

ANEXO III: FICHA TÉCNICA

**Actualización de la Herramienta de Soporte Remoto BeyondTrust**

**Indice**

<b>a) Objeto.....</b>	<b>1</b>
<b>b) Presupuesto del contrato.....</b>	<b>2</b>
<b>c) Plazo de Ejecución:.....</b>	<b>2</b>
<b>d) Lugar de prestación:.....</b>	<b>2</b>
<b>e) Responsable del contrato:.....</b>	<b>2</b>
<b>f) Especificaciones técnicas:.....</b>	<b>3</b>
f.1 Descripción.....	3
f.2 Situación actual.....	3
f.3 Requisitos del contrato.....	4
f.3.1 Requisitos de licencia.....	4
f.3.2 Requisitos de servicio.....	4
f.4 Condiciones de servicio.....	5
f.4.1 Planificación.....	5
f.4.2 Condiciones de trabajos.....	5
f.4.3 Recursos necesarios.....	5
f.5 Entregables.....	5
f.6 Normativa de seguridad y confidencialidad.....	6
<b>g) Condiciones de aptitud para contratar.....</b>	<b>7</b>
g.1 Solvencia de empresa:.....	7
g.2 Solvencia de equipo de trabajo:.....	7
<b>h) Plazo, lugar y forma de presentación de las ofertas.....</b>	<b>7</b>
<b>i) Criterio/s de adjudicación de las ofertas.....</b>	<b>8</b>
i.1 Criterios objetivos.....	8
i.2 Criterios subjetivos.....	9
<b>j) Plazo de garantía o justificación de su no establecimiento:.....</b>	<b>9</b>
<b>k) Garantías exigidas para contratar:.....</b>	<b>9</b>
<b>l) Forma de pago del precio:.....</b>	<b>9</b>
<b>m) Cláusulas sociales de género, en su caso:.....</b>	<b>9</b>
<b>n) Datos de carácter personal:.....</b>	<b>9</b>

Ayuntamiento de Zaragoza - Documento firmado digitalmente. Verifique su validez en <https://www.zaragoza.es/verifica>



50297MTY5ODkxMjg2ODg4OTgxMzIwNTgy

DOCUMENTO	Ficha técnica	ID FIRMA	11259851	PÁGINA	1 / 11
FIRMADO POR				FECHA FIRMA	
JESUS GONZALEZ GAGO - EL/LA TECNICO/A				02 de noviembre de 2023	

## a) Objeto

Mediante la presente ficha técnica se definen las condiciones administrativas, económicas y técnicas que regirán la licitación del contrato menor mixto de suministro y servicios cuyo objeto es "Actualización de herramienta de soporte Remoto BeyondTrust" de los puestos de trabajo del Ayuntamiento de Zaragoza, así como las condiciones de ejecución del contrato y los derechos y obligaciones del contratista.

## b) Presupuesto del contrato

Presupuesto, aplicación presupuestaria y anualidades, en su caso:

- **Presupuesto** (IVA excluido): 14.999,00€ euros
- **IVA\***: 3.149,79 euros
- **Presupuesto base de licitación**: 18.148,79 euros, IVA incluido.  
Se deberá indicar tanto el importe del IVA como el tipo a que esté sujeto la prestación (normal, reducido o súper reducido).
- **Aplicación presupuestaria**: RYS 9207 22000 Licencias y Repuestos
- **N.º RC** 232767

## c) Plazo de Ejecución:

El plazo máximo de ejecución será de 4 meses, a partir de la notificación de la adjudicación.

## d) Lugar de prestación:

Ayuntamiento de Zaragoza en vía Hispanidad n20 Zaragoza

## e) Responsable del contrato:

Jefatura de Servicio del Servicio de Redes y Sistemas



DOCUMENTO	Ficha técnica	ID FIRMA	11259851	PÁGINA	2 / 11
FIRMADO POR				FECHA FIRMA	
JESUS GONZALEZ GAGO - EL/LA TECNICO/A				02 de noviembre de 2023	

## f) Especificaciones técnicas:

### f.1 Descripción

La herramienta de soporte remoto BeyondTrust se utiliza para dar soporte a equipos municipales desde redes públicas hacia la red Corporativa, por ese motivo es imprescindible que tenga los niveles de actualización adecuados y las configuraciones más ajustadas posibles para evitar problemas de seguridad.

### f.2 Situación actual

El Ayuntamiento de Zaragoza dispone de la herramienta BeyondTrust para dar soporte a los puestos de trabajo del Ayuntamiento de Zaragoza a través del portal:

<https://asistencia.zaragoza.es>

La herramienta se utiliza en dos casos de uso principalmente:

- para dar soporte a puestos de trabajo corporativos a través de redes públicas
- para que usuarios de proveedores externos puedan dar soporte a puestos de trabajo municipales

La herramienta dispone de funciones añadidas de seguridad imprescindibles para ofrecer garantías suficientes en ámbito de redes públicas



DOCUMENTO	Ficha técnica	ID FIRMA	11259851	PÁGINA	3 / 11
FIRMADO POR				FECHA FIRMA	
JESUS GONZALEZ GAGO - EL/LA TECNICO/A				02 de noviembre de 2023	

### f.3 Requisitos del contrato

#### f.3.1 Requisitos de licencia

El Ayuntamiento cuenta con :

- 1 appliance virtual de la herramienta BeyondTrust
- 12 licencias de usuarios concurrentes

El proveedor debe suministrar una renovación de la licencia de software por 12 meses de duración

#### f.3.2 Requisitos de servicio

Dentro del ámbito del contrato se debe contemplar los siguientes servicios:

- estudio actual de configuraciones de la herramienta
- propuestas de mejora para los casos de uso planteados
- actualización del software
- formación a administradores de reciclaje sobre las funciones de gestión y nuevas capacidades
- formación a técnicos de soporte remoto



DOCUMENTO	Ficha técnica	ID FIRMA	11259851	PÁGINA	4 / 11
FIRMADO POR				FECHA FIRMA	
JESUS GONZALEZ GAGO - EL/LA TECNICO/A				02 de noviembre de 2023	

## f.4 Condiciones de servicio

### f.4.1 Planificación

Se solicitan un mínimo de :

- 3 jornadas para el análisis de la herramienta y la actualización de la misma
- 1 jornadas para formación a administradores
- 2 jornadas para formación a técnicos de soporte

Lo cual implica un **mínimo** de 6 jornadas para la realización de los trabajos.

### f.4.2 Condiciones de trabajos

Se realizarán las jornadas presenciales necesarias para revisión del entorno

La formación se realizará de manera presencial.

El resto de jornadas se podrán realizar en remoto,

- para las jornadas de análisis y reuniones se podrá utilizar la herramienta corporativa : <https://videoconferencia.zaragoza.es>

### f.4.3 Recursos necesarios

El adjudicatario deberá presentar el equipo de trabajo necesario para la realización de los trabajos especificados en el presente pliego, indicando en su propuesta la jerarquía del equipo, así como los cargos, funciones y dedicación que tendrán asignados en el proyecto.

## f.5 Entregables

La empresa adjudicataria enviará la documentación correspondiente:

- Informe de cumplimiento de tareas del contrato y propuesta de mejoras
- Documentación de actualización de licencia
- Documentación de formación de administradores
- Documentación de formación de técnicos de soporte



DOCUMENTO	Ficha técnica	ID FIRMA	11259851	PÁGINA	5 / 11
FIRMADO POR				FECHA FIRMA	
JESUS GONZALEZ GAGO - EL/LA TECNICO/A				02 de noviembre de 2023	

## f.6 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 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 el Servicio de Redes y Sistemas*



DOCUMENTO	Ficha técnica	ID FIRMA	11259851	PÁGINA	6 / 11
FIRMADO POR				FECHA FIRMA	
JESUS GONZALEZ GAGO - EL/LA TECNICO/A				02 de noviembre de 2023	

## g) Condiciones de aptitud para contratar

### g.1 Solvencia de empresa:

La empresa debe acreditar (vía documento de presentación de proyecto) haber participado en al menos 3 proyectos de asistencia y configuración de la herramienta BeyondTrust en los últimos 5 años

### g.2 Solvencia de equipo de trabajo:

La empresa deberá acreditar disponer de recursos personales necesarios con las para el servicio solicitado

Debe contar con al menos un técnico con experiencia en proyectos de asistencia técnica y formación en la herramienta Beyond Trust , al menos 3 proyectos en los últimos 5 años

## h) Plazo, lugar y forma de presentación de las ofertas

El licitador remitirá la oferta , escaneada con firma y sello de la empresa, a el siguiente correo electrónico: **rys-administracion@zaragoza.es** , indicando en el asunto el título del contrato y el expediente.

El plazo de presentación de ofertas, que será al menos de 10 días naturales

Documentación a presentar por el licitador:

- Anexo IV: Declaración responsable
- Anexo V: Oferta.

\*Ambos anexos se incluyen al final de la ficha técnica.



DOCUMENTO	Ficha técnica	ID FIRMA	11259851	PÁGINA	7 / 11
FIRMADO POR				FECHA FIRMA	
JESUS GONZALEZ GAGO - EL/LA TECNICO/A				02 de noviembre de 2023	

## i) Criterio/s de adjudicación de las ofertas

### i.1 Criterios objetivos

#### RQO1. Precio total del contrato ( 70 puntos)

El precio (sin IVA) de los servicios

La oferta económica presentada por cada empresa será valorada aplicando un criterio de proporcionalidad respecto de la oferta más reducida, a la que se atribuirá la puntuación máxima, que será la resultante de multiplicar el número máximo de puntos, por el valor absoluto (positivo) de la raíz cuadrada del cociente entre la baja correspondiente al licitador que se valora (Bi) y la mayor baja ofertada (Bmax). Estos dos últimos valores se podrán aplicar indistintamente en cuantía monetaria o en porcentaje respecto del tipo de licitación.

Se ha escogido esta fórmula porque cumple todos los requisitos fijados por la doctrina del Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Aragón, al otorgar 0 puntos a la oferta que vaya al precio de licitación y repartir proporcionalmente los puntos de acuerdo con las bajas ofertadas

$$\text{Valor} = \text{Puntos} \times \text{absoluto} ( \text{raiz\_cuadrada} ( \text{baja\_oferta} / \text{baja\_maxima} ) )$$

#### RQO2. Número de jornadas ( 30 puntos)

Número total de jornadas por encima del mínimo exigido en el pliego (el dato es el número total )

$$\text{Valor} = \text{Puntos} \times ( \text{valor\_oferta} - \text{minimo} / \text{valor\_oferta\_maximo} - \text{minimo} )$$



DOCUMENTO	Ficha técnica	ID FIRMA	11259851	PÁGINA	8 / 11
FIRMADO POR				FECHA FIRMA	
JESUS GONZALEZ GAGO - EL/LA TECNICO/A				02 de noviembre de 2023	



## j) Plazo de garantía o justificación de su no establecimiento:

El plazo de garantía será de un año a contar desde la puesta en marcha del software

## k) Garantías exigidas para contratar:

No se exige garantía definitiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 153 en relación con el artículo 118 LCSP.

## l) Forma de pago del precio:

Se podrá realizar vía la emisión :

- una factura tras la instalación de las licencias actualizadas
- una factura tras la realización de los servicios

o bien la emisión de una única factura tras completar todos los trabajos por agilizar la gestión administrativa.

## m) Cláusulas sociales de género, en su caso:

"La entidad licitadora deberá utilizar tanto en la memoria técnica como en toda documentación, publicidad, imagen o materiales que se generen durante la ejecución del contrato, un lenguaje e imágenes no sexistas."

## n) Datos de carácter personal:

No aplica



DOCUMENTO	Ficha técnica	ID FIRMA	11259851	PÁGINA	9 / 11
FIRMADO POR				FECHA FIRMA	
JESUS GONZALEZ GAGO - EL/LA TECNICO/A				02 de noviembre de 2023	

## ANEXO IV. Modelo de declaración responsable del licitador

Don/Doña ..... con DNI núm....., en su propio nombre/ en representación de la empresa ..... en calidad de (1)....., al objeto de participar en el contrato menor licitado por el Ayuntamiento de Zaragoza denominado **“Actualización de la Herramienta de Soporte Remoto BeyondTrust” (Expediente: 464279)**.

### DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD:

- Que ostenta la capacidad de representación de la entidad referenciada.
- Que tiene capacidad de obrar y cuenta con la habilitación profesional necesaria para realizar la prestación, y cumple las condiciones de solvencia expresamente fijadas por el órgano de contratación.
- Que no está incurso en prohibiciones para contratar.
- Que está al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias con la Administración del Estado y con el Ayuntamiento de Zaragoza, y con la Seguridad Social.
- Que cumple con las obligaciones establecidas en la normativa vigente.
- Que, por tanto, reúne todas y cada una de las condiciones de aptitud para contratar con el Sector Público, en los términos previstos en los artículos 65 y siguientes LCSP.

(Lugar, fecha y firma del representante).

Ayuntamiento de Zaragoza - Documento firmado digitalmente. Verifique su validez en <https://www.zaragoza.es/verifica>



50297MTY5ODkxMjg2ODg4OTgxMzIwNTgy

DOCUMENTO	Ficha técnica	ID FIRMA	11259851	PÁGINA	10 / 11
FIRMADO POR				FECHA FIRMA	
JESUS GONZALEZ GAGO - EL/LA TECNICO/A				02 de noviembre de 2023	

## ANEXO V: Modelo de presentación de ofertas

### ANEXO V: MODELO DE OFERTA

Don/Doña ....., con DNI núm. ...., en su propio nombre/ en representación de la empresa ....., en calidad de (1).....,

#### MANIFIESTA

**PRIMERO.-** Que, enterado/a del anuncio publicado en el Perfil de Contratante del Ayuntamiento de Zaragoza del día ..... de ..... de....., referente al procedimiento convocado para la contratación del "**CONTRATO MENOR DE Actualización de la Herramienta de Soporte Remoto BeyondTrust**", (**Expediente: 464279**) y, teniendo capacidad legal para ser contratista, se compromete con sujeción en un todo a la Ficha Técnica que acepta expresamente, a tomar a su cargo la ejecución del contrato referido, cuyo contenido declara conocer y aceptar plenamente, de acuerdo con las siguientes condiciones que se ofertan:

- 
- 
- 

*(deberá indicarse en el modelo la información que debe aparecer -oferta de precio, oferta de plazo de ejecución, etc...-, en virtud de los criterios de adjudicación establecidos en el expediente)*

**SEGUNDO.-** En la elaboración de esta oferta se han tenido en cuenta las obligaciones derivadas de las disposiciones vigentes, y en particular las aplicables en materia de fiscalidad, protección de datos, protección del medio ambiente, protección del empleo, igualdad de género, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales e inserción sociolaboral de las personas con discapacidad, y la obligación de contratar a un número o porcentaje específico de personas con discapacidad.

Todo ello de acuerdo con lo establecido en la Memoria justificativa, cuyo contenido declara conocer y acepta plenamente.

*(Lugar, fecha y firma del representante).*

*(1) Indíquese la representación que ostenta el declarante en la empresa.*



DOCUMENTO	Ficha técnica	ID FIRMA	11259851	PÁGINA	11 / 11
FIRMADO POR				FECHA FIRMA	
JESUS GONZALEZ GAGO - EL/LA TECNICO/A				02 de noviembre de 2023	