metro bilbao

Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del servicio de:

"Data Center Virtual y Administración de la plataforma Web "

21-LG-DC-056

Versión 0
09/06/21

Versión	Fecha	Motivo
0	06 2021	Versión inicial.

Cuadro de Características

1. Objeto del contrato:

Servicio de "Data Center Virtual y Administración de la plataforma Web".
CPV 72415000-2.

2. Pliego de Prescripciones Técnicas:

21-LG-DC-056

3. Pliego de Cláusulas Administrativas:

20-LG-DC-016

4. Volumen del contrato:

La determinación del volumen del contrato se realizará aplicando los precios ofertados para el Data Center Virtual y Administración de la plataforma Web " y los precios unitarios de referencia de las ofertas para posibles modificaciones del dimensionamiento de la plataforma que sean realmente ejecutados durante la vigencia del contrato.

El importe estimado de licitación asciende a un importe máximo de 96.000€ (24.000€ anuales), IVA NO incluido.

No obstante, y en función de las desviaciones no previstas, relativas a las capacidades de almacenamiento, escalabilidad de tarifas, protección contra ataques DDoS y almacenamiento con discos SSD, que difieran de las contempladas en el alcance de este pliego, se prevé la posibilidad de ampliar el importe global del contrato hasta en un 20%, que podrá ser de aplicación en cualquier momento durante los 4 años de vigencia del mismo.

5. Normas específicas:

No aplica.

6. Duración del contrato:

Dos (2) años, prorrogable anualmente por dos años más. En ningún caso será superior a cuatro (4) años la duración total del contrato, incluida la posible prórroga.

Las prórrogas solo serán ejecutadas o denegadas a voluntad de Metro Bilbao. Las prórrogas no podrán ser rechazadas por el contratista. Si las prórrogas no fueran atendidas por el adjudicatario, Metro Bilbao estará en disposición de penalizar a la empresa contratista

7. Fecha de inicio:

Previsiblemente septiembre de 2021.

8. Requisitos:

- Los participantes deberán acreditar su **solvencia económica y financiera** mediante:

1. Declaración sobre el volumen global de negocios, referido a uno de los últimos tres ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de actividades del empresario, de al menos NOVENTA MIL EUROS ANUALES (90.000 €/anuales). Deberán especificar el importe facturado anualmente en cada tipo de trabajos.

- Los participantes deberán acreditar su **solvencia técnica** en base al cumplimiento de todos los requisitos que se enumeran a continuación a través de los medios que se señalan en cada caso:

2. Relación de servicios similares ejecutados en el curso de los cinco últimos años como proveedores de Data Center Virtual y su gestión avalados por certificados de buena ejecución para los servicios más importantes. Estos certificados indicarán el importe, las fechas y el lugar de ejecución de los servicios, y se precisará si se realizaron según las reglas por las que se rige la profesión y se llevaron normalmente a buen término.

   Mínimo dos (2) certificados de buena ejecución como proveedores de Data Center Virtual y dos (2) certificados en la gestión/administración de plataformas DCV realizados en los últimos 3 años, indicando importe de los contratos, duración de los mismos y entidades contratantes.

3. Declaración indicando el personal técnico y las unidades técnicas de los que se disponga para la ejecución de este servicio. Esta declaración deberá ir acompañada de los documentos acreditativos correspondientes. La empresa deberá **disponer de una persona Responsable de la Cuenta** que será la persona de interlocución con Metro Bilbao, tanto para el DCV como para la gestión del mismo **y que tenga al menos una experiencia acreditada por Currículum de 5 años en el ejercicio de las tareas ofertadas**.

4. **Declaración sobre la plantilla media anual de la empresa en los últimos años, acompañada de la documentación justificativa correspondiente. Mínimo: plantilla media superior a diez (6) personas.**

Nota importante:

Las **acreditaciones del cumplimiento de los requisitos** solicitados en el punto 8 deben incluirse en el **sobre nº1** de la oferta (Documentación administrativa). En aquellas ofertas que no lo hagan así, no se abrirán el resto de los sobres.

Los citados requisitos podrán ser inicialmente presentados mediante declaración responsable (DEUC), que se incluye en la convocatoria del procedimiento. Posteriormente, al adjudicatario se le solicitará acreditación documental de todos los extremos declarados.

Es obligatorio presentar **copia en formato electrónico** de la oferta **en cada uno de los sobres** presentados, según lo indicado en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

En caso de empate en la puntuación TOTAL, se otorgará un (1) punto extra a la oferta que, al vencimiento del plazo de presentación de ofertas, incluya medidas de carácter social y

laboral que favorezcan la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, disponer y acreditar; y sistemas auditables de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), disponer y acreditar.

9. Fecha límite de presentación de ofertas:

Las 12:00 h del 6 de julio de 2021.

10. Criterios de valoración de la oferta:

- **Criterios evaluables mediante juicio de valor: 49 puntos**

1. Propuesta (49 puntos)
    a) Propuesta de DCV: 25 puntos
    b) Gestión de la plataforma: 24 puntos

La valoración de los criterios técnicos se realizará por Metro Bilbao S.A.

1.a) Se desglosarán los siguientes apartados en la descripción de la solución técnica (Máximo 25 puntos):

- Descripción detallada del Servicio Cloud Datacenter (producción y preproducción)
- Seguridad Lógica y Firewall de Cloud Datacenter. Descripción de la protección anti-hackeo y protección contra ataques DDoS
- Esquema de la solución
- Descripción de escalabilidad de la propuesta
- Ancho de banda dedicado. Mínimo 100Mbps/100Mbps garantizado y dedicado al 100% para METRO
- Propuesta para el almacenamiento con discos SSD
- Indicar si se trata de servidor virtual dedicado con recursos dedicados del propio hipervisor
- Indicar localización física del hosting.

1.b) Se desglosarán los siguientes apartados en la descripción de la gestión de la plataforma (Máximo 24 puntos):

- Descripción de la propuesta de gestión de Cloud Datacenter (producción y preproducción), haciendo especial hincapié en la descripción de la monitorización.
- Seguridad: Tecnología firewall, configuración de las funciones de firewall y otras funciones de seguridad perimetral
- Back ups realizados: frecuencia y retención
- Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) y Atención al cliente

- Los **criterios de valoración** para estas propuestas se centrarán en:

    ✓ Máximo detalle y desglose de las tareas realizadas y alcance de la gestión

- ✓ Funcionalidades de la red: Balanceo de carga, Firewall virtual…
- ✓ Funcionalidades del panel de control: facilidad creación máquinas virtuales, crear usuarios y asignación roles, Gestión de sus reglas de Firewall, Gestión de sus grupos de balanceo, sencillez de escalabilidad de máquinas virtuales…)
- ✓ Software de virtualización
- ✓ Back ups realizados (frecuencia y retención)
- ✓ Facilidad en la escalabilidad del DCV
- ✓ Mayor seguridad: Tecnología firewall, configuración de las funciones de firewall y otras funciones de seguridad perimetral
- ✓ Monitorización e informes de monitorización de uso valorándose especialmente la periodicidad, el grado de detalle y la propuesta de medidas correctoras o de mejora continua.

En caso de no alcanzar 25 puntos en este apartado, la oferta será desestimada.

- **Criterios evaluables mediante fórmula: 51 puntos**

Criterios económicos (43 puntos):

En el caso de criterios referidos a precios, los precios ofertados se indicarán sin IVA.

- **Criterio 1: I**mporte total de la oferta 34 puntos
- Criterio 2: Escalabilidad: tarifas unitarias de los incrementos de dimensionamiento. 3 puntos.
- **Criterio 3:** Importe anual por almacenamiento en discos SSD. 2 puntos
- **Criterio 4:** importe anual por protección contra ataques DDoS. 4 puntos

Para la valoración de la propuesta económica de las ofertas se utilizará la fórmula siguiente:

Plic = (Omin / Olic) * Ptot

donde,

Plic: Puntuación que obtiene el licitador.

Omin: Oferta mínima de las presentadas y admitidas.

Olic: Oferta del licitador.

Ptot: Puntuación total máxima de criterio evaluable por fórmula.

La empresa adjudicataria asumirá todos los gastos normales relacionados con la rutina de sus actividades, tales como envíos, desplazamientos, comunicaciones y similares.

Criterios de calidad evaluables mediante fórmula (8 puntos):

- **Criterio 5:** Acuerdos de Nivel de Servicio DCV
  - Aprovisionamiento del servicio (Inferior a 3 días 1 punto)
  - IOPS Garantizadas: Disponibilidad de mínimo 500 IOPS por cada TB contratado (superior o igual a 99,9) 1 punto
  - Disponibilidad de las Máquinas Virtuales (superior o igual a 99,95) 1 punto
  - Atención al cliente Servidor (DCV, servidor de producción y preproducción)
    - Tiempo de respuesta ante peticiones críticas inferior o igual a 30 minutos (1 punto)
    - Tiempo de respuesta ante peticiones no críticas inferior o igual a 2 horas (1 punto)
- **Criterio 6:** Acuerdo Nivel de Servicio Gestión DCV (2 puntos)
  - Tiempo de respuesta ante peticiones críticas inferior o igual a 30 minutos (1 punto)
  - Tiempo de respuesta ante peticiones no críticas inferior o igual a 2 horas (1 punto)
- **Criterio 7:** Tiempo de resolución de incidencias inferior a 48 horas (1 punto)

11. Presentación de la oferta económica:

De acuerdo al modelo del Anexo 1.

12. Revisión de precios:

No procede. Los precios son cerrados durante toda la duración del contrato.

13. Fianza definitiva:

Para asegurar el fiel cumplimiento de este contrato y las posibles responsabilidades en que pudiera incurrir la empresa Adjudicataria se establece una fianza definitiva de 5.000 €.

La fianza deberá constituirse antes de la firma del contrato, y mantenerse hasta la finalización del mismo.

14. Póliza de Responsabilidad civil:

No procede.

15. Tratamiento de datos personales:

En el objeto de esta licitación es de aplicación el **tratamiento de datos personales** por parte del contratista de acuerdo a lo indicado en el pliego administrativo 20-LG-DC-016.

Índice

1. Objeto 11

2. Descripción de los servicios a prestar 12

3. Presentación de propuestas 13

4. Información a presentar en la oferta valorable por juicio de valor (técnica) 13

5. Información a presentar en la oferta valorable por fórmula (económica) 14

6. Control de trabajos 14

6.1. Control Administrativo 15

6.2. Régimen de faltas 15

6.2.1. Faltas 15

6.2.2. Penalizaciones por faltas 16

7. Condiciones de Seguridad y confidencialidad 16

8. Propiedad Intelectual 17

9. Presentación de ofertas 18

10. Resolución 18

11. Anexos 18

Anexo 1: Modelo de propuesta económica y cuadro de precios 18

1. Objeto

Metro Bilbao, desde su inauguración, mantiene una filosofía de mejora continua de sus servicios y de la atención a la clientela, en la que la información y atención a las personas usuarias en canales digitales tiene una importancia vital.

En febrero de 2021 se inauguró la nueva web con mejores funcionalidades que la actual para la que se requiere de un servidor Data Center Virtual con una capacidad y prestaciones que requieren de una gestión dedicada

Metro Bilbao quiere seleccionar una empresa para la contratación del servicio de:

"Data Center Virtual y Administración de la plataforma Web". CPV 72415000-2.

Se pretende:

- Disponer de un centro de datos virtual en la nube sobre el que pueden desplegar sus infraestructuras TI de una manera muy sencilla y sin costes de puesta en marcha.
- Gestionar dicho DCV con la posibilidad de:

    - Crear máquinas virtuales con solo unos pocos clics
    - Crear usuarios y asignar roles
    - Subir su propio catálogo de plantillas de aplicaciones
    - Gestionar sus reglas de Firewall
    - Gestionar sus grupos de balanceo
    - Configurar redes privadas virtuales o VPNs
    - Escalar sus máquinas virtuales de manera sencilla
    - Clonar máquinas virtuales
    - Crear snapshots
    - Otras operaciones avanzadas

- Realización de Back ups.

- Monitorización 24*7*365 del servicio

2. Descripción de los servicios a prestar

Se solicita descripción detallada del DCV y de los servicios de gestión prestados.

Será necesaria la coordinación con el proveedor actual de mantenimiento correctivo y evolutivo de la web.

BLOQUE A: DESCRIPCIÓN DATA CENTER VIRTUAL

- ✓ Descripción detallada del Servicio Cloud Datacenter (producción y preproducción), siendo los requerimientos mínimos:

  Servidor de pre-producción:

  - 2 servidores de balanceo de 8GB
  - 3 servidores de servicio (web y bbdd) de 8GB
  - 2 cores de 2 GB de memoria RAM
  - 1TB de almacenamiento.
  - 20 gh de CPU (2 cores reales de 2 gh por servidor)

  Servidor para el entorno de producción:

  - 2 servidores de balanceo con 8 GB de RAM.
  - 3 servidores de servicio (web y bbdd) con 8 GB de RAM.
  - 1 TB de almacenamiento
  - 64 gh de CPU (4 cores reales de 2 gh para los balanceadores y 8 cores de 2 gh para los servidores web y base de datos)

  Ancho de banda dedicado. El DCV dispondrá como mínimo de una salida a internet 100Mbps/100Mbps garantizado y dedicado al 100% para METRO

- ✓ Descripción de Seguridad Lógica y Firewall de Cloud Datacenter. Descripción de la protección anti-hackeo y propuesta para la protección contra ataques DDoS
- ✓ Esquema de la solución
- ✓ Escalabilidad de la propuesta: Descripción de las posibilidades de ampliación de memoria y procesamiento

- ✓ Propuesta para el almacenamiento con discos SSD
- ✓ Indicar si se trata de servidor virtual dedicado con recursos dedicados del propio hipervisor
- ✓ Localización física del hosting

BLOQUE B: PROPUESTA DETALLADA DE LA GESTIÓN DEL DCV

Se deberá incluir una propuesta detallada para las:

- ✓ Actualizaciones permanentes de seguridad y últimas versiones estables de los servicios.
- ✓ Monitorización proactiva 24x7.
- ✓ Informes del estado en que se encuentra el servidor y los detalles acerca del consumo del mismo (Consumo de recursos: carga de CPU, uso de memorias RAM y consumo de espacio en disco, el número de peticiones del servidor web y la cantidad de peticiones realizadas a la base de datos, tiempos de respuesta de las páginas web...)
- ✓ Nivel de servicio y Atención al Cliente (Soporte email 24h, Teléfono de emergencias, tiempos de respuesta y resolución...)
- ✓ Realización de copias de seguridad (retención mínima 14 días)
  - Copia completa semanal de toda la información del servidor cloud.
  - Ficheros. Copia de seguridad incremental diaria de todos los ficheros
  - Bases de datos. Backup incremental diario.
- ✓ Descripción de la operativa de gestión e interlocución

Entrega de Informes

Los informes de gestión y estadísticas de monitorización serán entregados mensualmente por email.

3. Presentación de propuestas

La propuesta deberá cumplimentarse de acuerdo a las especificaciones del presente pliego y del Pliego de Cláusulas Administrativas 20-LG-DC-016.

4. Información a presentar en la oferta valorable por juicio de valor (técnica)

La oferta técnica deberá incluir los siguientes apartados:

- Titulación y experiencia de la plantilla asignada al contrato: deberán aportar los currículums de dichas personas.
- Garantía de prestación de servicio completo durante los 12 meses del año (manteniendo el mismo nivel de servicio en periodos vacacionales).
- Descripción detallada de cómo se abordarán todos los servicios mencionados en el apartado 2

Nota: en la oferta técnica, cuando se detallen los servicios para la protección contra ataques DDOS, escalabilidad de la propuesta, y almacenamiento en discos SSD, se prestará especial atención en no desvelar aspectos relacionados con el precio o a que pueda estar incluido en la oferta base en mayor o menor medida.

Caso de aparecer información de ese tipo, que debe valorarse en el sobre 3, las ofertas quedarías descartadas.

5. Información a presentar en la oferta valorable por fórmula (económica)

Modelo de proposición económica según el anexo 1.

- El importe se mostrará desglosado por los siguientes conceptos, mostrando el importe de la mensualidad para la contratación del servidor DCV y para la gestión del DCV por separado.

- Tabla resto de criterios desglosados por conceptos

6. Control de trabajos

La Empresa Adjudicataria nombrará un ejecutivo/a de la cuenta como Responsable de la Cuenta que será la persona de interlocución con Metro Bilbao, tanto para el DCV como para la gestión del mismo.

Dicho responsable informará periódicamente al Responsable del Contrato sobre el desarrollo de los trabajos y se coordinará con éste a fin de cumplir el objeto del contrato.

Siempre que la empresa Adjudicataria solicite alguna instrucción o decisión, deberá consultar a la persona Responsable del Contrato y proponer la acción que, a su entender, considere como más apropiada.

En cualquier momento la persona Responsable del Contrato, podrá inspeccionar la marcha de los trabajos. Las observaciones o prescripciones que se deriven de la inspección serán comunicadas por éste a la persona Responsable del Contrato de la empresa Adjudicataria.

Cada empresa contratante podrá definir puntualmente los controles de calidad que considere oportunos durante la vigencia del contrato.

Las actividades desarrolladas por la Empresa Adjudicataria serán controladas por la persona Responsable del Contrato, quienes dirigirán y supervisarán los trabajos realizando controles para determinar la calidad del servicio prestado.

Metro Bilbao inspeccionará el servicio prestado, tanto en lo que se refiere a la correcta concurrencia de los medios a emplear, técnicos y humanos. De las inspecciones realizadas resultarán los correspondientes informes y, en caso de ser negativos, darán lugar al apercibimiento por faltas y podrán deducirse las correspondientes sanciones.

6.1. Control Administrativo

En caso de que Metro Bilbao requiera trabajos no valorados dentro del objeto del contrato, la empresa adjudicataria presentará presupuesto de los mismos para su aprobación.

La contratación de los mismos no se realizará al amparo de este contrato. Una vez aprobados dichos presupuestos y enviados los correspondientes pedidos la empresa adjudicataria podrá proceder a la ejecución de los servicios solicitados.

6.2. Régimen de faltas

6.2.1. Faltas

Se estimarán como Faltas:

- El incumplimiento de cualquiera de las características del servicio contemplados en la oferta y que no estén consideradas como graves en el punto siguiente
- La dedicación de medios técnicos o humanos menor de la contratada.
- La no realización de una actividad contratada, o la simulación de realización de una actividad.
- La negligencia en la realización de una actividad contratada, preparación de informes, etc.
- La negligencia en la aplicación de medidas correctoras de situaciones irregulares.
- El retraso en los plazos de ejecución y acuerdo del nivel de los servicios acordados.
- El rechazo por parte de MB de un mismo servicio en más de 3 ocasiones por calidad inadecuada o por ejecución defectuosa.
- El incumplimiento por parte del personal de la empresa Adjudicataria de las normas de seguridad y RSC de MB.
- El trato incorrecto del personal de la empresa Adjudicataria al personal o clientes de Metro Bilbao.

6.2.2. Penalizaciones por faltas

Las faltas conllevarán las siguientes penalizaciones:

1falta: Penalización del 2% de la mensualidad

2 faltas: Penalización del 5% de la mensualidad

3 faltas: Penalización del 10% de la mensualidad

A partir de la tercera falta, por cada falta adicional cometida se incrementará un 5% adicional la penalización del 10% hasta un máximo del 30%. Caso de darse esta circunstancia MB podrá rescindir unilateralmente el contrato sin compensación económica alguna y con pérdida de la fianza.

7. Condiciones de Seguridad y confidencialidad

Prohibición expresa de acceso a datos privados o confidenciales

Para la realización de los trabajos objeto del presente contrato es posible que el personal de la empresa adjudicataria tenga acceso a lugares donde se realizan tratamientos de datos de carácter personal, a soportes o recursos que los contengan o a otro tipo de documentación de carácter privado o confidencial, para la realización de trabajos que no impliquen directamente un tratamiento de este tipo de datos.

En cualquier caso, se prohíbe expresamente el acceso a este tipo de datos.

Deber de secreto

El personal de la empresa adjudicataria deberá observar en todo momento el secreto profesional y deber de confidencialidad sobre todos los datos de carácter privado o confidencial, a los que pudiera tener acceso incidentalmente en el cumplimiento de las tareas encomendadas. El personal de la empresa adjudicataria queda obligado a no revelar, transferir, ceder o comunicar de cualquier forma los este tipo de datos a terceras personas, obligación que se mantendrá aún finalizada su relación con ésta. La empresa adjudicataria se compromete a comunicar y hacer cumplir a su personal las obligaciones establecidas en el presente pliego y, en concreto, las relativas al deber de secreto.

Medidas de seguridad

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir todo lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de datos que le sea de aplicación y a actuar de acuerdo a las instrucciones de Metro Bilbao.

El personal de la empresa adjudicataria está obligado a respetar las medidas de seguridad de los locales a los que accede, sin que de su permanencia o paso por ellos pueda derivarse

una merma de las condiciones de seguridad originales (cierre de puertas y ventanas, conexión de alarmas, etc.).

La empresa adjudicataria garantizará que la información de la que disponga por razón de la prestación del servicio no pueda ser visible por personas no autorizadas. Así, los lugares donde almacene, guarde o conserve la información deberán ser aptos para garantizar el deber de confidencialidad.

Garantía de confidencialidad

La empresa adjudicataria certifica que el personal a su cargo ha firmado una cláusula de confidencialidad por la cual se comprometen a no revelar la información que conozcan en función de su cargo o cometido durante la prestación del contrato y posteriormente al mismo. Así como que conoce las medidas de seguridad tendentes a garantizar el cumplimiento de la normativa relativa a protección de los datos de carácter personal.

Responsabilidad y causas de resolución del contrato

La empresa adjudicataria que incumpla lo establecido en los apartados anteriores será considerada responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido, así como de cualquier reclamación que por las personas interesadas se interponga ante la Agencia de Protección de Datos competente y de la indemnización que, en su caso, se reconozca a la persona afectada que ejercite la acción de responsabilidad por el daño o lesión que sufra en sus bienes o derechos.

Serán motivos de resolución del contrato la vulneración del deber de secreto por la empresa adjudicataria o su personal, así como el incumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal."

8. Propiedad Intelectual

El título de propiedad de todos los productos generados objeto del presente pliego corresponde a Metro Bilbao. Todos los trabajos realizados por la empresa adjudicataria pasarán a ser propiedad de Metro Bilbao, quien podrá utilizarlos indefinidamente sin ninguna restricción ni costo adicional.

La empresa adjudicataria protegerá todas las propiedades intelectuales de Metro Bilbao.

La empresa adjudicataria garantizará a Metro Bilbao que tiene todos los derechos de propiedad intelectual de los productos que oferta bien directamente o bien indirectamente, mediante los correspondientes acuerdos con sus empresas proveedoras. Por tanto, se obliga a dejar indemne a Metro Bilbao de cualquier reclamación de tercero que, frente a ella, pueda suscitarse por dicho concepto.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la confidencialidad de la información facilitada por Metro Bilbao quedando especialmente sujeta, en cuanto a datos de carácter personal se refiere, a la legislación vigente en la materia.

Todos los colaboradores de las empresas se comprometen a mantener el más absoluto secreto profesional sobre aquellos datos, informaciones y documentos que pudieran conocer con motivo de la realización del proyecto, cualquiera que sea la forma bajo la que se representen (oral o escrita).

Así mismo la empresa adjudicataria queda obligada a informar a Metro Bilbao de modo inmediato, sobre cualquier sospecha relacionada con fallos o fugas del sistema de seguridad y protección de la información, que pudiera ser detectada durante el desarrollo de su actividad.

9. Presentación de ofertas

Durante el período de preparación de las ofertas podrá concertarse una cita con el Dpto. de Marketing (tfno.: 94.425.40.00, att. Nagore Moreno).

El desconocimiento de las circunstancias constatables en las mismas no podrá ser argumentada como base para ninguna modificación de las ofertas o del correspondiente contrato en caso de adjudicación.

La propuesta deberá cumplimentarse de acuerdo a las especificaciones del presente pliego y del Pliego de Cláusulas Administrativas 20-LG-DC-016.

10. Resolución

Metro Bilbao, S.A. adjudicará el suministro en base a la mejor oferta económica y técnica, según los criterios indicados en el cuadro de características, y condicionando la adjudicación a que la empresa suscriba y formalice la documentación contractual que redacte Metro Bilbao al efecto.

Una vez resuelta la adjudicación, se notificará el resultado de la misma a todas las empresas que hayan participado en el proceso.

11. Anexos

Anexo 1: Modelo de propuesta económica y cuadro de precios

Modelo de Propuesta Económica:

D./Dña…… con DNI……..en nombre ……con domicilio a efectos de notificaciones en……., y CIF……..

Declaro:

I.- Que he quedado enterado del procedimiento para la adjudicación del contrato que tiene por objeto el servicio de Data Center Virtual y gestión del mismo

II.- Que igualmente conozco el Pliego de Prescripciones Técnicas, el Pliego de Cláusulas Administrativas y demás documentación que debe regir el presente contrato, que expresamente asumo y acato en su totalidad, sin salvedad alguna.

III.- Que la Empresa a la que represento cumple con todos los requisitos y obligaciones exigidos por la normativa vigente para su apertura, instalación y funcionamiento, y que en la elaboración de la oferta se han tenido en cuenta todas las obligaciones derivadas de las disposiciones vigentes en materia de protección de empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.

IV.- Que en relación con la prestación de la presente oferta, propongo la realización de los trabajos según la tabla adjunta. Dichos importes incluyen todos los tributos, tasas, cánones de cualquier índole que sean de aplicación así como cualquier otro gasto que se derive de la prestación, o que se origine por la empresa adjudicataria como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente pliego, **a excepción del IVA**, que no será incluido.

En ……., a …… de…….. de ……..

Fdo:

D.N.I.:

Cuadro de precios y criterios evaluables mediante fórmula: Tabla de precios (sin I.V.A.):

Servicio	Meses	Nº personas	Horas	€/hora	€/año	€/mensualidad
Ejecutivo de cuenta	12	1				
Servidor de pre-producción	12					
Servidor de producción	12					
Seguridad Lógica, Firewall , protección anti-hackeo	12					
Servidor						
Actualizaciones permanentes de seguridad y últimas versiones estables de los servicios.	12					
Monitorización proactiva 24x7.	12					
Informes del estado en que se encuentra el servidor y los detalles acerca del consumo del mismo (Consumo de recursos: carga de CPU, uso de memorias RAM y consumo de espacio en disco, el número de peticiones del servidor web y la cantidad de peticiones realizadas a la base de datos, tiempos de respuesta de las páginas web...)	12					
Nivel de servicio y Atención al Cliente (Soporte email 24h, Teléfono de emergencias)	12					
Realización de copias de seguridad (retención mínima 14 días): Copia completa semanal de toda la información del servidor cloud. Ficheros. Copia de seguridad incremental diaria de todos los ficheros Bases de datos. Backup incremental diario.	12					
Gestión del DCV, producción y preproducción						
Importe total de la oferta. Máximo 24.000€/año					Criterio 1	

Escalabilidad de la propuesta	12				**Criterio 2: promedio (2.1;2.2)**	
Importe para incremento del 50% de recursos	12				2.1	
Importe para duplicidad de recursos	12				2.2	
Almacenamiento con discos SSD	12				**Criterio 3**	
Protección contra ataques DDoS	12				**Criterio 4**	

No rellenar las celdas sombreadas en gris

Servicio	Días
Aprovisionamiento del servicio (Inferior a 3 días)	

	%
IOPS Garantizadas: mínimo 500 IOPS por cada TB contratado (disponibilidad >= 99,9)	
Disponibilidad de las Máquinas Virtuales (>= 99,95)	

	minutos
Atención al cliente (Servidor DCV)	
Tiempo de respuesta ante peticiones críticas inferior o igual a 30 minutos	
Tiempo de respuesta ante peticiones no críticas inferior o igual a 2 horas	
Nivel de servicio **Servidor** DCV	**Criterio 5**
Nivel de Servicio Gestión DCV	
Tiempo de respuesta ante peticiones críticas inferior o igual a 30 min	
Tiempo de respuesta ante peticiones no críticas inferior o igual a 2 horas	
Nivel de servicio **Gestión** Servidor DCV, producción y preproducción	**Criterio 6**

	horas
Criterio 7: Tiempo de resolución inferior a 48 horas	**Criterio 7**