

MEMORIA JUSTIFICATIVA PARA LA CONTRATACIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA EN EL ENTORNO MICROINFORMÁTICO DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ

1. NECESIDADES A SATISFACER

Los Servicios Informáticos de la Universidad de Alcalá (UAH) proporcionan el primer nivel del servicio de atención a los usuarios de microinformática a través del Centro de Atención a Usuarios (CAU), que tiene como misión facilitar el uso de la informática asociada al puesto de trabajo y los servicios de red a todo el personal de la UAH.

No toda la ayuda necesaria es posible prestarla mediante la atención telefónica y remota prestada por el CAU. Se ha detectado la necesidad de desplazamiento de personal especializado al lugar donde se ubica el puesto de trabajo para realizar las labores especializadas que, siempre a petición del CAU, se requieren para prestar el servicio de atención a los usuarios. Dichas labores son, fundamentalmente, las siguientes:

- La configuración de equipamiento hardware y software.
- La resolución de incidencias de funcionamiento.
- La instalación y configuración de repuestos.
- La instalación y configuración de nuevos componentes.
- La reubicación de equipamiento.

2. INSUFICIENCIA DE MEDIOS PROPIOS

La UAH no dispone de medios propios para la realización del servicio de asistencia técnica in situ, ya que el actual CAU, integrado por cuatro técnicos, está dimensionado para realizar el primer nivel de atención a los usuarios, ya sea por vía telefónica o por correo electrónico.

Dado el volumen de usuarios a atender, las distintas ubicaciones de las dependencias administrativas y docentes de la Universidad y que el tiempo de asistencia técnica de cualquier actuación es imposible de cuantificar a priori con exactitud (en función del tiempo de vida de los equipos informáticos, de la necesidad o no de instalar nuevos programas informáticos, etc.) desde esta Dirección se propone la contratación del servicio de asistencia técnica in situ en microinformática.

3. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato es, por tanto:

- La asistencia técnica in situ a los usuarios de la UAH en las incidencias relacionadas con el equipamiento microinformático hardware y software.
- El mantenimiento preventivo y correctivo del equipamiento hardware y software de dichos usuarios.
- El suministro e instalación de repuestos, según las condiciones detalladas en este pliego.
- La instalación y reubicación del equipamiento microinformático hardware.

El parque actual de equipos informáticos de la UAH sobre los que se realizarán los servicios anteriores está constituido, aproximadamente, por:

Equipos	Unidades
PCs fijos	5.000
PCs portátiles	2.200
Impresoras y multifunción	800
Equipos Apple MAC	100
Escáneres	80

El equipamiento software es el constituido por:

- Toda la plataforma Microsoft, incluyendo sistemas operativos, software ofimático, agentes de correo, navegadores, etc.
- Aplicaciones corporativas de gestión universitaria: gestión académica, docente, económica, administrativas y de recursos humanos, etc.
- Aplicaciones antivirus, diseño, maquetación, gráficos, cálculo, estadística, etc.
- La plataforma Apple Mac.

Este equipamiento (hardware y software) está asignado a los siguientes colectivos de usuarios:

- PDI: Profesorado y entorno docente e investigador.
- PAS: Personal administrativo y de servicios de la Universidad.
- Alumnos: Delegaciones de alumnos, consejo de estudiantes, becarios de investigación.

Los servicios serán, en todo caso, realizados por indicación del CAU de la UAH, que decidirá las necesidades a cubrir en cada momento e informará de los servicios a prestar a la empresa adjudicataria.

4. DIVISIÓN EN LOTES

No se considera oportuna la división en lotes, debido al carácter esencialmente homogéneo del servicio a prestar, constituyendo los servicios de asistencia técnica in situ en microinformática una única unidad funcional, no susceptible de prestaciones especialmente

diferenciadas que determinaran la conveniencia de ser realizadas por empresas que contasen incluso con distintas habilitaciones profesionales.

Asimismo, se estima la conveniencia de la no división en lotes por cuanto la prestación de este servicio por distintos adjudicatarios a los usuarios que reporten incidencias o manifiesten necesidades de asistencia técnica al CAU de la UAH resultaría más difícil u onerosa desde el punto de vista técnico, haciéndose necesaria la coordinación de los mismos, mientras que por el contrario un único adjudicatario comportaría una optimización de los recursos técnicos.

De otro lado, el presupuesto de licitación es poco elevado y las distintas ubicaciones en cada una de las unidades y servicios de la Universidad de Alcalá no comportan una dispersión geográfica considerable a estos efectos.

5. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

El presupuesto base de licitación del presente contrato será de 153.535,43 € (21% de IVA incluido).

6. DETERMINACIÓN DEL PRESUPUESTO

El presupuesto se ha estimado agregando el presupuesto de dos elementos distintos:

- Los servicios de asistencia técnica propiamente dicha.
- Los repuestos comunes necesarios que, en su caso, se requieran para sustituir equipamiento averiado y completar de esta forma el servicio requerido.
- Los repuestos no comunes necesarios que, en su caso, se requieran para sustituir equipamiento averiado y completar de esta forma el servicio requerido.

El resumen es el siguiente:

Costes de personal	103.289,56 €
Costes de material	10.004,00 €
Total costes de ejecución	113.293,56 €
Gastos generales (8%)	9.063,48 €
Beneficio industrial (4 %)	4.531,74 €
Total costes del contrato	126.888,79 €
IVA (21%)	26.646,65 €
Total presupuesto licitación	153.535,43 €

Servicio de asistencia técnica

Para la ejecución del servicio se ha estimado una carga de trabajo de 5.400 horas anuales (equivalente a unos 3 técnicos), con la siguiente consideración:

- Una parte de esta bolsa está destinada a prestar un soporte continuo diario, con la aportación de dos técnicos; es decir, el soporte diario fijo se estima en 3.600 horas.

- La otra parte de la bolsa, de 1.800 horas de trabajo de técnico, está destinadas a reforzar el servicio en situaciones que así lo requieran, a juicio de la UAH.

Para calcular los costes de personal se ha tenido en cuenta el Convenio colectivo de la industria, los servicios e instalaciones del metal de la Comunidad de Madrid, que en su artículo 2, "Ámbito funcional" indica que comprende los procesos de producción, fabricación, elaboración o transformación, montaje, reparación, conservación, mantenimiento, almacenaje o puesta en funcionamiento de equipos, entre los que señala "ordenadores y sus periféricos, así como dispositivos auxiliares".

Se utiliza como precio hora el resultante del promedio entre personal titulado y personal técnico según la tabla siguiente:

Concepto	Importes		
	Títulado	Técnico	Promedio
Retribuciones 2018	26.897,85 €	22.572,76 €	24.735,31 €
Retribuciones actualizadas para 2019 (+1,6%)	27.328,21 €	22.933,93 €	25.131,07 €
Cotización Seguridad Social	9.154,95 €	7.682,87 €	8.418,91 €
Total costes de personal	36.483,17 €	30.616,79 €	33.549,98 €
Jornada anual (horas)	1.754,00	1.754,00	1.754,00
Coste personal por hora	20,80 €	17,46 €	19,13 €
Costes de personal del contrato	112.319,89 €	94.259,23 €	103.289,56 €

Repuestos

Para los repuestos de sustitución se ha estimado, en función de la contabilidad disponible en los Servicios Informáticos, un importe de 12.104,84 € anuales (21% de IVA incluido).

Este importe total se ha calculado teniendo en cuenta que 9.079,84 € (21% de IVA incluido) se destinarían a la reparación o sustitución de las piezas que se averían con frecuencia (fuentes de alimentación, placas, procesadores, memorias, etc.) y los otros 3.025,00 € (21% de IVA incluido) serían el gasto estimado en repuestos no comunes.

Repuestos comunes

La tabla siguiente recoge el importe máximo para cada uno de los repuestos comunes y la estimación de consumo de los mismos durante un año.

Repuesto común	Importe unitario máximo (sin IVA incluido)	Consumo estimado
DISCOS DUROS - Seagate o Similar		
SATA3 2,5" - 1 TB	49,00 €	7
SATA3 2,5" - 2 TB	77,00 €	4

SATA3 3.5" - 1TB	41,00 €	7
SATA3 3.5" - 2TB	57,00 €	4
DISCOS SSD - Kingston o similar		
SSD 120GB	35,00 €	4
SSD 240GB	52,00 €	7
SSD 480GB	90,00 €	7
FUENTES DE ALIMENTACIÓN - Tracen o similar		
500w	14,00 €	35
600w	19,00 €	15
750w	35,00 €	10
800w	65,00 €	4
MEMORIAS RAM - Kingston o similar		
DDR3 2G	21,00 €	10
DDR3 4G	32,00 €	5
DDR3 8G	62,00 €	3
DDR4 4G	45,00 €	4
DDR4 8G	80,00 €	2
MEMORIAS RAM SO-DIMM - Kingston o similar		
DDR3 2G SO-DIMM	21,00 €	6
DDR3 4G SO-DIMM	34,00 €	4
DDR3 8G SO-DIMM	63,00 €	2
DDR4 4G SO-DIMM	44,00 €	2
DDR4 8G SO-DIMM	87,00 €	2
PLACAS BASE - ASUS o similar		
Socket 1151 gen 8	81,00 €	6
Socket 1151 gen 6 y 7	52,00 €	6
Socket 1150	48,00 €	6
TECLADOS - Logitech o similar		
Sin lector de tarjeta	11,00 €	10
Con lector de tarjeta	24,00 €	4
PROCESADORES - Intel o similar		
I3 6100	103,00 €	1
I5 6500	158,00 €	0
I5 6400	146,00 €	0
I3 7100	97,00 €	0
I5 7400	144,00 €	1
I7 7700	258,00 €	0
OTROS REPUESTOS		
Ratón óptico	9,00 €	18
Ventilador de microprocesador	15,00 €	8
Tarjeta ethernet	14,00 €	4
Tarjeta gráfica	39,00 €	8
Tarjeta de sonido	28,00 €	3

Dado que existen algunos repuestos para los que no ha existido consumo en el último año (consumo 0), no se van a tener en cuenta a efectos de valoración; no obstante, y dado que se trata de repuestos comunes de uso frecuente, la oferta de la empresa resultará igualmente vinculante en el caso de que sea necesario utilizar estos repuestos.

Las empresas licitadoras incluirán en su oferta el importe unitario ofertado para cada uno de los repuestos comunes de la tabla anterior, que en ningún caso superará el importe unitario máximo especificado. A partir de dichos importes y consumos estimados, se calculará el precio total ofertado para el consumo estimado de los repuestos comunes aplicando la siguiente fórmula:

$$\text{precio ofertado repuestos comunes} = \sum_{r=1}^N (\text{precio ofertado}_r * \text{consumo estimado}_r)$$

La UAH validará la calidad de los repuestos comunes que la empresa adjudicataria propone utilizar para resolver cada incidencia, reservándose el derecho de desestimar la reparación, aportar el repuesto para que la empresa proceda a su sustitución o localizar e informar al adjudicatario de un repuesto alternativo al presupuestado. En este caso, el adjudicatario estará obligado a aceptar la reparación por un importe que no superará el 10% del importe informado por la UAH.

Otros repuestos

En el caso de requerirse repuestos no incluidos en la tabla de repuestos comunes, la empresa adjudicataria presentará un presupuesto y la UAH se reserva el derecho de aceptar el presupuesto, y bien desestimar la reparación, aportar el repuesto para que la empresa proceda a su sustitución o localizar e informar al adjudicatario de un precio inferior al presupuestado. En este caso, el adjudicatario estará obligado a aceptar la reparación por un importe que no superará el 10% del importe informado por la UAH.

7. APLICACIÓN ECONÓMICA

Es la siguiente:

- Orgánica: 30810D030
- Funcional: 422D
- Económica: 21600.

Las obligaciones económicas que se deriven del cumplimiento de este contrato tendrán el siguiente importe anual máximo:

Ejercicio	Presupuesto
2018	19.191,93 €
2019	134.343,50 €

8. PLAZO DE EJECUCIÓN

La duración del contrato será de un año a partir del día siguiente a la fecha de firma del contrato.

El contrato será prorrogable por años adicionales hasta tres años más (es decir, el plazo de ejecución, incluidas las prórrogas, podría llegar a ser de cuatro años en total).

9. LUGAR DE REALIZACIÓN

El lugar de realización del contrato corresponde a la ubicación de todos los usuarios de microinformática en los tres campus universitarios:

- Campus Científico-Tecnológico Universitario.
- Campus Histórico de la ciudad de Alcalá de Henares.
- Campus de Guadalajara.

Adicionalmente, incluirá la asistencia técnica a los usuarios de microinformática destinados en centros que colaboran con la UAH en los que existe personal desplazado, todos ellos ubicados en la Comunidad de Madrid, actualmente:

- El Pabellón Docente del Hospital Ramón y Cajal de Madrid (10 equipos aproximadamente).
- El Hospital Central de la Defensa Gómez-Ulla (2 equipos aproximadamente).

10. FORMA DE ADJUDICACIÓN

Se propone como forma de adjudicación del contrato el procedimiento abierto.

11. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Se utilizarán los siguientes criterios de adjudicación:

Criterio	Tipo	Ponderación
Precio hora ofertado IVA excluido (máximo 19,13 €)	Cuantitativo	84%
Precio ofertado IVA excluido para los repuestos comunes.	Cuantitativo	10%
Porcentaje de personal adscrito a la prestación del servicio con relación indefinida con el adjudicatario	Cuantitativo	6%

Los criterios de “Precio hora ofertada” y “Precio ofertado para los repuestos comunes” totalizan un 94%, dada la importancia del precio en estos contratos, distribuido en proporción a los importes máximos de licitación correspondientes (84% y 10%, respectivamente), calculados en el apartado de determinación del presupuesto. El criterio “Porcentaje de personal adscrito a la prestación del servicio con relación laboral indefinida con el adjudicatario”, por último, se considera de interés social y vinculado al objeto del contrato.

El criterio “Precio hora ofertado” se valorará mediante la siguiente fórmula:

$$puntos_{pho} = 100 * \frac{19,13 - oferta\ a\ valorar}{19,13 - oferta\ más\ baja}$$

El criterio “Precio ofertado para los repuestos comunes” se valorará mediante la siguiente fórmula:

$$puntos_{prc} = 100 * \frac{9.079,84 - oferta\ a\ valorar}{9.079,84 - oferta\ más\ baja}$$

El criterio “Porcentaje de personal adscrito a la prestación del servicio con relación laboral indefinida con el adjudicatario” se valorará con la siguiente puntuación ($puntos_{pri}$):

- 0 puntos si el porcentaje de personal adscrito a la prestación del servicio con relación laboral indefinida con el adjudicatario es inferior al 60,0%.
- 50 puntos si el porcentaje de personal adscrito a la prestación del servicio con relación laboral indefinida con el adjudicatario es igual o superior al 60,0% e inferior al 80%.
- 100 puntos si el porcentaje de personal adscrito a la prestación del servicio con relación laboral indefinida con el adjudicatario es igual o superior al 80,0%.

La valoración final de la oferta se calculará mediante la siguiente fórmula:

$$valoración = 0,84 * puntos_{pho} + 0,10 * puntos_{prc} + 0,06 * puntos_{pri}$$

12. DOCUMENTACIÓN ADICIONAL A INCLUIR

No aplica.

13. RÉGIMEN DE PAGOS

La facturación tendrá carácter mensual, a mes vencido. Se facturará la suma del importe correspondiente a las horas empleadas en los servicios efectivamente realizados durante el mes y el importe correspondiente a repuestos instalados.

14. CAUSAS ESPECIALES DE RESOLUCIÓN

No se prevén causas especiales de resolución.

15. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN

En caso de que los desplazamientos para atender las incidencias de servicio se realicen en automóvil, la empresa adjudicataria utilizará un vehículo que disponga del distintivo “Eco” o del distintivo “Cero emisiones” que otorga la Dirección General de Tráfico.

16. PENALIDADES

Se calcularán a partir del número de incidencias (y su criticidad) en las que se haya incumplido algunos de los valores objetivos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Asociadas al tiempo de respuesta

En función de la criticidad de la incidencia en que se haya incumplido el valor objetivo, se impondrán las siguientes penalidades:

- Criticidad 1: 42,35 € (21% de IVA incluido) por cada incidencia respondida fuera del valor mínimo de cumplimiento.
- Criticidad 2: 36,30 € (21% de IVA incluido) por cada incidencia respondida fuera del valor mínimo de cumplimiento.
- Criticidad 3: 30,25 € (21% de IVA incluido) por cada incidencia respondida fuera del valor mínimo de cumplimiento.
- En cualquier caso, aunque no se alcance el porcentaje de incumplimiento por número de incidencias, si el tiempo de respuesta de cualquier incidencia excediese las 16 horas efectivas, por causas no imputables a la Universidad, se penalizará con 30,25 € (21% de IVA incluido) por cada incidencia que supere dicho plazo. Un nuevo plazo empezará a contar a partir de esas 16 horas por si ocurrieran nuevos incumplimientos.

Asociadas al tiempo de resolución

En función de la criticidad de cada incidencia en que se haya incumplido el valor objetivo, se impondrán las siguientes penalidades:

- Criticidad 1: 42,35 € (21% de IVA incluido) por cada incidencia no resuelta o resuelta fuera del valor mínimo de cumplimiento.
- Criticidad 2: 36,30 € (21% de IVA incluido) por cada incidencia no resuelta o resuelta fuera del valor mínimo de cumplimiento.
- Criticidad 3: 30,25 € (21% de IVA incluido) por cada incidencia no resuelta o resuelta fuera del valor mínimo de cumplimiento.
- En cualquier caso, aunque no se alcance el porcentaje de incumplimiento por número de incidencias, si el tiempo de respuesta de cualquier incidencia excediese las 96 horas efectivas, por causas no imputables a la Universidad, se penalizará con 30,25 € (21% de IVA incluido) por cada incidencia que supere dicho plazo. Un nuevo plazo empezará a contar a partir de esas 96 horas para nuevos posibles incumplimientos.



Asociadas a la medición de la calidad del servicio

Al incumplimiento del nivel de servicio correspondiente a la calidad del servicio detectada por el Servicio Informático (incidencias recurrentes en un 3% o más de las incidencias resueltas) durante tres meses consecutivos se le aplicará una penalización de 302,50 € (21% de IVA incluido).

17. PLAZO DE GARANTÍA MÍNIMO

El resultado de los trabajos realizados como consecuencia de este contrato deberá estar garantizado contra todo defecto durante tres meses, comprometiéndose el adjudicatario a poner los medios necesarios para subsanar dichos defectos, tanto si afectan a la disponibilidad del sistema como a su rendimiento o a la calidad del mismo.

18. SUBCONTRATACIÓN

No hay elementos del objeto del contrato que no admitan subcontratación.

19. CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

20. CRITERIOS DE SELECCIÓN (SOLVENCIA)

La solvencia en gestión de tecnologías de la información se demostrará aportando documentación acreditativa de que la empresa dispone de un sistema de gestión de la calidad de los servicios TI certificado la norma UNE ISO/IEC 20000.

La solvencia técnica se demostrará aportando el currículum de los técnicos, cuyo nivel de estudios será como mínimo de Formación Profesional de segundo grado o módulo superior en las ramas objeto del contrato y con una experiencia de un mínimo de cuatro años en las siguientes funciones:

- Resolución de incidencias de microinformática.
- Instalación y mantenimiento preventivo y correctivo del tipo de equipamiento hardware objeto del contrato.
- Instalación y configuración de plataformas Microsoft y Apple Mac, incluyendo sistemas operativos, software ofimático, agentes de correo, navegadores, etc.
- Instalación y configuración de antivirus, aplicaciones de diseño, maquetación, gráficos, cálculo, estadística, etc.
- Configuración de equipos conectados a redes de área local e inalámbricas.



21. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

La empresa adjudicataria acreditará que al menos los técnicos que prestarán soporte disponen de formación en el conjunto de buenas prácticas ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

La empresa adjudicataria acreditará que alguno de los técnicos que prestarán soporte han recibido formación en seguridad de la información.

22. HABILITACIÓN PROFESIONAL

No se requieren.

23. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

Se prevén dos supuestos de modificación al alza el precio del contrato, que son:

Un incremento significativo, durante el plazo de ejecución del contrato, en el número de equipos que conforman el parque informático objeto del servicio de asistencia técnica.

Un incremento en el número de actuaciones de asistencia técnica a causa de un incidente que afecte masivamente al equipamiento microinformático; en particular, toda infección masiva de equipos debida a un ataque informático que precise la actuación individualizada puesto por puesto para su resolución.

El incremento del precio en cualquier caso no será nunca superior al 10%.

24. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES

Tanto el adjudicatario como las empresas subcontratadas o trabajadores autónomos contratados por éste, cumplirán en el desarrollo de sus funciones con los requisitos legales que marca la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y con el R.D 171/2004, de coordinación de actividades empresariales, en cada caso.

La empresa adjudicataria informará con suficiente antelación al Servicio de Prevención de la Universidad (servicio.prevencion@uah.es) cada vez que subcontrate trabajos a realizar en la propia Universidad, con otra empresa o trabajador autónomo, indicando la forma de coordinación preventiva establecida entre ellos.

El adjudicatario cumplirá asimismo con el procedimiento de coordinación de actividades empresariales vigente en la UAH en todo aquello que le sea aplicable.

En caso de que un trabajador de la empresa adjudicataria sufra un accidente de trabajo mientras desempeña los servicios contratados por la UAH, la empresa adjudicataria informará asimismo al Servicio de Prevención de la Universidad a la mayor brevedad posible.

Alcalá de Henares, 26 de septiembre de 2018
El Director de los Servicios Informáticos,