solvencia técnica ou profesional: Documentación acreditativa da clasificación: Certificado que acredite a clasificación do licitador como empresa de servizos exixida no punto 30 do cadro de especificacións, acompañado dunha declaración sobre a súa vixencia e das circunstancias que serviron de base para a súa obtención.

Con todo, a clasificación non exime os licitadores de achegaren o compromiso de dedicar ou adscribir ao contrato os medios persoais e materiais suficientes para a súa execución, nos termos que se establecen na alínea seguinte, que deberá achegarse en todo caso.

De acordo co previsto no artigo 64.2 do TRLSCP, á marxe de acreditar a solvencia requirida, os licitadores deberán asumir o compromiso de adscribir á execución do contrato os medios persoais e materiais suficientes para levala a cabo adecuadamente, medios que, a xuízo do órgano de contratación, deberán cumprir os requisitos seguintes, mínimos para garantir a súa correcta execución:

- Titulacións específicas e traballos realizados: os recursos ofertados nas distintas agrupacións funcionais deberán posuír titulacións relacionadas directamente coas tecnoloxías da información TIC (Enxeñería Informática ou Enxeñería de Telecomunicacións).
- Os graos de titulación deberán ser:
  - Enxeñeiro superior/licenciado ou equivalente para os casos de sistemas e seguridade, e sistemas e comunicacións.
  - Ciclo formativo de FP de grao superior en TIC, ou equivalente e titulación superior para análise e desenvolvemento.
  - Mínimo ciclo formativo de FP de grao superior en TIC, ou equivalente, para o caso de soporte de 1º nivel

O tempo traballado mínimo exixible contará dende o momento en que se posuíse o título académico mínimo e será :

Agrupación Funcional		Titulación	Traballos previos
Sistemas	Seguridade (1 recurso)	* Enxeñeiro superior ou licenciado TIC	* 1 ano en tarefas de administración de sistemas e seguridade como enxeñeiro superior ou licenciado TIC
	Comunicacións (1 recurso)	* Enxeñeiro superior ou licenciado TIC	* 2 anos en tarefas de comunicacións como enxeñeiro superior ou licenciado TIC
Análise e desenvolvemento (3 recursos)		* Dous recursos: enxeñeiro superior ou licenciado TIC * O outro dos recursos: ciclo formativo de FP de grao superior TIC, ou equivalente	* 2 anos en tarefas de analista programador para un dos recursos como enxeñeiro superior ou licenciado TIC * 1 ano para o outro recurso como enxeñeiro superior ou licenciado TIC
Soporte de 1º nivel (2 recursos)		* Mínimo ciclo formativo de FP de grao superior TIC, ou equivalente	

Os licitadores manifestarán que a totalidade do persoal que destinarán á prestación do servizo cumpre os requisitos exixidos mediante o modelo de declaración responsable que se achega como anexo II e o anexo V, ademais de presentar a documentación acreditativa destes requisitos. Non se admitirá a participar a ningunha empresa que non acredite que os traballadores que desenvolverán a prestación do servizo posúen os devanditos requisitos.

A categoría profesional e o nivel de coñecementos técnicos exixidos no prego de prescricións técnicas terán o carácter de obrigas contractuais esenciais. A falsidade nas acreditacións profesionais e no nivel de coñecementos técnicos do persoal ofertado, deducida do contraste entre a oferta técnica e os coñecementos reais demostrados na execución dos traballos, implicará asumir responsabilidades fronte á Administración parlamentaria e será causa da resolución do contrato, consonte o establecido no artigo 223.f) do TRLCSP.

10. Se é o caso, e sempre que o punto 20 do cadro de especificacións o permita, indicación da parte do contrato que o empresario ten eventualmente o propósito de subcontratar.

11. De ser o caso, enderezo de correo electrónico no que poder facer as notificacións derivadas do procedemento, segundo modelo que se insire como anexo I.

12. Para os efectos do establecido na cláusula décimo primeira, para o suposto de que dúas ou máis empresas empaten na maior puntuación, acreditación da porcentaxe, en relación ao total da empresa, de traballadores fixos con discapacidade superior ao 2 %.

13. Deberán presentarse orixinais de todos os documentos anteriores ou as súas copias debidamente autenticadas.

14. O licitador poderá substituír a presentación dos documentos das alíneas 1, 2, 3, 4, 7 e 9 (excepto anexos II e V) pola declaración responsable, segundo modelo que se inclúe como anexo III, indicando que cumpre as condicións establecidas legalmente para contratar. Neste caso, o licitador en favor do cal se faga a correspondente proposta de adxudicación deberá acreditar, previamente á adxudicación do contrato, a posesión e validez dos documentos exixidos. En todo caso, o Parlamento de Galicia poderá exixir, en calquera momento anterior á adopción da proposta de adxudicación, que os licitadores acheguen a dita documentación acreditativa.

15. Os licitadores deberán incluír toda a documentación requirida neste sobre en formato papel e en formato electrónico (CD, DVD, pendrive,..).

Sobre B: terá a seguinte inscrición: “Documentación técnica e relativa aos criterios cuxa cuantificación depende de xuízo de valor”.

Os licitadores deberán incluír neste sobre a documentación na que figuren as características da súa oferta que acrediten e xustifiquen o cumprimento das condicións que se establecen no prego de prescricións técnicas e que permitan a valoración dos criterios de adxudicación establecidos no punto 16 do cadro de especificacións suxeitos a xuízos de valor, por non seren avaliables por fórmulas, escalas ou porcentaxes.

Conterá, en xeral, os detalles ou as precisións que considere convenientes o licitador para a mellor realización da prestación do servizo obxecto da contratación e, en especial, os que poidan ser susceptibles de valoración segundo os criterios cuxa cuantificación depende de xuízo de valor que se fixan no cadro de especificacións.

En todo caso, deberá conter a documentación exixida no punto 26 do cadro de especificacións.

Neste sobre «B» non se poderá incluír información que permita coñecer a oferta económica dos licitadores ou determinar a puntuación que estes acadarían con base nos criterios avaliables de forma automática por aplicación de fórmulas do punto 16 do cadro de especificacións, a cal debe incluírse no sobre «C».

O incumprimento desta condición por parte dunha proposición dará lugar á súa exclusión automática do procedemento de adxudicación.

Deberán presentarse orixinais de todos os documentos ou as súas copias debidamente autenticadas.

Sobre C: terá a seguinte inscrición: “Documentación técnica e relativa aos criterios avaliables de forma automática por aplicación de fórmulas”

Os licitadores deberán incluír neste sobre a documentación na que figuren as características da súa oferta que acrediten e xustifiquen o cumprimento das condicións que se establecen no prego de prescricións técnicas e que permitan a valoración dos criterios de adxudicación avaliables mediante a aplicación automática das fórmulas, escalas ou porcentaxes establecidas no punto 16 do cadro de especificacións.

Deberán presentarse orixinais de todos os documentos ou as súas copias debidamente autenticadas**.**

En todo caso, deberá conter a documentación exixida no punto 27 do cadro de especificacións.

Oitava. Anuncio da licitación e presentación de proposicións

As proposicións presentaranse no Rexistro do Parlamento de Galicia, rúa do Hórreo, s/n, 15701 Santiago de Compostela, dentro do prazo sinalado no anuncio de licitación que se publicará no *Diario Oficial da Unión Europea* e no *Boletín Oficial del Estado*.

3. As proposicións tamén poderán ser enviadas por correo dentro do prazo de admisión sinalado nos anuncios de licitación. Neste caso, os licitadores deberán xustificar a data de imposición do envío na oficina de correos (é requisito indispensable que se trate dunha oficina de correos prestadora do Servizo Postal Universal) e anunciarlle ao Parlamento a remisión da oferta mediante télex, fax ou telegrama nese mesmo día. Sen a concorrencia de ambos os dous requisitos non será admitida a proposición se é recibida polo Parlamento con posterioridade á data da terminación do prazo de recepción de proposicións sinalado no anuncio. Transcorridos, porén, dez días naturais seguintes á indicada data sen que se recibise a proposición, esta non será admitida en ningún caso.

4. A presentación da oferta presupón que o interesado acepta de modo incondicional as cláusulas deste prego.

5. O importe da proposición non deberá superar o orzamento de licitación establecido no cadro de especificacións.

Novena. Garantías

1. En atención ás circunstancias concorrentes no contrato, poderase exixir para participar na contratación, segundo o establecido no punto 12 do cadro de especificacións, a constitución dunha garantía provisional, nas formas e nos termos establecidos no artigo 103 do TRLCSP.

A garantía provisional extinguirase automaticamente e seralles devolta aos licitadores logo da adxudicación do contrato, salvo a do licitador cuxa proposición fose seleccionada para a adxudicación como economicamente máis vantaxosa, que será retida ata que proceda á constitución da garantía definitiva.

A garantía provisional poderalles ser incautada ás empresas que retiren inxustificadamente a súa proposición antes da adxudicación.

2. O licitador que presentase a oferta economicamente máis vantaxosa estará obrigado a constituír a garantía definitiva por un importe do 5% do prezo de adxudicación, excluído o IVE, no prazo de dez días hábiles, que se contará desde o seguinte á recepción do requirimento da documentación da alínea 6 da cláusula décimo segunda. No caso de tramitación urxente este prazo reducirase a cinco días.

A garantía definitiva devolverase ou cancelarase consonte o disposto no artigo 102 do TRLCSP.

3. Poderase exixir no cadro de especificacións a constitución de garantía complementaria, por valor de ata un 5% do prezo de adxudicación.

4. As garantías poderanse prestar por algún dos medios regulados no artigo 96 do TRLCSP, e depositaranse –ou, de ser o caso, acreditarase a súa constitución– na Dirección de Intervención Xeral e Asuntos Económicos do Parlamento.

5. A garantía definitiva e, de ser o caso, a garantía complementaria estarán afectas ás responsabilidades enumeradas no artigo 100 do TRLCSP.

6. No caso de se constituír a garantía mediante aval, deberá efectuarse segundo o modelo que se achega no anexo IV.

7. No caso de que os licitadores fagan uso da facultade que lles concede o artigo 96.3 do TRLCSP, e acrediten a constitución da garantía mediante medios electrónicos, deberán remitir ao Parlamento o documento orixinal de devandita garantía antes da adxudicación do contrato.

Décima. Mesa de contratación

A mesa de contratación estará composta, conforme o establecido no artigo 29 do Regulamento de organización e funcionamento da Administración parlamentaria (BOPG nº 633, do 24 de outubro de 2008), polos membros sinalados no punto 15 do cadro de especificacións. Comunicarase oportunamente no perfil do contratante no caso de se producir substitución por ausencia dalgún membro integrante da mesa de contratación.

Décimo primeira. Criterios para a valoración das proposicións

1. Teranse en conta para a valoración das proposicións presentadas en relación coa súa selección os criterios establecidos no punto 16 do cadro de especificacións.

2. Criterios de desempate. No caso de que, aplicando os criterios de valoración, dúas ou máis empresas empaten na maior puntuación, terá preferencia na adxudicación aquela empresa que teña no seu persoal maior número de traballadores con discapacidade non inferior ao 2 %, de conformidade co establecido na disposición adicional 4ª do TRLCSP.

Décimo segunda. Fases da adxudicación

1. Despois de rematar o prazo de presentación de proposicións, a mesa de contratación procederá á apertura e ao exame da documentación incluída nos sobres «A». De resultar precisa reparación de erros ou omisións na documentación presentada neste sobre «A», a mesa de contratación concederá prazo para efectuala antes do acto público do punto seguinte.

2. Posteriormente, en acto público, que terá lugar na data e na hora que se sinalan no punto 17 do cadro de especificacións, abriranse os sobres «B» das empresas que presentasen a documentación de forma correcta e procederase conforme o establecido na normativa vixente en materia de contratación.

3. Tamén en acto público, que terá lugar na data e na hora que se sinalan no punto 17 do cadro de especificacións, abriranse os sobres «C» das empresas que presentasen a documentación de forma correcta e procederase conforme o establecido na normativa vixente en materia de contratación.

4. A mesa de contratación poderá solicitar antes de formular a súa proposta cantos informes técnicos considere precisos.

5. Unha vez que a mesa de contratación teña realizada a avaliación de todas as proposicións presentadas, efectuará a asignación de puntos segundo os criterios de adxudicación sinalados no punto 16 do cadro de especificacións, e elevaralla á Mesa do Parlamento de Galicia.

6. A Mesa do Parlamento clasificará en orde decrecente as ofertas presentadas segundo os criterios de adxudicación e, á vista da devandita clasificación, requirirá o licitador que presentase a oferta economicamente máis vantaxosa para que, dentro do prazo de dez días hábiles –cinco días no caso de tramitación urxente–, que se contará desde o seguinte á recepción do requirimento, presente a seguinte documentación:

a) Certificación de estar ao día no cumprimento das súas obrigas tributarias e coa Seguridade Social.

b) Certificación de non ter débedas de natureza tributaria coa Comunidade Autónoma de Galicia.

c) Alta, de ser o caso, no imposto de actividades económicas, referido ao exercicio corrente, ou o último recibo, completado coa declaración responsable de non terse dado de baixa na matrícula do citado imposto.

d) No caso de que o adxudicatario sexa unha unión de empresas, acreditación desta mediante presentación da escritura de constitución e NIF asignado á unión.

e) Documento acreditativo de ter constituída a garantía definitiva e, de ser o caso, a garantía complementaria, que se depositarán –ou, de ser o caso, acreditarase a súa constitución– na Dirección de Intervención Xeral e Asuntos Económicos do Parlamento.

f) Xustificación de ter aboados os gastos dos anuncios de licitación.

A presentación dos documentos sinalados nas letras a), b) e c) poderase substituír, no caso de licitador con inscrición vixente no Rexistro Oficial de Contratistas de Galicia que fixese constar tal circunstancia no sobre «A», coa documentación relativa á capacidade para contratar e á solvencia económica, financeira, técnica e profesional, pola manifestación de que as circunstancias reflectidas no certificado non experimentaron variación.

No caso de que o adxudicatario substituíse no sobre «A» a documentación administrativa da cláusula sétima pola declaración responsable do anexo III, deberá acreditar neste momento a posesión e validez dos documentos exixidos.

7. No caso de que a proposición economicamente máis vantaxosa incorra en baixa anormal ou desproporcionada conforme o establecido na cláusula décimo terceira, daráselle audiencia ao interesado para que xustifique a valoración da oferta e precise as condicións dela. Poderanse solicitar, de ser o caso, os informes técnicos que se consideren necesarios. No caso de que o licitador que presentase a proposición economicamente máis vantaxosa estiver incurso en baixa anormal ou desproporcionada, poderáselle exixir unha garantía complementaria consonte o establecido no punto 14 do cadro de especificacións.

No caso de considerar que unha oferta non pode ser cumprida como consecuencia dos valores anormais ou desproporcionados, a devandita proposición será excluída da clasificación.

8. Dentro dos cinco días hábiles seguintes a aquel no que se reciba a documentación requirida ao licitador, e unha vez acreditado que presentou correctamente a documentación requirida e que reúne as condicións exixidas para o efecto, a Mesa do Parlamento efectuará a adxudicación do contrato ao seu favor.

9. No caso de que o licitador non cumpra adecuadamente o requirimento no prazo sinalado, entenderase que retira a súa oferta, e procederase neste caso a solicitar a mesma documentación ao seguinte licitador pola orde na que quedasen clasificadas as respectivas ofertas.

10. Poderase declarar deserto o procedemento no caso de non existir oferta ou proposición que sexa admisible conforme os criterios que figuren no punto 16 do cadro de especificacións.

11. A adxudicación seralles notificada aos licitadores e simultaneamente publicada no perfil de contratante do Parlamento de Galicia, nos termos do artigo 151.4 do TRLCSP.

Décimo terceira. Baixas anormais ou desproporcionadas

Consideraranse, en principio, anormais ou desproporcionadas as ofertas que se atopen nos seguintes supostos:

1. Cando, concorrendo un só licitador, sexa inferior ao orzamento base de licitación en máis de 25 unidades porcentuais.

2. Cando concorran dous licitadores, a que sexa inferior en máis de 20 unidades porcentuais á outra oferta.

3. Cando concorran tres licitadores, as que sexan inferiores en máis de 10 unidades porcentuais á media aritmética das ofertas presentadas. No obstante, excluirase para o cómputo da dita media a oferta de contía máis elevada cando sexa superior en máis de 10 unidades porcentuais á dita media.

En calquera caso, considerarase desproporcionada a baixa superior a 25 unidades porcentuais.

4. Cando concorran catro ou máis licitadores, as que sexan inferiores en máis de 10 unidades porcentuais á media aritmética das ofertas presentadas. No entanto, se entre elas existen ofertas que sexan superiores á dita media en máis de 10 unidades porcentuais, procederase ao cálculo dunha nova media só coas ofertas que non se atopen no suposto indicado. En todo caso, se o número das restantes ofertas é inferior a tres, a nova media calcularase sobre as tres ofertas de menor contía.

Décimo cuarta. Formalización do contrato

O correspondente contrato administrativo entenderase perfeccionado coa súa formalización no correspondente documento administrativo, no que non poderá incluírse en ningún caso cláusulas que impliquen alteración dos termos da adxudicación.

A formalización do contrato non se poderá realizar antes dos quince días hábiles seguintes a aquel en que se remita a notificación da adxudicación a licitador e candidatos.

O órgano de contratación requirirá o adxudicatario para que formalice o contrato no prazo non superior a cinco días, que se contará desde o seguinte a aquel en que se recibise o requirimento, unha vez transcorrido o prazo previsto do parágrafo anterior sen que se interpuxese recurso que comporte a suspensión da formalización do contrato.

Engadiránselle a este contrato como anexos, e pasarán a formar parte del, os pregos de prescricións técnicas e de cláusulas administrativas particulares do procedemento de contratación.

Cando por causas imputables ao adxudicatario non se poida formalizar o contrato no prazo sinalado, a Mesa do Parlamento poderá acordar a incautación sobre a garantía definitiva do importe da garantía provisional que, de ser o caso, se exixise e a indemnización dos

danos e perdas ocasionados á Administración parlamentaria, e poderáselles adxudicar ao licitador ou aos licitadores seguintes a aquel por orde das súas ofertas.

A contratación polo adxudicatario da realización parcial do contrato con terceiros estará suxeita aos requisitos establecidos no artigo 227 do TRLCSP. Non obstante, no cadro de especificacións poderase determinar a prohibición da subcontratación.

Décimo quinta. Gastos e impostos

Tanto na oferta que formule o licitador coma nos orzamentos de adxudicación se entenderán comprendidos para todos os efectos os gastos e os impostos de toda índole que graven os diversos conceptos, sen que, polo tanto, poida ser repercutido ningún deles como partida independente.

Serán tamén a cargo do adxudicatario o pagamento do importe dos gastos de publicación de anuncios e cantos outros se ocasionen con motivo dos trámites preparatorios e de formalización do contrato, igual que o pagamento de toda clase de tributos estatais e locais.

No cadro de especificacións poderanse enumerar, se é o caso, outros gastos que serán por conta do adxudicatario.

Décimo sexta. Condicións para a execución do contrato

O servizo que prestará a empresa adxudicataria suxeitarase ás seguintes condicións:

1. A empresa contratista elaborará un estudo organizativo do contrato que comprenda a metodoloxía dos traballos e os manuais de procedemento para a prestación do servizo.

No caso de que a prestación do servizo implique a utilización, mesmo fóra das dependencias da propia empresa, de persoal da empresa contratista, esta deberá observar o disposto nesta cláusula respecto do seu persoal. No estudo organizativo do contrato describiranse, de ser o caso, as funcións do persoal propio da empresa e a forma de realizalas.

O contrato executarase con suxeición ás súas cláusulas, aos pregos de cláusulas administrativas e de prescricións técnicas e de acordo co manual de procedemento elaborado polo contratista e aprobado pola Administración do Parlamento.

2. O prazo de execución do contrato será o establecido no punto 18 do cadro de especificacións.

3. O contratista contará co persoal necesario para a execución do contrato de acordo coa oferta formulada. Este persoal dependerá exclusivamente do adxudicatario, que terá todos os dereitos e deberes inherentes á súa calidade de empregador respecto do persoal. A Administración parlamentaria é allea ás devanditas relacións laborais.

O adxudicatario indicará os nomes das persoas adscritas á empresa que ten previsto designar e que cumpran os requisitos que se exixirán no momento da súa aceptación pola Administración parlamentaria. O adxudicatario estará obrigado a asignar para a execución dos traballos a que se refire este prego os facultativos cuxo nome figure na súa oferta, coa dedicación definida nela. Polo tanto, durante a vixencia do contrato, o persoal asignado a este con dedicación completa non poderá intervir noutro traballo. Así mesmo, o adxudicatario non poderá substituír o persoal facultativo establecido na súa oferta sen a expresa autorización do director dos traballos.

4. O contratista é responsable da organización do servizo, da calidade técnica dos traballos que desenvolva e das prestacións e dos servizos realizados, nos termos do artigo 305 do TRLCSP. A empresa contratista disporá para a execución do contrato dunha estrutura xerarquizada, que se precisará no estudo organizativo do servizo, que se fará responsable de

lles impartir aos seus traballadores as correspondentes ordes, criterios de realización do traballo e directrices de como distribuílo. Correspóndenlle, así mesmo, á empresa contratista a vixilancia do horario de traballo dos traballadores, as posibles licenzas horarias ou permisos ou calquera outra manifestación das facultades do empregador. En todo caso, na forma establecida nestes pregos, o servizo deberá quedar sempre convenientemente cuberto.

No caso de enfermidade, licenzas, permisos ou outras ausencias ou situacións similares do persoal asignado ao servizo, o adxudicatario tomará as medidas oportunas para manter en todo momento o número de efectivos persoais ofertados. Así pois, durante as vacacións, permisos ou licenzas do persoal asignado á prestación do servizo, o adxudicatario deberá proceder á súa substitución por outro persoal da empresa coa mesma titulación e nivel de coñecementos, circunstancia que se lle deberá comunicar á Administración parlamentaria por escrito con mención expresa e acreditación dos datos identificativos e profesionais e académicos do persoal substituto.

Porén, nos períodos non ordinarios de sesións, e sempre que non haxa ningunha tarefa extraordinaria e as necesidades dos servizos así o permitan a criterio da Administración parlamentaria, a empresa adxudicataria poderá dispor de vacacións para o seu persoal ao servizo do Parlamento de Galicia, sempre que o servizo quede cuberto, sen necesidade de proceder á súa substitución. Fóra destes períodos o adxudicatario estará obrigado á substitución do persoal conforme os requisitos recollidos no prego de prescricións técnicas.

5. Corresponderanlle á Administración parlamentaria os poderes de verificación e control da execución do contrato establecidos na TRLCSP.

6. O contratista deberá concertar ou acreditar que dispón dun seguro de responsabilidade civil pola contía establecida no punto 19 do cadro de especificacións que cubra todas as posibles responsabilidades perante a Administración do Parlamento derivadas da execución do contrato. Así mesmo, deberá constituír un seguro de responsabilidade civil que cubra os posibles danos nos bens públicos que se ocupen ou utilicen.

7. É responsabilidade da empresa contratista facilitarlles aos seus traballadores todos os medios materiais precisos para levaren a cabo o seu traballo, incluídos os aparellos de intercomunicación e localización inmediata.

8. A formación do persoal da empresa adxudicataria correrá por conta dela e en ningún caso o seu custo será asumido polo Parlamento.

9. O adxudicatario está, así mesmo, obrigado ao cumprimento, baixo a súa exclusiva responsabilidade, das disposicións vixentes en materia laboral, de Seguridade Social e de seguranza e saúde laboral.

10. No caso de se producir unha suspensión do contrato, observarase o estipulado no artigo 220 do TRLCSP e nas normas de desenvolvemento. De acordar a Administración parlamentaria unha suspensión dos traballos, levantarase a correspondente acta de suspensión.

11. O órgano de contratación determinará se a prestación realizada polo contratista se axusta ás prescricións establecidas para a súa execución e cumprimento, dispoñendo para tal fin as prerrogativas establecidas no artigo 307 do TRLCSP.

12. A recepción realizarase consonte o disposto nas alíneas 1, 2 e 4 do artigo 222 do TRLCSP e nos artigos 203 e 204 do RXLCAP.

13. O prazo de garantía da prestación dos servizos obxecto do contrato será o establecido no punto 21 do cadro de especificacións. Durante o período de garantía, o contratista está obrigado a reparar, pola súa conta, todas as deficiencias que se poidan observar, con in-

dependencia das consecuencias que deriven das responsabilidades nas que poida incorrer, de acordo co establecido neste prego e no artigo 305 do TRLCSP.

14. Co motivo dun compromiso ambiental, o Parlamento de Galicia exixiralle ao contratista o cumprimento, na execución deste contrato, de boas prácticas ambientais no desenvolvemento da súa prestación do servizo e o debido cumprimento da lexislación vixente.

Décimo sétima. Pagamentos ao contratista

1. O contratista terá dereito ao cobro do prezo da prestación efectivamente realizada.

2. O contratista deberá presentar a correspondente factura polos servizos prestados, dirixida ao Parlamento de Galicia, no rexistro de facturas da Dirección da Intervención Xeral e Asuntos Económicos, unidade administrativa competente en materia de contabilidade pública do Parlamento de Galicia.

3. O pagamento deberá producirse dentro dos trinta días seguintes á data da aprobación da factura polo órgano competente do Parlamento.

Décimo oitava. Execución do contrato

1. O contrato executarase con suxeición ás súas cláusulas e de acordo coas instrucións que para a súa interpretación lle dese ao contratista o órgano de contratación. Actuará como responsable do contrato a persoa designada no punto 28 do cadro de especificacións.

2. A execución do contrato realizarase por risco e ventura do contratista, e este será responsable da calidade técnica da prestación do servizo. Consonte o establecido no artigo 156 do TRLCSP, non se poderá iniciar a execución do contrato sen a súa anterior formalización, excepto nos casos previstos nos artigos 112 e 113 do TRLCSP.

3. Corresponderanlle á Administración parlamentaria os poderes de verificación e control da execución do contrato establecidos no TRLCSP. O órgano de contratación determinará se a prestación realizada polo contratista se axusta ás prescricións establecidas para a súa execución e cumprimento. Para tal fin dispón das prerrogativas establecidas no artigo 307 do TRLCSP.

4. No caso de se producir unha suspensión do contrato será de aplicación oestipulado no artigo 220 do TRLCSP e nas normas de desenvolvemento. De acordar a Administración parlamentaria unha suspensión, levantarase a correspondente acta de suspensión.

Décimo novena. Confidencialidade e protección de datos

O contratista deberá respectar o carácter confidencial de toda a información á que teña acceso con ocasión da execución do contrato, especialmente a de carácter persoal. Esta información non poderá ser utilizada, cedida ou copiada para outro fin distinto do que resulte da propia execución do contrato, nin sequera para os efectos de conservación, quedando obrigado ao cumprimento da lexislación vixente en materia de protección de datos de carácter persoal, conforme o disposto na Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal, no Real decreto 994/1999, do 11 de xuño, polo que se aproba o Regulamento de medidas de seguridade dos ficheiros automatizados que conteñan datos de carácter persoal, e no resto da lexislación aplicable.

Vixésima. Modificación do contrato

Se durante a vixencia do contrato a Administración parlamentaria detecta a conveniencia ou a necesidade da súa modificación, ou a realización de traballos non contratados, observarase o disposto nos artigos 210, 211 e 219 e mais no título V do libro I do TRLCSP. Neste caso o contratista virá obrigado á modificación dos manuais de procedementos da alínea 1 da cláusula décimo sexta.

Vixésimo primeira. Resolución do contrato

Son causas de resolución do contrato, nos termos establecidos no artigo 112 do RXLCAP, ademais das establecidas nos artigos 223 e 308 do TRLCSP, as seguintes:

a) O incumprimento das obrigas ou das prohibicións enumeradas neste prego.

b) A grave deficiencia na prestación do servizo por parte do adxudicatario, debidamente documentada polo Parlamento.

Vixésimo segunda. Penalidades

No caso de incumprimento do disposto neste prego e no prego de prescricións técnicas ou da súa defectuosa prestación, a Mesa do Parlamento poderá optar indistintamente por:

a) Declarar resolto o contrato, con perda da garantía.

b) A imposición das penalidades por parte do órgano de contratación serán as previstas con carácter xeral nos artigos 212, 213, 214 do TRLCSP, e en concreto as que se determinen no cadro de especificacións.

As cantidades por imposición de penalidades, logo do oportuno trámite de audiencia ao contratista, serán deducidas na seguinte facturación que proceda ou, de non ser posible, serán efectivas sobre a garantía que se constituíse. O contratista deberá repoñer ou ampliar esta na contía que corresponda no prazo de 10 días hábiles.

A penalidade económica imposta non exclúe a indemnización de danos e perdas a que poida ter dereito a Administración.

En todo caso, a constitución de mora do empresario non precisará intimación previa por parte da Administración.

Vixésimo terceira. Réxime das notificacións

As notificacións que se deban realizar derivadas da tramitación deste procedemento poderanse efectuar por calquera medio que permita deixar constancia da súa recepción polo destinatario. En particular, poderase efectuar mediante correo electrónico ao enderezo que os licitadores designasen ao presentaren as proposicións, nos termos establecidos no artigo 28 da Lei 11/2007, do 22 de xuño, de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos.

No caso de que o licitador ou o seu representante rexeitasen a notificación, farase constar no expediente, e especificaranse as circunstancias dos intentos de notificación, polo que se terá por efectuado o devandito trámite.

Vixésimo cuarta. Recurso especial en materia de contratación

Serán susceptibles de recurso especial en materia de contratación, de acordo co establecido no artigo 40 do TRLCSP, os anuncios de licitación, os pregos e os documentos contractuais que establezan as condicións que rexan a contratación, os actos de trámite adop-

tados no procedemento de adxudicación sempre que estes decidan directa ou indirectamente sobre a adxudicación, determinen a imposibilidade de continuar o procedemento ou produzan indefensión ou prexuízo irreparable a dereitos ou intereses lexítimos, e mais o acordo de adxudicación.

Considéranse actos de trámite que determinan a imposibilidade de continuar o procedemento os actos da mesa de contratación polos que se acorda a exclusión dos licitadores.

A tramitación deste recurso axustarase ao disposto nos artigos 40 a 50 do TRLCSP.

De acordo co establecido no artigo 45 do TRLCSP, no caso de que o acto obxecto de recurso sexa o de adxudicación, quedará en suspenso a tramitación do expediente de contratación.

Contra a resolución do recurso só procederá a interposición de recurso contencioso-administrativo, conforme o disposto na Lei 29/1998, do 13 de xullo, reguladora da xurisdición contencioso-administrativa.

Vixésimo quinta. Interpretación, recursos e xurisdición

As decisións da mesa de contratación poderán ser obxecto de recurso perante a Mesa do Parlamento.

A Mesa do Parlamento ten a prerrogativa de interpretar os contratos administrativos e resolver as dúbidas que ofreza o seu cumprimento. Igualmente, poderá modificar por razón de interese público os contratos e acordar a súa resolución e determinar os efectos desta, dentro dos límites e con suxeición aos requisitos e efectos sinalados na TRLCSP e no RXLCAP.

Os acordos que dite a Mesa do Parlamento, logo do informe da Oficialía Maior e da Dirección da Intervención Xeral e Asuntos Económicos, no exercicio das súas prerrogativas de interpretación, modificación e resolución, serán inmediatamente executivos.

As cuestións litixiosas sobre a interpretación, a modificación, a resolución e os efectos dos contratos administrativos serán resoltas pola Mesa do Parlamento. Contra os seus acordos, que esgotan a vía administrativa, poderase interpoñer recurso contencioso-administrativo perante o Tribunal Superior de Xustiza de Galicia conforme o disposto na lei reguladora da devandita xurisdición, sen prexuízo de que os interesados poidan interpoñer recurso potestativo de reposición, previsto nos artigos 116 e 117 da Lei 30/1992, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común.

Cadro de especificacións do contrato			
1	Obxecto do contrato	Servizo para a xestión dos sistemas de información	
2	Número de expediente	STI-PA-1/2015	
3	Tramitación	Ordinaria	
4	Orzamento de licitación	Orzamento anual:	333.213,13 €
		IVE (21 %):	69.974,76 €
		TOTAL ANUAL:	403.187,89 €
	Total valor estimado do contrato: (o valor estimado do contrato vén determinado polo importe total, tendo en conta calquera forma de opción e eventuais prórrogas, IVE excluído)		1.332.852,52 €
	Están incluídas dentro do orzamento 25 horas anuais para a realización de labores de consultoría; se non se consumisen todas as horas da bolsa de consultoría, a súa contía detraerase do importe da última factura do contrato (sen prórroga) a razón do prezo unitario de 80 €/hora (máis IVE).		
5	Partida orzamentaria		
6	Forma de pagamento	O prezo do servizo aboarase en cotas mensuais por mensualidades vencidas, de acordo coa factura expedida polo adxudicatario e verificada polo responsable competente.	
7	Duración do contrato	Dous anos desde a súa formalización.	
8	Admisión de variantes	Non se admiten	
9	Prórrogas do contrato	Polo tempo que acorde a Mesa do Parlamento ata un máximo de dous anos máis.	
10	Revisión de prezos	Os prezos desta contratación non serán obxecto de revisión, xa que no seu cálculo foron tidos en conta os factores económicos determinantes para manter o equilibrio financeiro do contrato durante o posible prazo de execución	
11	Referencias técnicas	As referidas no PPT.	
12	Garantía provisional	Non se exixe.	
13	Garantía definitiva	Si.	
14	Garantías complementarias	No caso de que o licitador que presentou a oferta economicamente máis vantaxosa conforme os criterios de valoración do punto 16, estando en baixa anormal ou desproporcionada, xustifique debidamente o importe ofertado, terá que constituír unha garantía polo importe do 5 % do prezo de adxudicación, IVE excluído.	

15	Mesa de contratación	Presidente: o vicepresidente 1º da Mesa do Parlamento. Vogais: - a vicepresidenta 2ª da Mesa do Parlamento. - o secretario da Mesa do Parlamento. - un/ha letrado/a do Parlamento. - o/a director/a da Intervención Xeral e Asuntos Económicos do Parlamento (en caso de ausencia poderao suplir a viceinterventora do Parlamento) Secretario: o director de Recursos Humanos e Réxime Interior do Parlamento (en caso de ausencia poderao suplir un funcionario da Dirección de Recursos Humanos e Réxime Interior do Parlamento)
16	Criterios de adxudicación	**I. Criterios cuxa cuantificación depende de xuízo de valor: 49 puntos.** **a. Valor técnico da oferta: ata 35 puntos.** a.1. Descrición detallada do modelo de seguimento do proxecto que se implantará para asegurar a calidade dos traballos e corrixir as desviacións que se poidan producir na prestación do servizo, segundo os acordos de nivel de servizo (SLA) establecidos no prego de prescricións técnicas. (**8 puntos**) Valoraranse as medidas que se propoñan para conseguir un seguimento áxil do proxecto, e a idoneidade dos indicadores de seguimento que deben permitir dispor de información relativa a: tarefas realizadas, planificadas e pendentes. Capacidade de identificar puntos críticos da execución do proxecto. Valorarase nos acordos de nivel de servizo (SLA) que o licitador propoña: • Novos indicadores • Idoneidade de novos acordos • Modelo de revisión de acordos. a.2. Calidade profesional do equipo de traballo (acreditada documentalmente): **(12 puntos)** • Valoraranse as titulacións a maiores das mínimas exixidas e cursos directamente relacionadas cos eidos deste contrato (anexo VI): ata un **máximo de 7 puntos** • Valoraranse os coñecementos dos recursos en función dos eidos e áreas tendo en conta os proxectos nos que participaron os recursos e as tarefas realizadas neses proxectos (anexos VII): ata un **máximo de 5 puntos** a.3. Plan detallado das tarefas a realizar para asegurar o proceso de transición e devolución do servizo. Este plan deberá incluír o detalle da documentación que se xerará para garantir a continuidade de actividades unha vez que remate a prestación do servizo. Definición dos procedementos/tarefas para a transferencia do coñecemento de xeito que se poida asegurar a continuidade do servizo e a xestión do cambio co mínimo impacto posible sobre os usuarios. Valoraranse detalles de planificación (fitos, plans de acción e proxectos oportunos), o compromiso de prazos, a documentación desenvolvida, a amplitude dos recursos humanos dedicados, planificación de reunións, así como o compromiso das medidas correctoras para solu-

cionar as desviacións do plan que poidan xurdir. (**8 puntos**)

a.4. Metodoloxía de traballo adaptada ao Parlamento de Galicia. Os licitadores incluirán nas súas ofertas unha descrición detallada da metodoloxía que empregarán en cada unha das áreas funcionais establecidas no prego de prescricións técnicas (sistemas e seguridade, sistemas e comunicacións, análise e desenvolvemento, soporte de primeiro nivel), segundo o requirido no apartado 3.3.1 do prego de prescricións técnicas: **(7 puntos)**

b. Melloras: ata 14 puntos.

b.1. Os licitadores poden incluír a implantación dunha ferramenta de cadro de mandos para dar soporte ao modelo de seguimento do proxecto; de ser este o caso, deberán detallar as características da solución (software libre ou privativo, custos de mantemento, funcionalidades incluídas, posibilidade de evolución das mesmas, posibilidade de integración con compoñentes software en produción no Parlamento de Galicia, etc.) e o proceso de implantación (prazo de implantación, recursos dedicados, entrega de documentación, formación de directivos, integración con compoñentes software en produción no Parlamento de Galicia, etc). Deberá describir como a ferramenta contribuirá a que o Servizo de Tecnoloxías da Información poida obter unha visión xeral do servizo e sexa capaz de definir unha estratexia de evolución do servizo e de racionalización do gasto, tendo a posibilidade de imputar custos por departamentos e detectar problemas de funcionamento. (**8 puntos**)

b.2. Realización de auditorías externas dos servizos cubertos polo PPT para detectar problemas na prestación de servizos e para a aplicación das medidas precisas para a súa mitigación, ou a solución dos mesmos, tales como ENS, accesibilidade web, entre outras. Para cada unha das auditorías ofrecidas deberán detallar, como mínimo, os medios que van dedicar a ela, avaliándose máis positivamente a utilización de medios alleos, o número de horas de auditoría externa indicando as porcentaxes presenciais/non presenciais, o alcance da mesma (nivel de profundidade) e a documentación que se entregará (extensión, contido, formato do documento,...). A documentación deberá entregarse en formato editable. (**6 puntos**)

II. Criterios avaliables de forma automática por aplicación de fórmulas: ata 51 puntos.

a. Prezo: 40 puntos: Ponderaranse as ofertas adxudicando os puntos de acordo coa seguinte fórmula:

$$\text{Puntuación i} = 40 \times \frac{\text{Orzamento licitación} - \text{oferta i}}{\text{Orzamento licitación} - \text{oferta máis baixa}}$$

b. Bolsa de horas anuais para a realización de tarefas de consultoría. Ata 6 puntos.

Valorarase a oferta de horas de consultoría a maiores das 25 horas mínimas exixidas no punto 3.8 do PPT.

Outorgarase a máxima puntuación á mellor oferta e ao resto, a que proporcionalmente lle corresponda.

		Establécese un limiar de saciedade de 100 horas anuais. Se non se consumisen todas as horas da bolsa de consultoría ofertadas pola empresa, a súa contía detraerase do importe da última factura do contrato (sen prórroga) a razón do prezo unitario de 80 €/hora (máis IVE). **c. Certificacións oficiais do equipo de traballo asignado ao proxecto. Ata 5 puntos. (Anexo IX)** c.1. Se algún dos recursos conta con algunha certificación oficial de Citrix en virtualización de escritorio (XenDesktop): **2 puntos** c.2. Se algún dos recursos conta con algunha das seguintes certificacións (**ata un máximo de 2 puntos)**: • Programming in HTML5 with JavaScript and CSS3 (0,5 puntos) • Developing ASP.NET MVC Web Applications (0,5 puntos) • Developing Microsoft Azure and Web Services (0,5 puntos) • MCTS: Web Applications Development with .NET Framework 4 (1 punto) c.3. Se algún dos recursos conta coa certificación "Foundation Certificate in IT Service Management" (ITIL) ou superior (**1 punto)**
17	Apertura de proposicións	- Sobre B: no día e hora que oportunamente se lles comunicará aos licitadores e se publicará no perfil de contratante da páxina web do Parlamento de Galicia.
		- Sobre C: no día e hora que oportunamente se lles comunicará aos licitadores e se publicará no perfil de contratante da páxina web do Parlamento de Galicia.
18	Prazo para a execución do contrato	A partir da súa formalización
19	Seguro de responsabilidade civil	Por importe de 150.000,00 €
20	Subcontratación	Permítese
21	Prazo de garantía do servizo	Un ano desde a súa finalización
22	Acceso ao perfil de contratante	www.parlamentodegalicia.gal
23	Código nomenclatura CPV	72500000-0 Servizos informáticos
24	Código clasificación CPA-2002	62.02.20: Servizo de consultoría sobre sistemas e programas informáticos 62.02.30: Servizo de soporte técnico ás tecnoloxías da información
25	Medio de realización das notificacións	Mediante correo electrónico
26	Contido do sobre B	Os licitadores deberán incluír neste sobre, en formato papel e en formato electrónico (CD, DVD, pendrive,..), a documentación na que figu-

		ren as características da súa oferta que acredite e xustifique o cumprimento das condicións que se establecen no prego de prescricións técnicas e que permitan a valoración dos criterios de adxudicación establecidos no punto 16 do cadro de especificacións suxeitos a xuízos de valor, por non seren avaliables por fórmulas, escalas ou porcentaxes. Deberanse incluír en todo caso os anexos VI, VII. Conterá, en xeral, os detalles ou as precisións que considere convenientes o licitador para a mellor realización dos servizos obxecto da contratación.
27	Contido do sobre C	Modelo de proposición que se insire como anexo VIII e anexo IX
28	Responsable do contrato	Xefe do Servizo de Tecnoloxías da Información
29	Penalidades	Conforme á determinación, na cláusula sétima, do carácter de obrigas contractuais esenciais dos requisitos mínimos exixidos no prego de prescricións técnicas respecto do persoal que realizará a prestación do servizo, establécese como penalidade o incumprimento da obriga de substituír os efectivos no caso de ausencia, baixa, licenza, permiso, vacacións ou por calquera outra, nos termos do punto 4 da cláusula décimo sexta. Neste caso, ademais da obriga de detraer do prezo da contratación as cantidades relativas aos salarios e gastos sociais non aboados pola empresa con motivo da non substitución dos efectivos, establécese una penalidade do 10 % do importe das ditas cantidades.
30	Clasificación	Grupo V, subgrupos 2 e 5, categoría C
31	Data de envío do anuncio ao DOUE	3 de xullo de 2015

ANEXO I

(sobre A)

D./Dª. …….., con domicilio en ……, rúa …….., núm. ……, DNI núm. ……, expedido en ……, actuando (en nome propio ou en representación de ……, co NIF/CIF núm. .....), para os efectos de participar na contratación administrativa para a prestación do servizo para a xestión dos sistemas de información do Parlamento de Galicia, conforme o establecido na cláusula vixésimo terceira do prego de cláusulas administrativas para o caso de efectuar notificacións, expresamente autorizo o Parlamento de Galicia a efectuar as notificacións que se produzan como consecuencia da tramitación deste procedemento a través do seguinte correo electrónico:

Correo electrónico: .....

(*lugar, data e sinatura)*

ANEXO II

Declaración responsable
(Sobre A)

D./Dª. ……., con domicilio en ……, rúa ……., núm. ……, DNI núm. ……, expedido en ……, actuando (en nome propio ou en representación de ……, co NIF/CIF núm. .....), para os efectos de participar na contratación administrativa para a prestación do servizo para a xestión dos sistemas de información do Parlamento de Galicia, e conforme o disposto na cláusula sétima do prego de cláusulas administrativas, declara que a totalidade do persoal que destinará á prestación do servizo no caso de resultar adxudicatario posúe a titulacións e traballos previos exixidos no punto 9 da dita cláusula sétima.

(*lugar, data e sinatura)*

ANEXO III

Modelo de declaración responsable
(Sobre A)

D./Dª. …….., con domicilio en ……, rúa …….., núm. ……, DNI núm. ……, expedido en ……, actuando (en nome propio ou en representación de ……, co NIF/CIF núm. .....), para os efectos de participar na contratación administrativa para a prestación do servizo para a xestión dos sistemas de información do Parlamento de Galicia, conforme o establecido na cláusula sétima dos pregos de cláusulas administrativas que rexe esta contratación

DECLARA RESPONSABLEMENTE:

- *Que tanto a entidade como quen a representa e asina esta declaración teñen a personalidade xurídica suficiente e, de ser o caso, representación bastante, e cumpren as condicións de solvencia económica, financeira e técnica ou profesional exixidos para participar neste procedemento de contratación.*

- *Que achegará en calquera momento que lle sexa solicitada polo Parlamento de Galicia a documentación acreditativa do cumprimento destas circunstancias.*

- *Que nin o asinante da declaración, nin a entidade a que representa, nin ningún dos seus administradores ou representantes, se atopan incursos en suposto ningún daqueles a que se refire o artigo 60 do TRLCSP.*

- *Que a entidade está ao día no cumprimento das obrigas tributarias coa Facenda estatal e autonómica e coa Seguridade Social impostas polas disposicións vixentes.*

ANEXO IV

Modelo de aval
(para o caso de constituírse garantía mediante aval)

A entidade ..... *(razón social da entidade de crédito ou sociedade de garantía recíproca),* co NIF ....., con domicilio para efectos de notificacións e requirimentos ..... *(na rúa/praza, avenida, código postal, localidade)* e no seu nome ..... *(nome e apelidos do/s apoderado/s),* con poderes suficientes para obrigalo neste acto, AVALA a ... . *(nome e apelidos ou razón social do avalado)*, co NIF ....., en virtude do disposto ..... *(norma/s que impoñen a constitución desta garantía)* para responder das seguintes obrigas ..... *(detallar o obxecto do contrato ou obriga/s asumidas polo garantido),* ante o Parlamento de Galicia, por importe de ..... *(en letra e cifras).....*

A entidade avalista declara, baixo a súa responsabilidade, que cumpre os requisitos previstos na lexislación de contratos do sector público. Este aval outórgase solidariamente respecto do obrigado principal, con renuncia expresa ao beneficio de excusión e con compromiso de pagamento ao primeiro requirimento do Parlamento de Galicia, con suxeición aos termos previstos na lexislación de contratos do sector público, e nas súas normas de desenvolvemento.

O presente aval permanecerá vixente ata que o Parlamento de Galicia autorice a súa cancelación ou devolución de acordo co establecido no texto refundido da Lei de contratos do sector público e lexislación complementaria.

(Lugar e data)
(razón social da entidade)
(sinatura do/s apoderado/s)

ACREDITACIÓN DA SUFICIENCIA DE PODERES

ANEXO V

(Sobre A)

Cuestionario 1. Titulación e traballos previos na categoría e tempo traballado nas TIC dos recursos ofertados

Empresa licitadora:					
Recurso nº (1)	Nome e apelidos (obrigatorio)				
Agrupación funcional:					
Titulación	Categoría (2)	Data alta (3)	Data baixa (3)	Meses	Actividade informática

(1) Número do recurso
(2) Encherase unha fila por cada categoría profesional acadada no tempo polo recurso ofertado. Só contarán as obtidas a partir da obtención da titulación do recurso.
(3) As datas en formato dd/mm/aaaa

(*lugar, data e sinatura)*

ANEXO VI

(Sobre B)

Cuestionario 2. Titulacións a maiores da exixida e cursos dos recursos ofertados

Empresa licitadora:			
Recurso nº (1)	Nome e apelidos (obrigatorio)		
Agrupación funcional:			
Titulación académica	Centro	Anos (2)	Data expedición (3)
Cursos	Centro	Horas (2)	Data expedición (3)

(1) Número do recurso
(2) Duración oficial.
(3) As datas en formato dd/mm/aaaa

(*lugar, data e sinatura)*

ANEXO VII

(Sobre B)

Cuestionario 3. Datos relativos aos proxectos nos que participaron os recursos ofertados

Empresa licitadora:					
Recurso nº (1)	Nome e apelidos (obrigatorio)				
Agrupación funcional:					
Nome proxecto (2)	Empresa	Data Inicio (3)	Data fin (3)	Meses	Eido (4)

(1) Número do recurso
(2) Posteriores ao 01/01/2012
(3) As datas en formato dd/mm/aaaa
(4) Os eidos segundo a clasificación do punto 4.1.1 do PPT.

(*lugar, data e sinatura)*

ANEXO VIII

Modelo de proposición
(Sobre C)

D./Dª. …….., con domicilio en ……, rúa …….., núm. ……, DNI núm. ……, expedido en ……, actuando (en nome propio ou en representación de ……, co NIF/CIF núm. .....), para os efectos de participar na contratación administrativa para a prestación do servizo para a xestión dos sistemas de información do Parlamento de Galicia, comprométese a realizar a prestación obxecto do contrato con suxeición ás condicións establecidas no prego de prescricións técnicas e de cláusulas administrativas particulares desta contratación, polos seguintes importes:

		Ofertado pola empresa
Prezo, excluído o IVE	*en letras:*	
	en números:	
IVE	*en letras:*	
	en números:	
TOTAL	*en letras:*	
	en números:	

		Ofertado pola empresa
Bolsa de horas para a realización de tarefas de consultoría	*en letras:*	
	en números:	

(*lugar, data e sinatura)*

ANEXO IX

(Sobre C)

Empresa licitadora:			
Recurso nº (1)	Nome e apelidos (obrigatorio)		
Agrupación funcional:			
Certificacións	Centro	Horas (2)	Data expedición (3)

(1) Número do recurso
(2) Duración oficial.
(3) As datas en formato dd/mm/aaaa

(*lugar, data e sinatura)*

Prego de prescricións técnicas para a contratación de servizos para a xestión dos sistemas de información do Parlamento de Galicia.

Índice

Índice 1
1 Introdución e obxectivos 3
2 Descrición do servizo 3
2. 1 Descrición do contorno tecnolóxico 3
2. 1. 1 Sistemas 3
2. 1. 2 Aplicacións 5
2. 1. 3 Seguridade 6
2. 1. 4 Comunicacións 6
2. 1. 5 Desenvolvemento de programas 7
2. 1. 5. 1 Análise, deseño e desenvolvemento de aplicacións de carácter parlamentario. 7
2. 1. 6 Metodoloxías 7
2. 2 Descrición das actividades a realizar no servizo 7
2. 2. 1 Interlocución 8
2. 2. 2 Sistemas e seguridade 9
2. 2. 2. 1 Cobertura do servizo 9
2. 2. 2. 2 Tarefas 9
2. 2. 3 Sistemas e comunicacións 10
2. 2. 3. 1 Cobertura do servizo 10
2. 2. 3. 2 Tarefas 10
2. 2. 4 Análise e desenvolvemento 11
2. 2. 4. 1 Cobertura do servizo 11
2. 2. 4. 2 Tarefas 11
2. 2. 5 Soporte de 1º nivel ás tarefas de sistemas, seguridade e comunicacións 12
2. 2. 5. 1 Cobertura do servizo 12
2. 2. 5. 2 Tarefas 12
2. 2. 6 Outros 13
3 Directrices técnicas para o desenvolvemento do obxecto do contrato 14
3. 1 Sobre o equipo de traballo 14
3. 1. 1 Constitución inicial do equipo de traballo 14
3. 1. 2 Modificacións na composición do equipo de traballo 14
3. 2 Plan de transición e devolución do servizo. Transferencia tecnolóxica 15
3. 3 Metodoloxías a empregar 17
3. 3. 1 Metodoloxías de xestión na elaboración dos traballos 17
3. 4 Sobre a calidade 17
3. 5 Sobre a garantía dos traballos 17
3. 6 Seguimento técnico da execución do contrato 18
3. 7 Documentación dos traballos. 18
3. 8 Servizo de consultoría 18
4 Recursos ofertados 19
4. 1 Relación de eidos 20
4. 1. 1 Relación de eidos 20
4. 1. 1. 1 Agrupación funcional sistemas e comunicacións 20
4. 1. 1. 2 Agrupación funcional sistemas e seguridade 21
4. 1. 1. 3 Agrupación funcional desenvolvemento de programas 21
4. 1. 1. 4 Agrupación funcional soporte de 1º nivel 22
4. 1. 2 Eidos 23
4. 2 Formación 23
5 Avaliación do servizo e acordos de nivel de servizo (SLA) 23
5. 1 Avaliación 23
5. 2 SLA 24
5. 2. 1 Parámetros dos SLA 24
5. 2. 1. 1 Clasificación de incidencias por servizos 25
5. 2. 1. 2 Códigos de prioridade 27

5. 2. 1. 3 Tempos de resolución 27
5. 2. 2 SLA relacionados co horario de servizo 28
5. 2. 3 SLA relacionados coas tarefas desenvolvidas no servizo 29
5. 2. 4 Informes relativos aos SLA 43
6 Estrutura normalizada das ofertas 44

1 Introdución e obxectivos

[1]. O Parlamento de Galicia (en diante, PG) ofrece aos seus usuarios unha serie de servizos relacionados coas tecnoloxías da información.

[2]. O obxecto do contrato é a realización de servizos para a xestión dos sistemas de información do PG que comprenden o mantemento e actualización de equipamento físico e lóxico de tratamento de información (sistemas informáticos e de comunicacións), a xestión de incidencias dos devanditos sistemas e a actualización e desenvolvemento de programas.

[3]. Dada a importancia dos sistemas informáticos no funcionamento do día a día do PG, o mantemento, operación e evolución dos ditos sistemas resulta de vital importancia para a institución, sendo pedra angular tanto para o traballo diario como para dar a coñecer o Parlamento á cidadanía e sendo ferramenta básica para asegurar a transparencia das actividades desenvolvidas.

[4]. Os sistemas informáticos aglutinan diferentes tecnoloxías e metodoloxías que permiten asegurar a operación, a seguridade e a confidencialidade da información. Dados os recursos con que conta a Administración, e a necesaria especialización destes para o mantemento da infraestrutura informática, faise preciso a complementación dos ditos recursos con outros recursos externos.

[5]. Este PPT comprenderá unha descrición detallada do servizo, as súas particularidades, os coñecementos que precisa o persoal asociado a el e os criterios técnicos que rexerán o procedemento de selección das ofertas presentadas.

2 Descrición do servizo

2.1 Descrición do contorno tecnolóxico

[6]. Para efectos de dimensionamento dos recursos a presentar, detállanse a seguir os sistemas de información e tecnoloxías en funcionamento no PG.

2.1.1 SISTEMAS

[7]. Entre 45 e 50 servidores de arquivos, datos e aplicacións (en máquinas virtuais con VMWare Vsphere 5. 0)

[8]. Sistemas operativos e servidores de arquivos

- Microsoft Windows 2008/2012 R2 Enterprise
- Red Hat Enterprise Linux 5
- Debian 7

[9]. Correo electrónico corporativo

- Microsoft Exchange 2010
- Symantec Brightmail
- SpamAssasin/Amavis/Clama
- OpenText RightFax
- OWA (Outlook Web Access)
- Blackberry Enterprise Server
- Airwatch MDM

[10]. SGBD

- Microsoft SQL Server 2008
- Oracle Enterprise 11g R2
- MySql

[11]. Sistemas de Backup

- Symantec Backup Exec 12

[12]. Servidores e servizos internet

- IIS 7. 0
- Apache (proxy reverso)
- Tomcat
- Varnish
- Apache Solr
- Oracle WebLogic

[13]. Servidores de Streaming

- Windows Media Services
- Akamai

[14]. Xestión documental

- SharePoint Server 2010/2013

[15]. Procedementos de WorkFlow

- K2 BlackPearl
- NSI AutoStore

[16]. Teletraballo

- Citrix XenApp
- Citrix XenDesktop
- Citrix NetScaler

[17]. Almacenamento

- Sistemas de almacenamento SAN e NAS
- EMC Clariion CX4-120
- EMC VNXe 3200
- NetApp FAS2552
- NAS Overland SnapServer 410 e SnapServer 4500

[18]. Microinformática

- Clientes lixeiros Wyse con imaxes VDI: sistema operativo Windows, ofimática Microsoft Office 2010 Professional e ordenadores portátiles con sistema operativo Windows 7 e LibreOffice. Xestión a través de Wyse Device Manager

2.1.2 APLICACIÓNS

[19]. Sistemas de información corporativa

- Portal Web do PG
- Sistema de xestión e tramitación parlamentaria Agora
- Aplicacións desenvolvidas no contorno .Net (Textos Comparados [TECO], Rexistro electrónico do PG, Sistema informático de Asistencia Parlamentaria [SAPA], Perfil de contratación, Aplicación de control de presenza, Xestión de Correspondencia, motores de procura baseados en SearchBroker, distribución do Boletín Oficial do PG e do Diario de Sesións do PG)
- Aplicacións de código aberto (Plataforma de Teleformación [Moodle], Sistema de xestión de incidencias [Mantis], monitorización de infraestrutura de TI [nagios], aplicación de xestión de inventario [OCS], aplicación de control de inventario [glpi] e aplicación de peticións de material)
- PREPAR, sistema de intercambio de información coa Xunta de Galicia
- Sistema de votacións para publicación dos resultados de votacións do Pleno
- Sistema de optimización do número de votacións

- Sistema de control de acceso
- Cepal, aplicación de xestión de persoal
- Aplicacións de nómina [RHSP] e contabilidade [SICAP]

2.1.3 SEGURIDADE

- Firewalls Checkpoint 4800, Fortigate FG200B
- Sistemas antivirus corporativos
- Sistemas antispam
- Sistemas de monitorización de redes, servizos e servidores. Xestión snmp. Nagios.
- Xestión de certificados e autoridade certificadora, PKI
- Lei orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter persoal (LOPD)
- Real decreto 3/2010, do 8 de xaneiro, polo que se regula o Esquema Nacional de Seguridade no ámbito da administración electrónica

2.1.4 COMUNICACIÓNS

- Xestión e monitorización de liñas corporativas de datos (dispoñibilidade, xestión de largo de banda).
- Electrónica de rede Nortel (Avaya), e routers Cisco para a conexión á internet.
- Telefonía IP Cisco
- Servidor Radius
- Xestión de VPNs e servidores RAS
- VLAN con 802. 1q, alta dispoñibilidade con protocolo vrrp, spanning tree, port trunking e listas de control de acceso (ACL)
- Xestión dos dominios do PG
- Xestión de xDSL
- Configuración de aplicacións en dispositivos móbiles (correo electrónico, wifi, etc.)
- Supervisión de redes internas (cableado UTP, coaxial e fibra óptica)
- Rede sen fíos 802. 11b/g

2.1.5 DESENVOLVEMENTO DE PROGRAMAS

2.1.5.1 Análise, deseño e desenvolvemento de aplicacións de carácter parlamentario.

[20]. Linguaxes de programación:

- ASP. Net
- C# 2. 0
- HTML 5, DHTML, XML, JavaScript
- VisualBasic 6. 0, vbScript
- Aplicacións sobre IIS
- Microsoft SharePoint Server 2010
- K2 BlackPearl (WorkFlow)
- Obxectos Microsoft Office 2007/2010
- Obxectos Microsoft Windows Media
- Microsoft Ajax
- Servizos Web
- Flash
- Procedementos almacenados de SQL (TSQL)
- PHP

2.1.6 METODOLOXÍAS

[21]. Metodoloxías:

- Métrica
- CMMI
- ITIL
- UML
- Outras

2.2 Descrición das actividades a realizar no servizo

[22]. As actividades do servizo obxecto desta contratación desaggregaranse en catro agrupacións funcionais, sendo posible o solapamento das áreas referenciadas na dita clasificación.

Agrupacións funcionais	*Número mínimo de recursos*
Sistemas e seguridade	*1*
Sistemas e comunicacións	*1*
Análise e desenvolvemento	*3*
Soporte de 1º nivel ás tarefas de sistemas, comunicacións e seguridade	*2*

[23]. Segundo a descrición do contorno tecnolóxico do punto anterior e segundo as recomendacións de "mellores prácticas" da metodoloxía ITIL, as agrupacións funcionais realizarán as tarefas que se detallan nos seguintes apartados.

2.2.1 INTERLOCUCIÓN

[24]. A empresa designará un interlocutor único co PG. Este perfil exercerá as tarefas de dirección do equipo de traballo, ademais do control do servizo, realizando as seguintes tarefas:

- A definición das tarefas e a asignación das ordes de traballo aos recursos que compoñen o equipo de traballo.
- A función de control da xestión das incidencias e peticións de servizo durante todo o seu ciclo de vida, garantindo o seu correcto rexistro, monitorización e documentación seguindo as metodoloxías establecidas polo PG. Garantir o cumprimento dos Acordos de nivel de servizo (SLA)
- A presentación de informes que resuman as actividades/incidencias realizadas polo equipo de traballo, cunha periodicidade mensual.
- A detección de vulnerabilidades ou erros de procedementos de funcionamento e a proposta de solución deles.
- Calquera outra actividade ou proceso que o PG determine para o control do servizo.

[25]. Este perfil deberá estar dispoñible por vía telefónica as 24 horas do día. No caso de vacacións, baixa, etc. da persoa que ocupe o dito perfil, a empresa deberá substituílo por un efectivo con coñecementos suficientes para o desempeño das funcións relativas a aquel, con previa notificación ao PG.

[26]. O PG, a través do seu persoal, será o encargado de controlar a boa execución do contrato. Para tales efectos, comunicaranse ao director de proxecto as anomalías que se poidan detectar na prestación do servizo, pasando a ser responsabilidade deste a adopción das medidas precisas para a resolución delas.

2.2.2 SISTEMAS E SEGURIDADE

2.2.2.1 Cobertura do servizo

[27]. Con carácter xeral, de luns a venres e de 9.00 horas a 14.00 horas na xornada de mañá e de 16.00 horas a 19.00 horas na xornada de tarde. Os días que se celebren sesións plenarias, as xornadas ampliaranse ata a finalización destas. En todo caso, a Administración parlamentaria poderá introducir variacións no horario de cobertura do servizo, en particular nos períodos non ordinarios de sesións (que normalmente son xaneiro, xullo e agosto), se o considera factible. Tamén será preciso atender os eventos e actividades que determine a Administración parlamentaria, así como as incidencias que impidan o normal funcionamento do PG fóra do horario ata a súa resolución. Os sábados, entre as 10 e as 13 horas, a empresa adxudicataria porá á disposición da Administración do PG o persoal necesario para atender calquera eventualidade que poida xurdir. Para estes efectos, a empresa adxudicataria facilitaralle ao PG un teléfono de contacto.

2.2.2.2 Tarefas

[28]. Configuración, xestión e mantemento dos sistemas a que se fai referencia no punto 2. 1 do presente PPT

[29]. Definición da seguridade dos sistemas de comunicacións

[30]. Incidencias relacionadas coa seguridade de datos no PG

[31]. Definición de solucións técnicas relativas á seguridade (arquitectura, comunicacións, bases de datos...)

[32]. Verificación diaria das medidas de seguridade

[33]. Monitorización e análise periódica dos logs de operación, incluíndo os dos sistemas operativos, infraestrutura e equipos de comunicacións

[34]. Creación e revisión periódica da documentación de seguridade incluíndo a realización de actuacións relativas a ameazas coñecidas, así como a aplicación de contramedidas

[35]. Estudo e implementación da seguridade TIC

[36]. Xestión e operación do equipamento de seguridade, incluíndo especificamente protección contra ataques vía web (WAF) e ataques distribuídos de denegación de servizo (DDoS)

[37]. Investigación de incidentes de seguridade

[38]. Establecemento e mantemento das medidas de seguridade precisas para un contorno virtualizado para os servidores e o almacenamento do PG, creado coa finalidade de reducir os consumos eléctricos e a xeración de CO2

[39]. Establecemento de obxectivos a curto e longo prazo e o seu seguimento

[40]. Realización de presentacións técnicas no seu eido. Colaboración en tarefas de formación do PG.

[41]. Calquera outra necesaria para o mantemento da seguridade da infraestrutura informática e de comunicacións do PG

[42].Documentación de calquera procedemento relacionada coas tarefas previas

2.2.3 SISTEMAS E COMUNICACIÓNS

2.2.3.1 Cobertura do servizo

[43]. Con carácter xeral, de luns a venres e de 9.00 horas a 14.00 horas na xornada de mañá e de 16.00 horas a 19.00 horas na xornada de tarde. Os días que se celebren sesións plenarias, as xornadas ampliaranse ata a finalización destas. En todo caso, a Administración parlamentaria poderá introducir variacións no horario de cobertura do servizo, en particular nos períodos non ordinarios de sesións (que normalmente son xaneiro, xullo e agosto), se o considera factible. Tamén será preciso atender os eventos e actividades que determine a Administración parlamentaria, así como as incidencias que impidan o normal funcionamento do PG fóra do horario ata a súa resolución. Os sábados, entre as 10 e as 13 horas, a empresa adxudicataria porá a disposición da Administración do PG o persoal necesario para atender calquera eventualidade que poida xurdir. Para estes efectos, a empresa adxudicataria facilitaralle ao PG un teléfono de contacto.

2.2.3.2 Tarefas

[44]. Configuración, xestión e mantemento dos sistemas a que se fai referencia no punto 2.1 do presente PPT

[45]. Configuración, xestión, mantemento e monitorización das redes de datos do PG, tanto as liñas externas de comunicacións como as redes internas

[46]. Incidencias relacionadas coas comunicacións e coa infraestrutura de rede do PG

[47]. Definición dos sistemas de comunicación

[48]. Supervisión do establecemento de estratexias de comunicacións e os seus soportes físicos e lóxicos

[49]. Definición de solucións técnicas (arquitectura de sistemas, comunicacións, bases de datos...) para proxectos de desenvolvemento de sistemas e programas

[50]. Supervisión das instalacións e “tuning” de produtos complexos

[51]. Establecemento e mantemento dun contorno virtualizado para os servidores e o almacenamento do PG, coa finalidade de reducir os consumos eléctricos e a xeración de CO2

[52]. Establecemento de obxectivos a curto e longo prazo e o seu seguimento

[53]. Realización de presentacións técnicas no seu eido. Colaboración en tarefas de formación do PG.

[54]. Calquera outra necesaria para o mantemento da infraestrutura de informática e de comunicacións do PG

[55]. Documentación de calquera procedemento relacionada coas tarefas previas.

2.2.4 ANÁLISE E DESENVOLVEMENTO

2.2.4.1 Cobertura do servizo

[56]. Con carácter xeral, de luns a venres e de 9.00 horas a 14.00 horas na xornada de mañá e de 16.00 horas a 19.00 horas na xornada de tarde. En todo caso, a Administración parlamentaria poderá introducir variacións no horario de cobertura do servizo, en particular nos períodos non ordinarios de sesións (que normalmente son xaneiro, xullo e agosto), se o considera factible. Tamén será preciso atender os eventos e actividades que determine a Administración parlamentaria, así como as incidencias que impidan o normal funcionamento do PG fóra do horario ata a súa resolución. Os sábados, entre as 10 e as 13 horas, a empresa adxudicataria porá á disposición da Administración do PG o persoal necesario para atender calquera eventualidade que poida xurdir. Para estes efectos, a empresa adxudicataria facilitaralle ao PG un número de teléfono.

2.2.4.2 Tarefas

[57]. Análise e deseño detallado de programas segundo as metodoloxías empregadas no PG. As aplicacións web de novo desenvolvemento cumprirán o nivel de conformidade de accesibilidade web AA

[58]. Implantación, na medida do posible, de aplicacións en software libre

[59]. Xestión das incidencias ocorridas durante as probas dos sistemas ou programas desenvolvidos ou durante calquera outro proceso de migración.

[60]. Avaliación e análise dos cambios das aplicacións ou programas e mantemento dos mesmos

[61]. Colaboración no deseño funcional e técnico de módulos

[62]. Realización de presentacións técnicas no seu eido. Colaboración en tarefas de formación do PG.

[63]. Calquera outra necesaria para o mantemento das aplicacións e sistemas de información do PG.

[64]. Documentación de calquera procedemento relacionada coas tarefas previas.

2.2.5 SOPORTE DE 1º NIVEL ÁS TAREFAS DE SISTEMAS, SEGURIDADE E COMUNICACIÓNS

2.2.5.1 Cobertura do servizo

[65]. Con carácter xeral, os dous efectivos establecerán quendas para asegurar a cobertura do horario entre as 8.00 horas e as as 20.00 horas. Os días que se celebren sesións plenarias deberá existir unha presenza solapada de efectivos para garantir a resolución de incidencias ata o seu remate. Os sábados, entre as 10 e as 13 horas, a empresa adxudicataria porá á disposición da Administración do PG o persoal necesario para atender calquera eventualidade que poida xurdir. Para estes efectos, a empresa adxudicataria facilitaralle ao PG un teléfono de contacto. Tamén será necesario poder acceder en remoto aos servidores do PG para poder solucionar os problemas que xurdan o antes posible, en caso de non estar presente no posto de traballo. A Administración parlamentaria poderá introducir variacións no horario de cobertura do servizo, en particular nos períodos non ordinarios de sesións (que normalmente son xaneiro, xullo e agosto), se o considera factible. Tamén será preciso atender os eventos e actividades que determine a Administración parlamentaria, así como as incidencias que impidan o normal funcionamento do PG fóra do horario, ata a súa resolución.

2.2.5.2 Tarefas

[66]. Recepción, clasificación, seguimento e resolución das incidencias producidas e relacionadas cos sistemas de información e comunicacións do PG

[67]. Preparación e impartición de pequenos programas de formación

[68]. Catalogación e arquivo de documentos

[69]. Actualización e mantemento do inventario hardware e software do PG

[70]. Catalogación e arquivo de datos audiovisuais

[71]. Operación do xestor de contidos do portal web e da intranet do PG

[72]. Calquera outra demandada polos usuarios (deputados, funcionarios, etc.) do PG e relacionada cos sistemas de información e comunicacións do PG

[73]. Documentación de calquera procedemento relacionada coas tarefas previas; en concreto, gardar as incidencias rexistradas na base de datos de coñecemento.

2.2.6 OUTROS

[74]. Entregarase ao PG toda a documentación producida e empregada, de acordo coa metodoloxía definida no punto 3. 3 do PPT.

[75]. O PG facilitará a documentación básica dispoñible así como os medios físicos e lóxicos para a realización dos traballos obxecto de contratación pola empresa adxudicataria.

3 Directrices técnicas para o desenvolvemento do obxecto do contrato

3.1 Sobre o equipo de traballo

3.1.1 CONSTITUCIÓN INICIAL DO EQUIPO DE TRABALLO

[76]. O equipo humano que se incorporará tras a formalización do contrato para a execución dos traballos deberá estar formado polos recursos relacionados na oferta da empresa adxudicataria.

[77]. A constitución do equipo de traballo deberá producirse o día seguinte ao da formalización do contrato.

[78]. As aptitudes do persoal ofertado serán avaliadas polos responsables do Servizo de Tecnoloxías da Información do PG para contrastalas cos niveis de coñecementos recollidos nos seus currículos.

[79]. Asemade, os coñecementos do equipo humano ofertado deberán estar adaptados ao contorno tecnolóxico da asistencia.

[80]. A falsidade no nivel de coñecementos técnicos do persoal ofertado, ou a falta do nivel adecuado, deducida do contraste entre os valores dos currículos propostos e os coñecementos reais amosados nas entrevistas previas ao comezo dos traballos, así como na execución dos traballos, implicará asumir penalizacións e, se o PG o considera oportuno, provocar a resolución do contrato.

3.1.2 MODIFICACIÓNS NA COMPOSICIÓN DO EQUIPO DE TRABALLO

[81]. A avaliación final da produtividade e calidade dos traballos dos recursos que realizan o servizo correspóndelle ao director técnico nomeado pola empresa adxudicataria.

[82]. O PG, con base na avaliación da produtividade e calidade dos traballos dos recursos, poderá solicitar a substitución destes.

[83]. Se o adxudicatario tiver intención de substituír algún recurso do equipo de traballo, deberá comunicalo ao PG con quince días naturais de antelación, expoñendo as razóns que obrigan á modificación.

[84]. Os cambios na composición do equipo de traballo estarán suxeitos ás seguintes condicións:

- Xustificación escrita, detallada e suficiente, na que se explique o motivo do cambio.

- Presentación de posibles candidatos cun perfil de cualificación técnica igual ou superior ao do recurso que se pretende substituír.
- Aceptación, por parte do Parlamento, dalgún dos candidatos en virtude das especificacións do PPT.

[85]. O adxudicatario está obrigado a garantir un solapamento nas actividades do persoal substituído e do persoal substituto de, polo menos, quince días. Este solapamento de actividades ten por obxectivo garantir a continuidade do servizo prestado. O solapamento que se produza correrá por conta do adxudicatario, non sendo facturable ao PG.

3.2 Plan de transición e devolución do servizo. Transferencia tecnolóxica

[86]. Resulta fundamental que o licitador inclúa un plan de transferencia/devolución, co obxectivo de que o nivel de servizo prestado aos usuarios non se vexa afectado polo cambio de adxudicatario.

[87]. O adxudicatario comprométese, durante toda a duración do contrato, a facilitar ás persoas designadas polo PG para tales efectos, toda a documentación que se solicite para dispor do coñecemento das circunstancias nas que se desenvolve os traballos, así como os eventuais problemas ou incidencias que poidan xurdir.

[88]. Os licitadores deberán incluír nas súas ofertas un plan detallado das tarefas a realizar para asegurar o proceso de transición e devolución do servizo. Este plan deberá incluír o detalle da documentación que se xerará para garantir o solapamento de actividades e a transferencia tecnolóxica e do coñecemento.

[89]. En relación co plan de transición e devolución do servizo, a empresa adxudicataria deberá ter en conta:

- Considéranse susceptibles de transferencia de coñecemento todos aqueles compoñentes software, accións, razoamentos, habilidades, procesos ou documentos desenvolvidos como parte das actividades obxecto da prestación do servizo.
- Deberá cuantificar os recursos precisos para a realización da transferencia de coñecementos e tecnolóxica por eido/agrupación funcional.
- Terá que definir o plan de asunción de responsabilidades e xestión de conflitos no proceso de transición e devolución do servizo.
- Estableceranse plans de entrega de:

- Coñecemento. Determinación do número e sesións de traspaso/devolución de coñecemento.
- Documentación. Definición da documentación achegada. Prazos de entrega. Planificación e tipoloxía das sesións de transferencia/devolución.
- Servizo. Establecemento das condicións do plan de traspaso/devolución do servizo incluíndo o plan de comunicación ao usuario.

- O prazo de transferencia do coñecemento será durante a vixencia do contrato e o período establecido para a garantía dos traballos (apartado 3.5 Sobre a garantía dos traballos).
- A empresa adxudicataria terá a obriga de realizar transferencias de coñecemento durante o prazo establecido no punto anterior.

[90]. O PG ten a potestade de solicitar modificacións na documentación entregada no caso que considere que existen defectos ou erros nela.

[91]. Os licitadores deben presentar un plan detallado de transición e devolución do servizo.

3.3 Metodoloxías a empregar

3.3.1 METODOLOXÍAS DE XESTIÓN NA ELABORACIÓN DOS TRABALLOS

[92]. A planificación, execución, análise, construción e implantación de aplicacións ou sistemas TIC axustaranse á metodoloxía do PG, baseada nas seguintes metodoloxías, segundo o ámbito de aplicación delas:

- O contido na metodoloxía MÉTRICA do Consello Superior de Informática na súa última versión dispoñible.
- ITIL (Information Technology Infraestructure Library), metodoloxía de xestión de servizos de tecnoloxías de información (http://www. itil. co. uk) do Goberno británico.
- CMMI (Capability Maturity Model Integration), modelo para a mellora de procesos que proporciona ás organizacións os elementos esenciais para conseguir procesos eficaces (http://www. sei. cmu. edu/cmmi/)

[93]. Os licitadores incluirán nas súas ofertas unha descrición detallada da metodoloxía que empregarán en cada unha das áreas funcionais. Deberán centrarse en salientar aquelas tarefas que van realizar para axustarse á implantación de novas metodoloxías de traballo, definición de procedementos ou mellora dos existentes.

3.4 Sobre a calidade

[94]. Durante o desenvolvemento dos traballos e na execución das diferentes fases do proxecto o PG poderá establecer controis de calidade sobre a actividade desenvolvida e os produtos obtidos, sempre no marco do plan de calidade aplicable.

3.5 Sobre a garantía dos traballos

[95]. O adxudicatario deberá garantir por un ano os produtos derivados da presente contratación, contando desde a data de recepción deles, obrigándose a realizar durante o período os cambios necesarios para solucionar as deficiencias detectadas imputadas ao adxudicatario se o PG o solicita.

[96]. A garantía incluirá a solución de erros ocultos que se poñan de manifesto no funcionamento das aplicacións ou que se atopen mediante probas ou calquera outro medio, así como a conclusión da documentación incompleta e reparación da que conteña deficiencias. Os

produtos orixinados como consecuencia das reparación de erros deberán entregarse de conformidade co exixido neste PPT.

[97]. O tempo de resposta ante unha solicitude de asistencia por erro nos produtos obtidos durante a execución do presente contrato será de como máximo 24 horas.

[98]. O prazo de proba para a implantación de proxectos piloto non poderá exceder dun mes.

3.6 Seguimento técnico da execución do contrato

[99]. Correspóndelle ao Servizo de Tecnoloxías da Información do PG a supervisión da execución do contrato, propoñer as modificacións que conveña introducir ou, se é o caso, propoñer a suspensión dos traballos se houber causa motivada. Para estes efectos, o seu interlocutor principal será o director técnico que designe a empresa adxudicataria, sen prexuízo da súa facultade de facer as oportunas xestións e consultas cos directivos desta.

3.7 Documentación dos traballos

[100]. O adxudicatario comprométese a xerar para cada produto obtido toda a documentación que lle sexa aplicable, de acordo coa especificación da metodoloxía do punto 3. 3.

[101]. A documentación é propiedade exclusiva do PG, sen que o contratista poida conservala, nin obter copia dela ou facilitala a terceiros sen a expresa autorización do PG.

[102]. O adxudicatario comprométese a entregar o número de exemplares no soporte da documentación que determine o PG.

3.8 Servizo de consultoría

[103]. Os licitadores ofertarán unha bolsa de horas de consultoría para a realización de tarefas complementarias ou de mellora dos traballos directamente relacionadas coas actividades obxecto da prestación dos servizos recollidos neste PPT, cun mínimo de 25 horas.

[104]. As tarefas de consultoría levaranse a cabo por iniciativa do adxudicatario, con previa comunicación ao PG, ou por petición do propio PG co obxectivo de resolver necesidades concretas de problemas, incidentes ou evolución.

[105]. A bolsa de horas de consultoría empregarase para resolver problemas e necesidades xurdidas ao longo do desenvolvemento do servizo, tales como adaptacións a nova lexislación, evolucións complexas de aplicativos, asesoramento e desenvolvemento de novos aplicativos, deseño de sistemas de xestión e configuración, estudos comparativos e avaliación de novas ferramentas previamente á implantación destas, ou calquera imprevisto alleo ao Parlamento, etc.

[106]. A bolsa de horas de consultoría non se empregará para a realización de tarefas xa descritas e incluídas neste prego de prescricións técnicas.

[107]. Ante unha solicitude dun servizo de consultoría, o adxudicatario deberá presentar ao PG un plan cos recursos, dedicación e metodoloxía que vai empregar para dar resposta á dita solicitude. Previamente á prestación deste servizo, o adxudicatario deberá recibir a aceptación formal deste mesmo por parte do PG.

[108]. O persoal dedicado ás tarefas de consultoría non poderá, en ningún caso, ser persoal que xa estea a prestar servizo no Parlamento de Galicia.

[109]. O adxudicatario asumirá, con base no plan que presente, as posibles desviacións temporais que poidan xurdir na execución da consultoría. Estas desviacións non suporán, en ningún caso, unha diminución no número de horas da bolsa que se oferte.

[110]. As horas ofertadas polos licitadores deberán ser empregadas obrigatoriamente antes do remate do contrato a criterio do Parlamento de Galicia.

4 Recursos ofertados

[111]. Debido ás especifidades tecnolóxicas, os recursos ofertados deberán cumprir os requirimentos exixidos na cláusula sétima, punto 9 do prego de cláusulas administrativas.

[112]. Todos os recursos ofertados, a excepción do director de proxecto, prestarán os seus servizos de xeito exclusivo, cunha dedicación do 100 % da súa xornada laboral, no proxecto obxecto da presente contratación e desenvolverán as súas tarefas in situ**,** nas instalacións do PG. Dentro do equipo técnico do proxecto, o adxudicatario nomeará un director técnico del, que será o primeiro interlocutor para as cuestións técnicas asociadas ao proxecto.

[113]. No caso de que, polo motivo que for, o servizo non se puider prestar fisicamente no PG, o adxudicatario deberá acreditar que conta con oficinas propias na Comunidade Autónoma de Galicia desde as que poderá realizar a súa prestación.

[114]. Neste apartado indicarase a relación de eidos de cada unha das agrupacións funcionais, establecidas neste PPT, sobre os que os recursos ofertados deberán prestar o servizo.

4.1 Relación de eidos

4.1.1 RELACIÓN DE EIDOS

[115]. No presente apartado relaciónanse os eidos de cada unha das agrupacións funcionais sobre os que os recursos asignados deberán prestar servizo

4.1.1.1 Agrupación funcional sistemas e comunicacións

[116]. Relación de eidos:

Eido
Electrónica de rede
Redes privadas virtuais
Sistemas de xestión, análise e monitorización de rede
Nagios - OCS
Symantec Endpoint Protection
SAN
NAS
Redes Microsoft Windows 2008 (EDC/IDC)
Sistemas de correo electrónico Microsoft Exchange 2010
Sistemas conectados á internet
Coñecementos sobre outros sistemas de información e metodoloxías

4.1.1.2 Agrupación funcional sistemas e seguridade

[117]. Relación de eidos:

Eido
Seguridade de redes de telecomunicacións e redes de datos
Firewalls (Checkpoint, Fortigate)
IDS
Redes privadas virtuais
Xestión da seguridade
Análise de riscos
Auditoría de seguridade
Formación de usuarios finais
Criptografía simétrica e asimétrica
Procedementos de salvagarda
PKI, autoridades de certificación
Redes Microsoft Windows 2008 (EDC/IDC)
Sistemas Linux (Debian, RedHat), Ubuntu
Sistemas de correo electrónico Microsoft Exchange 2010
Sistemas conectados á Internet
Outros
Apertium
Citrix XenDesktop

4.1.1.3 Agrupación funcional desenvolvemento de programas

[118]. Relación de eidos:

Eido
Metodoloxías de desenvolvemento e estándares de programación
Contornos de código aberto
Java
PHP

Eido
MySQL
Linux
Microsoft Windows . NET
Visual Basic . NET
ASP. NET
Outros
Programación de Microsoft SQL Server 2008
Programación en macros de word
Formación de usuarios finais
Redes Microsoft Windows 2008 (EDC/IDC)
Sistemas conectados á Internet
Linguaxes de programación
C
C++
C #
Visual C++
K2 BlackPearl

4.1.1.4 Agrupación funcional soporte de 1º nivel

[119]. Traballo nas seguintes arquitecturas:

Eido
Redes Microsoft Windows 2008 (EDC/IDC)
Sistemas operativos
Windows 7
Windows 2008 Linux/Unix
Sistemas de correo electrónico Exchange 2010
Ofimática
Microsoft Office

LibreOffice
Xestión documental (Sharepoint)
Ferramenta de xestión parlamentaria (Agora)
Ferramenta de xestión multimedia (Seneca)

4.1.2 EIDOS

[120]. Para a valoración da calidade profesional en relación co criterio de adxudicación a.2 do PCAP os licitadores deberán acreditar documentalmente que os membros do equipo de traballo, segundo a área funcional á que pertencen, posúen os coñecementos en cada un dos eidos descritos no apartado 4.1.1-Relación de eidos. Deberanse entregar copias compulsadas dos certificados orixinais e acreditar os traballos previos realizados polos membros do equipo de traballo.

[121]. Para iso deberán cubrir os anexos VI e VII do PCAP.

4.2 Formación

[122]. Durante a prestación do servizo o adxudicatario debera desenvolver actividades formativas encamiñadas a mellorar os coñecementos dos recursos nas áreas obxecto desta contratación.

[123]. Os recursos asignados ao proxecto deberán estar incluídos nun programa de formación continua por parte da empresa, sobre os avances dos eidos anteriores e das novas tecnoloxías.

[124]. Así mesmo, o adxudicatario deberá certificarlle ao PG a realización da formación recibida polos recursos asignados.

5 Avaliación do servizo e acordos de nivel de servizo (SLA)

5.1 Avaliación

[125]. En orde á avaliación dos servizos prestados, o PG establecerá unhas métricas que permitirán avaliar a calidade dos traballos desenvolvidos polo adxudicatario do servizo.

[126]. O adxudicatario presentará todos os meses un informe detallado dos traballos realizados coas seguintes características:

- Resumo executivo do servizo

- Relación de incidencias relacionadas coas actividades desenvolvidas, producidas no período. Incluirá:
- Incidencias producidas no período clasificadas por agrupacións funcionais segundo a clasificación do punto 2 1 Descrición do contorno tecnolóxico.
- Incidencias resoltas e non resoltas
- Estatísticas de resolución de incidencias: porcentaxe de incidencias resoltas e non resoltas, tempos medios de resolución e desviacións respecto aos SLA pactados
- Relación de incidencias relacionadas cos recursos (baixas laborais, permisos, vacacións...)
- Actuacións de mellora nos casos de desvíos sobre os SLA
- Actuacións de melloras do servizo
- Planificación do próximo período

5.2 SLA

[127]. Definiranse os acordos de nivel de servizo (SLA) como os acordos entre o PG e o adxudicatario do presente concurso nos que se definen os obxectivos do servizo e as responsabilidades das dúas partes.

[128]. Os SLA definirán as métricas sobre as que o PG avaliará a actividade do adxudicatario e definirán o marco no que poderán establecerse as penalizacións nos casos de incumprimento.

[129]. Os SLA non terán un carácter permanente e poderán ser obxecto de revisións periódicas ou puntuais, no sentido de que, se aparece un novo servizo, se establecerá un novo SLA de común acordo entre o adxudicatario e o PG.

[130]. Os SLA non serán aplicables a aqueles procesos e procedementos que queden fora do ámbito deste contrato (contratos de mantemento de equipos ou software) sendo unicamente aplicables a aqueles servizos definidos no punto 2.2 Descrición das actividades a realizar no servizo do presente PPT.

[131]. A seguir amósase a relación de SLA aplicables dende o momento do inicio dos servizos obxecto deste contrato

5.2.1 PARÁMETROS DOS SLA

[132]. De cara a establecer as métricas dos SLA definiranse o criterio de prioridade das incidencias producidas. As tarefas de análise e desenvolvemento de programas rexeranse por outras

metodoloxías de planificación a excepción das incidencias relacionadas con produtos xa desenvolvidos e en produción.

[133]. Determinarase a prioridade dunha incidencia segundo o impacto no conxunto de procesos afectados e segundo a urxencia da solución. A seguir amósanse os códigos de prioridade segundo as categorías funcionais.

5.2.1.1 Clasificación de incidencias por servizos

Categoría principal	Subcategoría 1	Subcategoría 2	Prioridade
Aplicacións e servizos	Sofware Xestión Parlamentaria	AgoraNet	2
		Agora Millenium	2
	Correo electrónico	Cliente	2-3
		Servizos Exchange	1
		Servizos Airwatch	2
		OWA	2-3
		OpenText RightFax	4
		Symantec Brightmail	2-3
		SpamAssassin	2-3
	Sistemas operativos, servizos de directorio e servidores web	Windows 2008	2
		Apache	2
		Oracle Weblogic	2
		Varnish	2
		Apache Solr	2
		Windows 7 Professional	2
		Windows XP Embedded	2
		Linux, Redhat, Ubuntu	2
		IIS	2

Categoría principal	Subcategoría 1	Subcategoría 2	Prioridade
	Bases de datos	SQL Server 2008	2
		Oracle 11g R2	2
		MySQL	2
	BackUp	Symantec Backup Exec	4
	Almacenamento	Contorno SAN e NAS	1
	Aplicacións Intervención	Nómina e contabilidade	2-3
	Xestión Documental		2-3
	Xestión de fluxos de traballo	K2 BlackPearl	2-3
		AutoStore	3-4
	Rexistro electrónico		1
	Streaming	Akamai	2-3
		Windows Media Services	2-3
	Xestión textos lexislativos (TECO)		1
	Intercambio de información coa Xunta (PREPAR)		1
	Seguridade	Antivirus	1-2
		AntiSpam	2-3
		Autoridade certificadora. PKI	2-3
	Teletraballo/Escritorios	Citrix XenDesktop/XenApp	1-2
		Citrix NetScaler	1-2
	Portal Web	Portal	1-2
		Sistemas estatísticos	4
	ITIL	Servizos de monitorización	3
		Servizos de inventario	5

Categoría principal	Subcategoría 1	Subcategoría 2	Prioridade
Informes	Hardware		6
	Software		6
	Telefonía		6
Infraestruturas	Comunicacións	Liñas de datos corporativas	1
		Router	1
		Switch	1
	Hardware	Servidores	2-3
		Microinformática	4
		Portátiles deputados	3
	Seguridade	Appliance de seguridade	2-3
		Firewalls	2-3

5.2.1.2 Códigos de prioridade

	Impacto			
Urxencia		Alto	Medio	Baixo
	Moi alta	1	2	3
	Alta	2	3	4
	Media	3	4	5
	Baixa	4	5	6

5.2.1.3 Tempos de resolución

Código de prioridade	Descrición	Tempo de resolución
1	Crítica	1 hora
2	Moi alta	3 horas
3	Alta	6 horas

4	Media	1 día
5	Baixa	1 semana
6	Planificación	1 mes

5.2.2 SLA RELACIONADOS CO HORARIO DE SERVIZO

SLA de cobertura do servizo (seguridade, comunicacións e desenvolvemento)

Horario do servizo	As determinadas nos pregos
Descrición do servizo	Segundo o descrito no punto 2.2 Descrición das actividades a realizar no servizo do presente PPT
Dispoñibilidade do servizo	O servizo deberá estar dispoñible nun tempo superior ao 99 % das horas do servizo
Procedementos de cambio	Non aplicables
Seguridade	As especificadas na normativa de seguridade do PG
Revisións	Trimestrais
Outros	O incumprimento deste SLA poderá implicar as penalizacións previstas no PCAP

SLA de cobertura do servizo (soporte de 1º nivel)

Horario do servizo	As determinadas nos pregos
Descrición do servizo	Segundo o descrito no punto 2.2 Descrición das actividades a realizar no servizo do presente PPT
Dispoñibilidade do servizo	O servizo deberá estar dispoñible nun tempo superior ao 99 % das horas do servizo
Procedementos de cambio	Non aplicables
Seguridade	As especificadas na normativa de seguridade do PG
Revisións	Trimestrais

Outros	O sábado pola mañá, entre as 10.00 e as 13.00, considerarase horario de actividade do PG e para tales efectos haberá dispoñibilidade telefónica, e presencial, se for precisa

5.2.3 SLA RELACIONADOS COAS TAREFAS DESENVOLVIDAS NO SERVIZO

SLA do servizo Software de Xestión Parlamentaria

Horario do servizo	As determinadas nos pregos
Descrición do servizo	Componse das aplicacións AgoraNet e Agora Millenium. O servizo consistirá na operación e resolución de incidencias relacionadas coas devanditas aplicacións. Constará de: Garantir o normal funcionamento do servidor de aplicacións Facer as pertinentes actualizacións de datos Resolver as incidencias dos usuarios da aplicación
Dispoñibilidade do servizo	O servizo deberá estar dispoñible nun tempo superior ao 99 % das horas do servizo
Soporte	Tempos de resposta: menos dunha hora Tempos de resolución: segundo a codificación da prioridade
Procedementos de cambio	Non aplicables
Seguridade	As solicitudes de cambios dos perfís dos usuarios deste servizo (altas, baixas e modificacións) estarán suxeitas á normativa de seguridade do PG
Revisións	Trimestrais
Outros	O mantemento do software AgoraNet e Agora Millenium depende da empresa que o desenvolveu. Este SLA non será aplicable ás incidencias derivadas deste mantemento

SLA do servizo Correo electrónico

Horario do servizo	As determinadas nos pregos
Descrición do servizo	Inclúe o sistema corporativo de correo (Microsoft Exchange 2010) e sistemas asociados (OWA, servizo Airwatch, RightFax, Brightmail e clientes Outlook). O servizo consistirá na operación e resolución de incidencias relacionadas cos devanditos sistemas. Constará de:

	Garantir o normal funcionamento dos servidores de correo de Exchange, OWA, Airwatch, RightFax, Brightmail, SpamAssasin Facer as pertinentes actualizacións de datos Operacións derivadas do sistema de correo (creación de caixas de correo, axendas, configuración dos servidores, xestión de usuarios, backups de correo) Resolver as incidencias dos usuarios do correo
Dispoñibilidade do servizo	O servizo deberá estar dispoñible nun tempo superior ao 99 % as 24 horas do día
Soporte	Tempos de resposta: menos dunha hora Tempos de resolución: segundo a codificación da prioridade
Procedementos de cambio	Segundo as metodoloxías de procedemento definidas (ITIL)
Seguridade	As solicitudes de cambios dos perfís dos usuarios deste servizo (altas, baixas e modificacións) estarán suxeitas á normativa de seguridade do PG
Revisións	Trimestrais
Outros	

SLA do servizo sistemas operativos, servizos de directorio e servidores web

Horario do servizo	As determinadas nos pregos
Descrición do servizo	Inclúe os sistemas operativos dos servidores e usuarios do PG e servidores web (Microsoft Windows 2008 Enterprise Server, Microsoft Windows 2008 Standard Server, Linux Debian, Redhat, Microsoft Windows 7 Professional, Ubuntu, Microsoft Windows XP Embbeded, IIS, Apache, Varnish, Oracle WebLogic, Apache Solr). Constará de: Garantir o normal funcionamento dos sistemas operativos dos servidores e clientes do PG Configuración e mantemento dos sistemas Monitorización dos sistemas Xestión dos servizos de directorio (Active Directory) Xestión dos dominios Resolver as incidencias derivadas do mal funcionamento dos sistemas operativos

Dispoñibilidade do servizo	O servizo deberá estar dispoñible nun tempo superior ao 99 % as 24 horas do día para SQL Server 2008, Varnish e Apache
Soporte	Tempos de resposta: menos dunha hora Tempos de resolución: segundo a codificación da prioridade
Procedementos de cambio	Segundo as metodoloxías de procedemento definidas (ITIL)
Seguridade	As especificadas na normativa de seguridade do PG
Revisións	Trimestrais
Outros	

SLA do servizo Bases de datos

Horario do servizo	As determinadas nos pregos
Descrición do servizo	Inclúe os SGBD en produción no PG (Microsoft SQL Server 2008, Oracle, MySql). Constará de: Garantir o normal funcionamento dos SGBD en produción no PG Creación, configuración e mantemento das bases de datos Monitorización dos SGBD Resolver as incidencias derivadas do mal funcionamento dos SGBD, derivando ao soporte de 2º nivel especificado aqueles casos que non sexan obxecto desta contratación
Dispoñibilidade do servizo	O servizo deberá estar dispoñible nun tempo superior ao 99 % as 24 horas do día
Soporte	Tempos de resposta: menos dunha hora Tempos de resolución: segundo a codificación da prioridade
Procedementos de cambio	Segundo as metodoloxías de procedemento definidas (ITIL)
Seguridade	As especificadas na normativa de seguridade do PG
Revisións	Trimestrais
Outros	Este SLA non será aplicable ás incidencias derivadas do mantemento dos SXBD

SLA do servizo BackUp

Horario do servizo	As determinadas nos pregos
Descrición do servizo	Inclúe os sistemas de salvagarda de datos do PG (Symantec BackUp Exec). Constará de: Garantir o normal funcionamento do servidor de Backup Planificación dos backups (incrementais, completos...) Actualización das políticas de backup Realización dos backups segundo a planificación Recuperación dos datos Resolver as incidencias derivadas do mal funcionamento do servidor de backup, derivando ao soporte de 2º nivel especificado aqueles casos que non sexan obxecto desta contratación
Dispoñibilidade do servizo	O servizo deberá estar dispoñible nun tempo superior ao 99 % das horas do servizo
Soporte	Tempos de resposta: menos dunha hora Tempos de resolución: segundo a codificación da prioridade
Procedementos de cambio	Segundo as metodoloxías de procedemento definidas (ITIL)
Seguridade	As especificadas na normativa de seguridade do PG
Revisións	Trimestrais
Outros	O mantemento do software Symantec Backup Exec depende dun contrato á parte. Este SLA non será aplicable ás incidencias derivadas deste mantemento

SLA do servizo Almacenamento

Horario do servizo	As determinadas nos pregos
Descrición do servizo	Inclúe os sistemas de almacenamento SAN e NAS. Constará de: Garantir o normal funcionamento dos sistemas de lmacenamento (EMC VNXe 3200, NetApp FAS2552, Overland SnapServer 410 e 4500) Configuración e mantemento dos sistemas (creación/modificación de LUNs, provisión de máquina virtuais, etc)

	Monitorización dos sistemas Resolver as incidencias derivadas do mal funcionamento dos sistemas de almacenamento
Dispoñibilidade do servizo	O servizo deberá estar dispoñible nun tempo superior ao 99 %
Soporte	Tempos de resposta: menos dunha hora Tempos de resolución: segundo a codificación da prioridade
Procedementos de cambio	Segundo as metodoloxías de procedemento definidas (ITIL)
Seguridade	As especificadas na normativa de seguridade do PG
Revisións	Trimestrais
Outros	

SLA de aplicacións Intervención

Horario do servizo	As determinadas nos pregos
Descrición do servizo	Inclúe os sistemas nóminas e contabilidade da Intervención Xeral do PG. Constará de: Garantir o normal funcionamento do servidor de aplicacións e datos
Dispoñibilidade do servizo	O servizo deberá estar dispoñible nun tempo superior ao 99 % das horas do servizo
Soporte	Tempos de resposta: menos dunha hora Tempos de resolución: segundo a codificación da prioridade
Procedementos de cambio	Non aplicable
Seguridade	As especificadas na normativa de seguridade do PG
Revisións	Trimestrais
Outros	O mantemento das aplicacións obxecto deste SLA dependen dun contrato á parte. Este SLA non será aplicable ás incidencias derivadas deste mantemento

SLA do servizo Xestión documental

Horario do servizo	As determinadas nos pregos
Descrición do servizo	Inclúe os sistemas de xestión dDocumental (Microsoft SharePoint Server) Constará de: Garantir o normal funcionamento do servidor de SharePoint Configuración, monitorización e mantemento do servidor
Dispoñibilidade do servizo	O servizo deberá estar dispoñible nun tempo superior ao 99 % as 24 horas do día
Soporte	Tempos de resposta: menos dunha hora Tempos de resolución: segundo a codificación da prioridade
Procedementos de cambio	Segundo as metodoloxías de procedemento definidas (ITIL)
Seguridade	As especificadas na normativa de seguridade do PG
Revisións	Trimestrais
Outros	

SLA do servizo Xestión de fluxos de traballo

Horario do servizo	As determinadas nos pregos
Descrición do servizo	Inclúe os sistemas de xestión documental (K2 BlackPearl, NSI AutoStore) Constará de: Garantir o normal funcionamento do servidor de K2 e Autostore Configuración, monitorización e mantemento dos servidores Definición de fluxos de traballo
Dispoñibilidade do servizo	O servizo deberá estar dispoñible nun tempo superior ao 99 % as 24 horas do día
Soporte	Tempos de resposta: menos dunha hora Tempos de resolución: segundo a codificación da prioridade
Procedementos de cambio	Segundo as metodoloxías de procedemento definidas (ITIL)
Seguridade	As especificadas na normativa de seguridade do PG
Revisións	Trimestrais

Outros	As definicións de fluxos complexos dependerán dunha planificación e estudo previos

SLA do servizo Rexistro electrónico

Horario do servizo	As determinadas nos pregos
Descrición do servizo	Inclúe o software de rexistro electrónico. Constará de: Garantir o normal funcionamento dos servidores do Rexistro electrónico Mantemento da aplicación Xestión de cambios Resolver as incidencias dos usuarios do sistema
Dispoñibilidade do servizo	O servizo deberá estar dispoñible nun tempo superior ao 99 % das horas de servizo do rexistro
Soporte	Tempos de resposta: inmediata Tempos de resolución: segundo a codificación da prioridade
Procedementos de cambio	Segundo as metodoloxías de procedemento definidas (ITIL)
Seguridade	As especificadas na normativa de seguridade do PG As derivadas da PKI do PG
Revisións	Trimestrais
Outros	Os cambios en funcionalidades da aplicación dependerán dunha planificación e estudo previos

SLA do servizo de streaming

Horario do servizo	As determinadas nos pregos
Descrición do servizo	Inclúe os servizos e servidores dos sistemas de streaming de vídeo do PG. Constará de: Garantir o normal funcionamento dos servidores de streaming Resolver as incidencias dos usuarios do sistema
Dispoñibilidade do servizo	O servizo deberá estar dispoñible nun tempo superior ao 99 % das

	horas do servizo
Soporte	Tempos de resposta: menos dunha hora Tempos de resolución: segundo a codificación da prioridade
Procedementos de cambio	Segundo as metodoloxías de procedemento definidas (ITIL)
Seguridade	As especificadas na normativa de seguridade do PG
Revisións	Trimestrais
Outros	

SLA do servizo TECO

Horario do servizo	As determinadas nos pregos
Descrición do servizo	Inclúe o software da aplicación de xestión de textos lexislativos (TECO). Constará de: Garantir o normal funcionamento dos servidores da aplicación TECO Mantemento da aplicación Xestión de cambios Resolver as incidencias dos usuarios do sistema
Dispoñibilidade do servizo	O servizo deberá estar dispoñible nun tempo superior ao 99 % as 24 horas do día
Soporte	Tempos de resposta: inmediata Tempos de resolución: segundo a codificación da prioridade
Procedementos de cambio	Segundo as metodoloxías de procedemento definidas (ITIL)
Seguridade	As especificadas no documento de seguridade do PG
Revisións	Trimestrais
Outros	Os cambios en funcionalidades da aplicación dependerán dunha planificación e estudo previos

SLA do servizo PREPAR

Horario do servizo	As determinadas nos pregos
Descrición do servizo	Inclúe o software da aplicación de intercambio de información parlamentaria coa Xunta de Galicia (PREPAR). Constará de: Garantir o normal funcionamento dos servidores da aplicación PREPAR Mantemento da aplicación Xestión de cambios Resolver as incidencias dos usuarios do sistema
Dispoñibilidade do servizo	O servizo deberá estar dispoñible nun tempo superior ao 99 % as 24 horas do día
Soporte	Tempos de resposta: inmediata Tempos de resolución: segundo a codificación da prioridade
Procedementos de cambio	Segundo as metodoloxías de procedemento definidas (ITIL)
Seguridade	As especificadas no documento de seguridade do PG
Revisións	Trimestrais
Outros	Os cambios en funcionalidades da aplicación dependerán dunha planificación e estudo previos

SLA do servizo Moodle

Horario do servizo	As determinadas nos pregos
Descrición do servizo	Inclúe o software da aplicación de teleformación (Moodle). Constará de: Garantir o normal funcionamento dos servidores da aplicación de teleformación Mantemento da aplicación Xestión de cambios Resolver as incidencias dos usuarios do sistema
Dispoñibilidade do servizo	O servizo deberá estar dispoñible nun tempo superior ao 99 % as 24 horas do día
Soporte	Tempos de resposta: inmediata

	Tempos de resolución: segundo a codificación da prioridade
Procedementos de cambio	Segundo as metodoloxías de procedemento definidas (ITIL)
Seguridade	As especificadas na normativa de seguridade do PG
Revisións	Trimestrais
Outros	Os cambios en funcionalidades da aplicación dependerán dunha planificación e estudo previos

SLA do servizo glpi

Horario do servizo	As determinadas nos pregos
Descrición do servizo	Inclúe o software da aplicación de xestión de inventario (glpi). Constará de: Garantir o normal funcionamento dos servidores da aplicación glpi Mantemento da aplicación Xestión de cambios Resolver as incidencias dos usuarios do sistema
Dispoñibilidade do servizo	O servizo deberá estar dispoñible nun tempo superior ao 99 % as 24 horas do día
Soporte	Tempos de resposta: menos dunha hora Tempos de resolución: segundo a codificación da prioridade
Procedementos de cambio	Segundo as metodoloxías de procedemento definidas (ITIL)
Seguridade	As especificadas na normativa de seguridade do PG
Revisións	Trimestrais
Outros	Os cambios en funcionalidades da aplicación dependerán dunha planificación e estudo previos

SLA do servizo Mantis

Horario do servizo	As determinadas nos pregos
Descrición do servizo	Inclúe o software da aplicación de xestión de incidencias (Mantis). Constará de: Garantir o normal funcionamento dos servidores da aplicación Mantis Mantemento da aplicación Xestión de cambios Resolver as incidencias dos usuarios do sistema
Dispoñibilidade do servizo	O servizo deberá estar dispoñible nun tempo superior ao 99 % as 24 horas do día
Soporte	Tempos de resposta: menos dunha hora Tempos de resolución: segundo a codificación da prioridade
Procedementos de cambio	Segundo as metodoloxías de procedemento definidas (ITIL)
Seguridade	As especificadas na normativa de seguridade do PG
Revisións	Trimestrais
Outros	Os cambios en funcionalidades da aplicación dependerán dunha planificación e estudo previos

SLA do servizo Seguridade

Horario do servizo	As determinadas nos pregos
Descrición do servizo	Inclúe o software de seguridade (antivirus, antiSpam, autoridade certificadora-PKI) e actividades de monitorización de seguridade. Constará de: Garantir o normal funcionamento do software de seguridade Incidencias relacionadas coa seguridade da información Monitorización da seguridade
Dispoñibilidade do servizo	O servizo deberá estar dispoñible nun tempo superior ao 99 % as 24 horas do día
Soporte	Tempos de resposta: inmediato

	Tempos de resolución: segundo a codificación da prioridade
Procedementos de cambio	Segundo as metodoloxías de procedemento definidas (ITIL)
Seguridade	As especificadas na normativa de seguridade do PG
Revisións	Trimestrais
Outros	O mantemento do software obxecto deste SLA depende dun contrato á parte. Este SLA non será aplicable ás incidencias derivadas deste mantemento

SLA do servizo Teletraballo e escritorio virtual

Horario do servizo	As determinadas nos pregos
Descrición do servizo	Inclúe o software de teletraballo (Citrix). Constará de: Garantir o normal funcionamento de XenDesktop, XenApp e NetScaler Incidencias relacionadas coa actividade do teletraballo e a provisión de escritorios Resolver as incidencias dos usuarios do sistema Actualización de aplicacións e do contorno virtual
Dispoñibilidade do servizo	O servizo deberá estar dispoñible nun tempo superior ao 99 % as 24 horas do día
Soporte	Tempos de resposta: inmediato Tempos de resolución: segundo a codificación da prioridade
Procedementos de cambio	Segundo as metodoloxías de procedemento definidas (ITIL)
Seguridade	As especificadas na normativa de seguridade do PG
Revisións	Trimestrais
Outros	O mantemento do software obxecto deste SLA depende dun contrato á parte. Este SLA non será aplicable ás incidencias derivadas deste mantemento

SLA do servizo Portal Web

Horario do servizo	As determinadas nos pregos
Descrición do servizo	Inclúe o software de aplicación do portal web do PG. Constará de: Garantir o normal funcionamento do portal web do PG (software e servidores) Incidencias relacionadas coa actividade do portal Actualización da información dos contidos do portal web Elaboración de estatísticas de tráfico e visitas Resolver as incidencias dos usuarios do sistema
Dispoñibilidade do servizo	O servizo deberá estar dispoñible nun tempo superior ao 99 % as 24 horas do día
Soporte	Tempos de resposta: inmediato Tempos de resolución: segundo a codificación da prioridade
Procedementos de cambio	Segundo as metodoloxías de procedemento definidas (ITIL)
Seguridade	As especificadas na normativa de seguridade do PG
Revisións	Trimestrais
Outros	Os cambios en funcionalidades da aplicación dependerán dunha planificación e estudo previos

SLA do servizo Infraestruturas de comunicacións

Horario do servizo	As determinadas nos pregos
Descrición do servizo	Componse da infraestrutura de comunicacións do PG. Constará de: Garantir o normal funcionamento dos servidores e electrónica de comunicación (routers, switches, liñas corporativas de datos) Facer as pertinentes actualizacións de software nos devanditos elementos Resolver as incidencias dos usuarios
Dispoñibilidade do servizo	O servizo deberá estar dispoñible nun tempo superior ao 99 % as 24 horas do día
Soporte	Tempos de resposta: inmediato

	Tempos de resolución: segundo a codificación da prioridade
Procedementos de cambio	Segundo as metodoloxías de procedemento definidas (ITIL)
Seguridade	As solicitudes de cambios das especificacións das comunicacións corporativas estarán suxeitas á normativa de seguridade do PG
Revisións	Trimestrais
Outros	O mantemento dos equipos de comunicacións e liñas de datos dependen doutros contratos. Este SLA non será aplicable ás incidencias derivadas deste mantemento Este servizo pode requirir asistencia en xornadas non laborais

SLA do servizo Infraestruturas de hardware

Horario do servizo	As determinadas nos pregos
Descrición do servizo	Componse da infraestrutura do hardware do PG. Constará de: Garantir o normal funcionamento dos elementos hardware no PG (PC, monitores, impresoras, portátiles deputados e deputadas) Reposición dos consumibles Resolver as incidencias dos usuarios
Dispoñibilidade do servizo	O servizo deberá estar dispoñible nun tempo superior ao 99 % das horas do servizo
Soporte	Tempos de resposta: menos dunha hora Tempos de resolución: segundo a codificación da prioridade
Procedementos de cambio	Segundo as metodoloxías de procedemento definidas (ITIL)
Seguridade	Non aplicable
Revisións	Trimestrais
Outros	O mantemento dos equipos de hardware dependen doutros contratos. Este SLA non será aplicable ás incidencias derivadas deste mantemento

SLA do servizo Infraestruturas de seguridade

Horario do servizo	As determinadas nos pregos
Descrición do servizo	Componse do equipamento físico de seguridade do PG.

	Constará de: Garantir o normal funcionamento dos equipamentos físicos de seguridade PG (appliance de seguridade, firewalls, antivirus, antispam, IPS, WAF, DDoS) Facer as pertinentes actualizacións de software nos devanditos elementos Resolver as incidencias dos usuarios
Dispoñibilidade do servizo	O servizo deberá estar dispoñible nun tempo superior ao 99% as 24 horas do día
Soporte	Tempos de resposta: inmediato Tempos de resolución: segundo a codificación da prioridade
Procedementos de cambio	Segundo as metodoloxías de procedemento definidas (ITIL)
Seguridade	As solicitudes de cambios das especificacións das comunicacións corporativas estarán suxeitas á normativa de seguridade do PG
Revisións	Trimestrais
Outros	O mantemento dos equipos de hardware dependen doutros contratos. Este SLA non será aplicable ás incidencias derivadas deste mantemento

5.2.4 INFORMES RELATIVOS AOS SLA

[134]. O adxudicatario deste contrato **presentará mensualmente** un informe detallado cos datos referentes ao grao de cumprimento dos SLA descritos no punto anterior.

[135]. Naqueles casos de incumprimentos dos SLA, motivaranse as causas destes e proporanse accións de corrección.

[136]. Así mesmo, valorarase que os licitadores acheguen algunha solución de cadro de mandos que permita aos responsables do Servizo de Tecnoloxías da Información ter unha visión da repercusión do funcionamento do departamento na actividade do PG. Concretamente, a solución deberá permitir:

- Estar aliñados co negocio, tanto con clientes coma con provedores
- Ofrecer servizos e aplicacións efectivos e eficaces
- Obter un investimento razoable en TI, tratando de racionalizar o gasto

- Previsión de estratexia de evolución

6 Estrutura normalizada das ofertas

[137]. A oferta que presentarán os oferentes, na súa parte técnica, terá o seguinte esquema:

1. Índice
2. Resumo executivo
   - Identificación da oferta
   - Acatamento das condicións do presente PPT
3. Estudo organizativo do servizo:
   - Incluirase neste capítulo a descrición das medidas dispostas polo oferente para asegurar a calidade dos traballos, metodoloxías, medios materiais, aseguramento de calidade, seguridade e confidencialidade, así como aqueloutras que se prevé aplicar para vixiar e garantir o axeitado cumprimento do contrato
   - Plan de entrega e devolución do servizo
   - Solución de cadro de mandos
4. Xustificación das melloras susceptibles de valoración que se inclúen na oferta, nas que se engadirá unha descrición destas.
5. Outros. Achegarase a documentación relativa a:
   - Garantía dos traballos, indicando quen é responsable dela
   - Calquera outra que os licitadores consideren de interese

BOLETÍN OFICIAL DO PARLAMENTO DE GALICIA

Edición e subscricións: Servizo de Publicacións do Parlamento de Galicia.
Hórreo, 63. 15702. Santiago de Compostela. Telf. 981 55 13 00. Fax. 981 55 14 25

Dep. Leg. C-155-1982. ISSN 1133-2727