



ANEXO II: PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS Y DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. OBJETO

Mediante el presente contrato se definen las condiciones administrativas, económicas y técnicas que regirán la licitación **del contrato menor adquisición de licencias y soporte de software de asistencia remota BeyondTrust.**

El presente contrato tiene por objeto la contratación, bajo la modalidad de suscripción por doce (12) meses, del servicio de soporte e infraestructura del servidor de asistencia técnica remota corporativa, así como la renovación de las licencias operativas actuales y la ampliación del licenciamiento de usuarios concurrentes sobre la plataforma corporativa de asistencia técnica remota del Ayuntamiento de Zaragoza.

La cita explícita de la marca BeyondTrust y los códigos de producto asociados se fundamenta en el artículo 126.6 y 128 de la Ley 9/2017 (LCSP). El Ayuntamiento de Zaragoza dispone en propiedad de la plataforma 'BeyondTrust Appliance B Series-VM' desplegada y operativa en una dirección URL corporativa sobre el dominio zaragoza.es. El presente expediente resulta imprescindible para garantizar la continuidad del soporte oficial, las actualizaciones de seguridad que requiere el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y la ampliación de licencias sobre la infraestructura existente, resultando inviable técnicamente la migración a soluciones heterogéneas sin incurrir en costes desproporcionados e incompatibilidades operativas.



2. PRESUPUESTO DEL CONTRATO, APLICACIÓN PRESUPUESTARIA Y ANUALIDADES, EN SU CASO:

Objeto del Contrato:	Suministro de suscripción y soporte de licencias de herramienta de control remoto BeyondTrust
Tipo de Contrato:	Suministros (Modalidad Suscripción) - Procedimiento Contrato Menor (Art. 118 LCSP)
Presupuesto Base Licitación:	14.994,00 € (IVA excluido) / 18.142,74 € (IVA 21% incluido)
Aplicación Presupuestaria / RC:	2026 RYS 9207 22000 'LICENCIAS Y REPUESTOS' RC SICAZ: 262378
Plazo de Suministro y Duración:	14 días naturales para entrega/activación 12 meses de suscripción

Justificación del cálculo económico:

- a) Coste mantenimiento anual del Servidor (BT-APP-B-VM-SUB): Coste fijo ineludible correspondiente a la renovación del soporte de fabricante sobre el Servidor municipal. Coste unitario de referencia máximo estimado en **694 € anuales (IVA excluido)**.
- b) Coste Unitario de Licencia de Usuario Concurrente (RSU-SUB): Establecido según precios de mercado publicados por fabricante y oferta oficial para Ayuntamiento, incluida la actualización de formato. Coste unitario de referencia máximo estimado en **1.100 € / licencia usuario / año (IVA excluido)**

Por tanto el número mínimo obligatorio de licencias de usuario concurrente es trece (13) licencias concurrentes totales (5 existentes + 8 de ampliación).

Regla de Ejecución y Ajuste del Número Final de Licencias Adjudicadas:

El contrato se adjudicará por los precios unitarios ofertados por la licitadora ganadora. Una vez fijados dichos precios unitarios (P_servidor y P_licencia), el número definitivo de licencias de usuario concurrente a activar en el servidor municipal vendrá determinado por la aplicación del remanente del Presupuesto Base de Licitación (14.994,00 € sin IVA) conforme a la siguiente regla:

$$\text{Nº Licencias Totales} = 1 \text{ (Servidor)} + \left[\frac{\text{PBL} - \text{P_servidor}}{\text{P_licencia}} \right] \text{ (redondeado a la unidad entera inferior).}$$

En ningún caso se activarán menos del mínimo obligatorio de trece (13) licencias ni el importe total a pagar superará el Presupuesto Base de Licitación fijado.

Este documento no contiene datos personales ni otras limitaciones al acceso



3. DURACIÓN Y PLAZO DE EJECUCIÓN

Plazo de Entrega y Activación: CATORCE (14) DÍAS NATURALES contados a partir del día siguiente a la notificación de la adjudicación del contrato.

Duración de la Suscripción y Soporte: DOCE (12) MESES continuados a contar desde la fecha de carga y activación efectiva de las licencias en el servidor municipal.



4. LUGAR DE PRESTACIÓN

Servicio de Redes y Sistemas (Vía Hispanidad 20 Edificio Seminario, 3ª Planta, Zaragoza).

5. RESPONSABLE DEL CONTRATO

Se designa como Responsable del Contrato a la persona titular de la Jefatura del Servicio de Redes y Sistemas del Ayuntamiento de Zaragoza, a quien corresponderá supervisar la ejecución, verificar la activación efectiva de las licencias y validar la facturación.

6. CONDICIONES DE APTITUD PARA CONTRATAR

6.1 Solvencia de empresa

- Experiencia Acreditada: Haber ejecutado al menos dos (2) suministros o contratos de mantenimiento sobre la herramienta objeto del pliego en los últimos tres (3) años.
- Autorización del Fabricante: Condición de Partner Oficial del fabricante BeyondTrust o Carta de Autorización/Certificación del fabricante expedida para esta licitación que faculte para la comercialización, gestión de licencias y soporte técnico oficial.

6.2 Solvencia de equipo de trabajo

La empresa deberá acreditar disponer de un Jefe de Proyecto con experiencia acreditada en la coordinación e implantación de soluciones del ámbito de este contrato (asistencia remota).



Las ofertas se remitirán firmadas electrónicamente a la dirección de correo corporativo

rys-administracion@zaragoza.es

indicando en el asunto del mensaje el **número de expediente** y título del contrato.

- Plazo de Presentación:

Diez (10) días naturales a contar desde el día siguiente a la publicación de la licitación en el Perfil del Contratante.
- Documentación Obligatoria:
 - a) Declaración Responsable (Modelo I).
 - b) Oferta Económica y Técnica de Licenciamiento (Modelo III).
 - c) Cualquier otra documentación que se considere preciso exigir (acreditación de Solvencia y Carta de Autorización/Partner Oficial de BeyondTrust).

NOTA: EL MODELO I Y EL MODELO III SE PUEDEN DESCARGAR EN LA PUBLICACIÓN DE LA LICITACIÓN EN EL PERFIL DEL CONTRATANTE

8. CRITERIO/S DE ADJUDICACIÓN DE LAS OFERTAS

La adjudicación del contrato se realizará utilizando exclusivamente criterios cuantitativos evaluables mediante fórmulas automáticas (hasta 100 puntos):

8.1 Criterios cuantitativos evaluables mediante fórmulas

RQ01. Precio unitario de licencia de usuario concurrente (95 puntos máximo)

La valoración del criterio de precio unitario de licencia de usuario concurrente ofertado (sin IVA) se obtendrá mediante la aplicación de la siguiente fórmula no lineal de raíz cúbica sobre el porcentaje de baja presentado por cada licitador respecto al precio unitario máximo de referencia establecido en el presupuesto del contrato:

Puntuación oferta = P_max * raiz_cubica (Baja_oferta / Baja_maxima)

Donde:

- P_max: Puntuación máxima asignada al criterio .
- Baja oferta: baja de la oferta analizada respecto al precio unitario de referencia

Este documento no contiene datos personales ni otras limitaciones al acceso

Este documento no contiene datos personales ni otras limitaciones al acceso					
DOCUMENTO	Ficha técnica	ID FIRMA	16777076	PÁGINA	5 / 9
FIRMADO POR 1 FIRMANTE			FECHA FIRMA		
1. JORGE CALVERA DE LA FUENTE - JEFE DE SERVICIO DE REDES Y SISTEMAS			06 de octubre de 2026		



- Baja_maxima : baja de la oferta económicamente más ventajosa no incura en presunción de anormalidad o baja desproporcionada.

(Las ofertas sin baja o que igualen el PBL obtendrán 0 puntos).

RQO1. Precio mantenimiento servidor (5 puntos máximo)

La valoración del criterio de precio mantenimiento servidor ofertado (sin IVA) se obtendrá mediante la aplicación de la siguiente fórmula no lineal de raíz cúbica sobre el porcentaje de baja presentado por cada licitador respecto al precio unitario máximo de referencia establecido en el presupuesto del contrato:

$$\text{Puntuación_oferta} = P_max * \text{raiz_cubica} (\text{Baja_oferta} / \text{Baja_maxima})$$

Donde:

- P_max: Puntuación máxima asignada al criterio .
- Baja_oferta: baja de la oferta analizada respecto al precio unitario de referencia
- Baja_maxima : baja de la oferta económicamente más ventajosa no incura en presunción de anormalidad o baja desproporcionada.

(Las ofertas sin baja o que igualen el PBL obtendrán 0 puntos).

Resumen:

Criterio de Valoración	Ponderación	Fórmula de Cómputo
RQO1. Precio unitario de licencia de usuario concurrente (sin IVA)	95 Puntos	Valor = 95 x RaizCúbica (Baja_oferta / Baja_máxima)
RQO2. Precio mantenimiento servidor (sin IVA)	5 Puntos	Valor = 5 x x RaizCúbica (Baja_oferta / Baja_máxima)

9. PLAZO DE GARANTÍA O JUSTIFICACIÓN DE SU NO ESTABLECIMIENTO

Se requiere un periodo de garantía técnica de 1 año.

10. GARANTÍAS EXIGIDAS PARA CONTRATAR

Este documento no contiene datos personales ni otras limitaciones al acceso



No se exige garantía definitiva, de conformidad con lo establecido en los artículos 153 y 118 de la LCSP.

11. FORMA DE PAGO

El pago se efectuará en una única anualidad (pago único) previa comprobación y acreditación efectiva de la carga de licencias y activación del servicio de mantenimiento con la conformidad del Responsable del Contrato.

12. INFRACCIONES Y PENALIZACIONES

12.1 Causas de resolución del contrato

Serán causas específicas de resolución del contrato las siguientes:

- a) Demora en la entrega: La falta de activación efectiva o la no renovación de las licencias y servicios de soporte del fabricante en el plazo máximo de catorce (14) días naturales estipulado.
- b) Incumplimiento técnico grave: El incumplimiento de las condiciones de soporte técnico, de los tiempos de respuesta exigidos en la Guía de Servicio (SLA) o de los requisitos del Esquema Nacional de Seguridad.
- c) Confidencialidad: El quebrantamiento de las obligaciones de confidencialidad, secreto profesional y protección de datos previstas en este pliego.

13. DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Inicialmente, la ejecución del presente contrato de suministro y renovación de licencias de software no conlleva la necesidad de acceso ni tratamiento directo de datos de carácter personal por parte de la empresa adjudicataria.

No obstante, si con motivo de la prestación del soporte técnico de nivel superior o resolución de incidencias complejas fuera necesario el acceso incidental a la consola de administración o datos de la plataforma municipal de asistencia remota, la empresa adjudicataria asumirá formalmente la condición de Encargado del Tratamiento en los términos fijados en el artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y el artículo 33 de la Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD).

El adjudicatario se compromete a tratar los datos únicamente conforme a las instrucciones del Ayuntamiento de Zaragoza, a no aplicarlos ni utilizarlos con fin distinto al objeto del contrato y a no comunicarlos ni cederlos a terceros, adoptando las medidas técnicas y organizativas del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

14. MODIFICACIONES DEL CONTRATO

No se contemplan modificaciones contractuales para el presente contrato.



15. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

a) Descripción

Denominaciones de producto

- Nombre Servidor: asistencia.zaragoza.es perteneciente a Ayuntamiento de Zaragoza
- Nombre del producto: Remote Support de BeyondTrust
- Tipo de Soporte servidor municipal: BeyondTrust Virtual Appliance (Annual subscription)
- Tipo de licencia: BeyondTrust Remote Support Concurrent User (Annual subscription)
- Cantidad mínima: 1 soporte de servidor y 13 licencias de usuario concurrente.
- Códigos Oficiales del Fabricante
 - Soporte Servidor Virtual Appliance: BT-APP-B-VM-SUB
 - Licencia Usuario Concurrente: RSU-SUB

b) Entregables

El adjudicatario deberá entregar en formato electrónico (como mínimo en formato PDF) en el plazo máximo de catorce (14) días:

- Documento Oficial y Certificado de activación de licencias y soporte expedido por el fabricante BeyondTrust.
- Ficheros de licencia electrónica o claves necesarias para la carga en el servidor municipal.
- Guía de Procedimiento del Servicio especificando el protocolo de actuación para la gestión de incidencias, y detallando canales de soporte (teléfonos, correos, portal web, ...), formas de uso y tiempos de respuesta comprometidos (SLA).
- Declaración de conformidad con las directrices del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y RGPD.

La entrega, presentación y validación de esta documentación se realizará a inicio de contrato.

**c) Normativa de seguridad y confidencialidad**

Todos los datos manejados por la empresa adjudicataria a causa de la prestación de los trabajos serán propiedad del Ayuntamiento de Zaragoza, sin que la empresa adjudicataria pueda utilizarlos con un fin distinto al que figura en el contrato de servicios.

La empresa adjudicataria deberá cumplir y asistir en el cumplimiento de:

- *las medidas definidas por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.*
- *la legislación en materia de seguridad y protección de datos vigente, Ley 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y además con el RGPD (Reglamento General de Protección de Datos).*
- *Las medidas REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y expresamente:*
- *Deberá guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio, sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente.*
- *Informará a sus empleados de que solo pueden tratar la información del Ayuntamiento para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan.*
- *Incluirá una cláusula, de confidencialidad y secreto en los términos descritos, en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la prestación del servicio objeto del presente pliego.*
- *Una vez cumplida la prestación contractual, destruirá los datos que le hayan sido facilitados, al igual que cualquier soporte o documentos en los que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.*

Todos los documentos que se generen a lo largo del contrato tienen carácter confidencial y no podrán ser total o parcialmente reproducidos en ningún medio o entregados a terceras personas sin la expresa autorización por escrito del director técnico designado por la Jefatura del Servicio de Redes y Sistemas

I.C. de Zaragoza a la fecha de la firma electrónica.