



## 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 del servicio de implantación ZTNA con Forticlient EMS.

La contratación del servicio de implantación está prevista para un plazo de seis meses, y se realizará a con la coordinación del Servicio de Redes y Sistemas del Ayuntamiento de Zaragoza en la sede "edificio Seminario".

Se deberá acreditar la compatibilidad con todo el equipamiento municipal donde se va a instalar y usar.

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

|                                 |                     |
|---------------------------------|---------------------|
| Presupuesto (IVA excluido):     | 14.900,00 €         |
| IVA                             | 3.129,00 €          |
| Presupuesto base de licitación: | 18.029,00 €         |
| Aplicación presupuestaria:      | 2025-RYS 9207 21600 |
| N.º RC SICAZ :                  | 252185              |

### 3. DURACIÓN/PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución será de seis meses a partir de la notificación de la adjudicación.



## 4. LUGAR DE PRESTACIÓN

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

## 5. RESPONSABLE DEL CONTRATO

Jefe/a de Proyectos de Redes de Comunicaciones.

## 6. CONDICIONES DE APTITUD PARA CONTRATAR

### 6.1 Solvencia de empresa

- La empresa debe ser partner de Fortinet, ya que es el fabricante del equipamiento municipal FortiClient EMS con el que hay que trabajar.

### 6.2 Solvencia del personal adscrito al contrato

- Para garantizar la solvencia técnica, la empresa licitadora acreditará que el personal técnico adscrito al servicio contratado para desarrollar las tareas de asistencia técnica especializada de la implantación de la solución ZTNA con FortiClient EMS del Ayuntamiento de Zaragoza cuenta con la certificación "FCP – FortiClient EMS Administrator" vigente del fabricante Fortinet. Además debe tener experiencia mínima de 2 años en este tipo de trabajo.
- Para garantizar la solvencia técnica, la empresa licitadora acreditará que el personal técnico adscrito al servicio contratado para desarrollar las tareas de soporte de la solución ZTNA con FortiClient EMS del Ayuntamiento de Zaragoza cuenta con la certificación "FCA – Fortinet Certified Associate in Cybersecurity o bien NSE 4 – Network Security Professional" vigente del fabricante Fortinet. Además debe tener experiencia mínima de 1 año en este tipo de trabajo.

## 7. PLAZO, LUGAR Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS OFERTA

El licitador remitirá la oferta, escaneada con firma y sello de la empresa, a [rys-administracion@zaragoza.es](mailto:rys-administracion@zaragoza.es) indicando en el asunto el título del contrato y el expediente.

- Plazo de presentación de ofertas, que será al menos de 10 días naturales (5 días hábiles en caso de tramitación urgente)
- Documentación a presentar por el licitador:
  - Declaración responsable (Modelo I)
  - Oferta (Modelo III)

*Este documento no contiene datos personales ni otras limitaciones al acceso*



- Cualquier otra documentación que se considere preciso exigir (acreditación de la solvencia, proyecto técnico, etc.)

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

### 8.1 Criterios Objetivos

#### RQO1. Precio total del servicio de soporte ( 25 puntos)

El precio (sin IVA) del servicio de soporte durante todo el periodo de garantía ofrecido, estableciéndose un **máximo de 9.000€**.

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.

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

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

#### RQO2. Precio total asistencia técnica especializada ( 17 puntos)

El precio (sin IVA) de la asistencia técnica especializada ofrecida (completa), estableciéndose un **máximo de 5.900€**.

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.

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

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

*Este documento no contiene datos personales ni otras limitaciones al acceso*



#### RQO3. Número de jornadas de asistencia técnica especializada (20 puntos)

Número de jornadas de asistencia técnica especializada, valorándose ofertas por encima del **mínimo exigido en el pliego de 10 jornadas hasta un máximo valorable de 20 jornadas**. Si se ofrecen 10 jornadas se otorgan 0 puntos, a partir de aquí se otorgan dos puntos por jornada adicional ofrecida (por encima del mínimo exigido) hasta el máximo valorable.

$$\text{Valor} = ((\text{mínimo}(\text{valor\_oferta}, 20)) - 10) \times 2 \text{ puntos}$$
$$(\text{Valor} = 0 \text{ Puntos si } \text{valor\_oferta} == 10)$$

#### RQO4. Horario de soporte (4 puntos)

Horas de soporte ofertado (en horas diarias a partir de las 8h), valorándose ofertas por encima del **mínimo exigido en el pliego de 7 horas (de 8 a 15h) hasta un máximo valorable de 11 horas**. Si se ofrecen 7 horas se otorgan 0 puntos, a partir de aquí se otorga un punto por hora adicional de horario de soporte ofrecida (por encima del mínimo exigido) hasta el máximo valorable.

$$\text{Valor} = (\text{mínimo}(\text{valor\_oferta}, 11)) - 7 \text{ puntos}$$
$$(\text{Valor} = 0 \text{ Puntos si } \text{valor\_oferta} == 7)$$

#### RQO5. Plazo de garantía (24 puntos)

Plazo de garantía en meses (incluyendo servicio de soporte completo), valorándose ofertas por encima del **mínimo exigido en el pliego de 6 meses hasta un máximo valorable de 12 meses**. Si se ofrece 6 meses se otorgan 0 puntos, a partir de aquí se otorgan cuatro puntos por mes de garantía ofrecido (por encima del mínimo exigido) hasta el máximo valorable.

$$\text{Valor} = ((\text{mínimo}(\text{valor\_oferta}, 12)) - 6) \times 4 \text{ puntos}$$
$$(\text{Valor} = 0 \text{ Puntos si } \text{valor\_oferta} == 6)$$

## 8.2 Criterios Subjetivos

Es necesario aplicar criterios subjetivos para comparar técnicamente las distintas soluciones de soporte propuestas que pueden tener características técnicas diversas.

#### RQS1. Valoración de la oferta técnica (10 puntos)

Se valorará mediante juicio de valor la documentación entregada, con especial atención a la oferta técnica aportada. Se otorgarán puntos hasta el máximo valorable, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- El orden y estructura en la solución.



- El conocimiento técnico y experiencia en la solución a gestionar en el marco su despliegue dentro del entorno corporativo municipal.
- La claridad, sencillez y concreción de la solución de soporte propuesta, así como el análisis de los procedimientos de soporte propuestos y su encaje dentro del entorno corporativo municipal.
- La claridad, sencillez y concreción de la solución de asistencia técnica propuesta dentro del entorno corporativo municipal.

## 9. PLAZO DE GARANTÍA O JUSTIFICACIÓN DE SU NO ESTABLECIMIENTO

Se requiere un plazo de garantía mínimo de 6 meses.

## 10. 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.

## 11. FORMA DE PAGO

Mediante la presentación de una única factura por el servicio de soporte al inicio de la prestación (en concepto de disponibilidad y garantía de nivel de servicio durante todo el periodo de garantía en la prestación del servicio), y una factura mensual por los servicios de asistencia técnica especializada efectivamente realizados respondiendo a las solicitudes del Ayuntamiento.

## 12. INFRACCIONES Y PENALIZACIONES

### 12.1 Infracciones respecto al suministro

*Infracciones leves:* errores subsanables en el equipamiento suministrado.

*Infracciones graves:* No cumplir los términos y condiciones del servicio de asistencia técnica especializada requerido ante peticiones del Ayuntamiento durante el periodo de la garantía. No cumplir los términos y condiciones del servicio de soporte requerido ante incidencias durante el periodo de la garantía. La acumulación de tres incumplimientos leves implicará uno grave.

*Este documento no contiene datos personales ni otras limitaciones al acceso*



*Infracciones muy graves:* No realizar el servicio de asistencia técnica especializada requerido por el Ayuntamiento durante el periodo de la garantía. No realizar el servicio de soporte requerido por el Ayuntamiento durante el periodo de la garantía. La acumulación de tres incumplimientos graves implicará uno muy grave.

#### *Penalizaciones*

*Por infracciones leves:* Se podrá penalizar a la empresa adjudicataria que incurra en cualquiera de los incumplimientos leves con una pena pecuniaria de un importe equivalente al 2% del importe del contrato.

*Por infracciones graves:* Se podrá penalizar a la empresa adjudicataria que incurra en cualquiera de los incumplimientos graves con una pena pecuniaria de un importe equivalente al 5% del importe del contrato.

*Por infracciones muy graves:* Se podrá penalizar a la empresa adjudicataria que incurra en cualquiera de los incumplimientos muy graves con una pena pecuniaria de un importe equivalente al 10% del importe del contrato.

### 12.2 Causas de resolución del contrato

Serán causa de resolución del contrato las siguientes:

- Respecto al servicio de asistencia técnica especializada: la suspensión no justificada de los servicios de asistencia técnica especializada durante la garantía.
- Respecto al servicio de soporte en garantía: La acumulación de 3 incumplimientos muy graves será motivo directo para la solicitud por parte del Ayuntamiento de la rescisión de este contrato.

## 13. DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

No se tiene acceso a datos de carácter personal.

## 14. MODIFICACIONES DEL CONTRATO

No hay previstas inicialmente.



## 15. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

### a) Descripción

Actualmente el Ayuntamiento de Zaragoza dispone de licencias FortiClient ZTNA Agent y EPP/APT para servicios ZTNA.

La infraestructura de corporativa incluye los siguientes componentes principales

- Un equipo Enterprise Management System (EMS) on-prem (en formato virtual) integrado con las siguientes soluciones corporativas municipales:
  - Microsoft Active Directory
  - FortiAnalyzer
  - Cortafuegos Fortigate (hardware y on-prem)
- FortiClient Agent empaquetado para despliegue en entornos MS Windows y Linux.

Esta infraestructura es fundamental para el despliegue de soluciones ZTNA-SASE y NAC, siendo la base para la implantación de políticas de ciberseguridad orientadas al servicio del trabajador municipal tanto dentro de la red corporativa como desde Internet.

El objetivo de este apartado es definir los requisitos técnicos para la contratación de los servicios de soporte y asistencia técnica necesarios para el mantenimiento y la resolución de incidencias de dicha infraestructura.

### b) Requisitos de servicio

El servicio requerido se estructura en dos componentes principales, un servicio de soporte continuado y un servicio de asistencia técnica especializada bajo demanda.

#### b.1) Condiciones del servicio de **SOPORTE**

##### Alcance

El objeto de este servicio es la atención y respuesta a incidencias que se produzcan sobre los elementos del entorno, y la asistencia en su resolución, haciendo de intermediarios con el fabricante si es necesario y deberá ser prestado por el adjudicatario.

##### Condiciones del servicio

*Este documento no contiene datos personales ni otras limitaciones al acceso*



El soporte nivel1 será proporcionado directamente por la empresa adjudicataria, siendo los mecanismos disponibles de contacto por parte de la empresa el teléfono, correo electrónico y aplicación web.

En general el servicio se podrá prestar de forma telemática (en remoto), si bien tras la notificación de una incidencia y por motivos técnicos o de mejora en la coordinación con distintos departamentos, se podrá exigir la presencialidad en el Servicio de Redes y Sistemas de la persona/s técnica/s de la empresa contratista con independencia de la criticidad de la incidencia a resolver y solamente durante el tiempo necesario para su resolución.

El servicio consiste en la realización de las siguientes funciones:

- Recepción de incidencias sobre el entorno, análisis de procedimientos de respuesta
- Respuesta y seguimiento de incidencias del entorno y análisis de problemas residentes
- Inicio y seguimiento de las incidencias con el fabricante en caso de ser necesario.
- Soporte ante incidencias de rendimiento y operatividad de los elementos de la plataforma de FortiClient EMS.

Servicio de soporte debe prestarse durante todo el periodo de garantía establecido, y debe incluir:

- Mantenimiento Operativo:
  - Consultas (del estado del servicio, de asesoramiento de modificaciones, ...)
  - Cambios de configuración menores (resolución de problemas de configuración)
- Mantenimiento Preventivo
  - Una revisión de la configuración e infraestructura
  - Actualizaciones a nuevas versiones de SW publicadas por el fabricante
  - Revisión de incidencias/peticiones repetitivas
- Mantenimiento correctivo
  - Soporte sobre la infraestructura desplegada
  - Incidencias Software
  - Horario de Atención 7x5, como mínimo de 8 a 15h ininterrumpidamente
  - SLA máximo para la respuesta y resolución de incidencias será de 24 horas (1 días) laborable (como mínimo en horario y calendario normalizado municipal), es decir NBD.
- Mantenimiento Evolutivo
  - Un workshop tecnológico (con explicación y formación en las mejoras del producto)

*Este documento no contiene datos personales ni otras limitaciones al acceso*



b.2) Servicio de **Asistencia Técnica Especializada**.

Alcance

El objeto de este servicio es la atención y respuesta a peticiones de asistencia técnica especializada que realice el Ayuntamiento sobre los elementos de la plataforma, y deberá ser prestado por el adjudicatario.

Condiciones del servicio

La asistencia técnica especializada será proporcionada directamente por la empresa adjudicataria, siendo los mecanismos disponibles de contacto por parte de la empresa el teléfono, correo electrónico y aplicación web.

En general el servicio se podrá prestar de forma telemática (en remoto), si bien tras la notificación de una incidencia y por motivos técnicos o de mejora en la coordinación con distintos departamentos, se podrá exigir la presencialidad en el Servicio de Redes y Sistemas de la persona/s técnica/s de la empresa contratista con independencia de la criticidad del problema planteado y solamente durante el tiempo necesario para su resolución.

El servicio se presta sin SLA garantizado por su propia naturaleza, y todas las asistencias requeridas se deben pedir con una antelación mínima de 2 días para su programación.

El servicio consiste en la realización de las siguientes funciones y tareas:

- Soporte especializado de alto nivel ante incidencias
- Mejoras en los sistemas instalados y su arquitectura
- Modificación sustancial de configuraciones y alcance de la solución
- Formación técnica personal municipal en las herramientas de la plataforma
- Consultas avanzadas o cualquier otro servicio técnico relacionado con la plataforma FortiClient EMS

Se contabilizará en forma de número de jornadas completas (de 7 horas) de asistencia técnica especializada a realizar, siendo el mínimo exigido de 10 jornadas, pudiendo ejecutarse por partes hasta en fracciones de 1 hora (70 horas mínimo).

c) **Entregables y seguimiento**

La empresa adjudicataria entregará en la reunión presencial de inicio del contrato como mínimo la siguiente documentación:

*Este documento no contiene datos personales ni otras limitaciones al acceso*



- Documentos (manuales y procedimientos) con la información del servicio asistencia técnica especializada del adjudicatario.
- Documentos (manuales y procedimientos) con la información del servicio soporte del adjudicatario.

La empresa adjudicataria entregará en la reunión presencial de final del contrato como mínimo la siguiente documentación:

- Informe detallado con la información del trabajo realizado durante el servicio asistencia técnica especializada.
- Informe detallado con la información del trabajo realizado durante el servicio soporte.

Durante el periodo de prestación de servicio todas los trabajos realizados (tanto en el servicio de soporte como en el servicio de asistencia técnica especializada) deben quedar inmediatamente reflejados en el sistema de gestión corporativo municipal (actualmente herramienta redmine), como herramienta de seguimiento de ejecución del contrato.

#### **d) 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.*

*Este documento no contiene datos personales ni otras limitaciones al acceso*



- *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*

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