




Universidad de La Laguna



Plan de Recuperación,
Transformación y Resiliencia

 Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU



ESPAÑA
PUEDE



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA

OFICINA DE IMPULSO A LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA GESTIÓN UNIVERSITARIA RELACIONADA CON RRHH (DRRHH)

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU	
Acrónimo:	DRRHH
Línea 4:	Plataformas de servicios digitales
Componente C21.I5:	Mejora de infraestructuras y el equipamiento, las tecnologías, la docencia y la evaluación digitales universitarios

Este documento incorpora firma electrónica, y es copia auténtica de un documento electrónico archivado por la ULL según la Ley 39/2015.
La autenticidad de este documento puede ser comprobada en la dirección: <http://sede.ull.es/validacion>

Identificador del documento: 6064937

Código de verificación: PFoesOZF

Firmado por: María Teresa Covisa Rubia
UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

Fecha: 18/12/2023 14:05:37



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

Índice

1	INTRODUCCIÓN	3
2	OBJETO DEL CONTRATO	4
3	DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A DESARROLLAR	4
3.1	REINGENIERIA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	6
3.1.1	IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ACTUALES Y CLASIFICACIÓN EN FAMILIAS	6
3.1.2	REDISEÑO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA SU TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA	6
3.1.3	ANÁLISIS, RACIONALIZACIÓN Y EJECUCIÓN	7
3.1.4	Asesoramiento (asesoría, soporte y apoyo) y mejora continua	8
3.2	Gestión electrónica de los procedimientos	8
3.3	GESTION DEL CAMBIO	9
3.3.1	Gestión del cambio	9
3.3.2	Formación	9
3.3.3	Gestión del conocimiento	10
4	DURACIÓN DEL CONTRATO	10
5	CONDICIONES GENERALES	10
5.1	Condiciones de ejecución del contrato	10
5.2	Plan de desarrollo de los trabajos	11
5.3	Reuniones de trabajo	11
5.4	Lugar de trabajo	11
5.5	Equipo de trabajo	12
5.6	Documentación justificativa de la ejecución del contrato. Entregables	14
6	CALIDAD DEL SERVICIO. ANS EXIGIDOS	15
6.1	Factor de rotación del personal	15
6.2	Documentación	16
6.2.1	Plazos de entrega	16
6.2.2	Calidad	17
6.3	Puntualidad de asistencia a reuniones	17
7	SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DEL SERVICIO	18
7.1	Confidencialidad de la Información	18
7.2	Ciberseguridad y cumplimiento normativo	19
8	IMAGEN CORPORATIVA	19
9	TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA	19
10	GARANTÍA DE LOS TRABAJOS	20
11	ACCESIBILIDAD A SITIOS WEB Y APLICACIONES PARA DISPOSITIVOS MÓVILES DEL SECTOR PÚBLICO	20
12	DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	20
12.1	Dirección por parte de la UNIVERSIDAD	20
12.2	Dirección por parte de la Empresa Adjudicataria	21
12.2.1	Responsable de los Servicios	21

Este documento incorpora firma electrónica, y es copia auténtica de un documento electrónico archivado por la ULL según la Ley 39/2015.
La autenticidad de este documento puede ser comprobada en la dirección: <http://sede.ull.es/validacion>

Identificador del documento: 6064937

Código de verificación: PFoesOZF

Firmado por: María Teresa Covisa Rubia
UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

Fecha: 18/12/2023 14:05:37



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

Índice

12.2.2	Responsable Técnico.....	21
12.3	Comité de Seguimiento	22
13	INFORMACIÓN PARA EL PCAP	22
13.1	CPV	22
13.2	Oferta Técnica	23
13.2.1	Aspectos Generales.....	23
13.2.2	Contenido de la Oferta Técnica.....	23
13.2.3	Memoria Técnica	24
13.2.4	Limitaciones de Extensión de la Oferta técnica	25
13.3	Criterios de Adjudicación	25
13.3.1	Criterios cualitativos evaluables mediante juicio de valor.....	25
13.3.2	Criterios económicos y criterios evaluables de forma automática.....	28
13.3.3	Puntuación final de las ofertas.....	29
13.4	Penalizaciones a aplicar	30
13.5	Oferta Económica (en forma de ANEXO al PCAP)	31
13.6	Garantía de los trabajos	32
13.7	Calificación del contrato.....	32
13.8	Presupuesto del Contrato	32
13.8.1	Costes Directos. Mano de Obra	33
13.8.2	Otros Costes Directos.....	34
13.8.3	Costes Indirectos. Beneficio Industrial.....	34
13.9	Valor Estimado	34

Este documento incorpora firma electrónica, y es copia auténtica de un documento electrónico archivado por la ULL según la Ley 39/2015.
La autenticidad de este documento puede ser comprobada en la dirección: <http://sede.ull.es/validacion>

Identificador del documento: 6064937

Código de verificación: PFoesOZF

Firmado por: María Teresa Covisa Rubia
UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

Fecha: 18/12/2023 14:05:37

1 Introducción

El Ministerio de Universidades, en virtud de sus competencias recogidas en Real Decreto 431/2020, de 3 de marzo, por el que se desarrolla su estructura orgánica básica, ha definido diversas reformas e inversiones para ejecutar el citado Instrumento Europeo de Recuperación, plasmadas en el componente 21 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, que fue aprobado por la Comisión Europea el pasado 16 de junio de 2021. El Componente 21 del Plan se denomina «Modernización y digitalización del sistema educativo, incluida la educación temprana 0 a 3 años», y por lo que a las inversiones se refiere, persigue, por un lado, la recualificación del sistema universitario español y, por otro, su modernización y digitalización.

Con el fin de permitir la ejecución del componente 21 del citado Plan de Recuperación se aprueba el Real Decreto 641/2021, de 27 de julio, por el que se regula la concesión directa de subvenciones a universidades públicas españolas para la modernización y digitalización del sistema universitario español en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. En él se instrumenta la inversión C21.I5 «Mejora de infraestructuras digitales, el equipamiento, las tecnologías, la docencia y la evaluación digitales universitarias». Se trata de una inversión de carácter plurianual, dirigida a la modernización del sistema universitario español a través del impulso a proyectos e iniciativas en el ámbito de la digitalización.

Esta inversión contempla la concesión de subvenciones a las universidades públicas españolas por un importe total de 76,85 millones de euros distribuidos en el período 2021-2022. Estas ayudas van dirigidas a fomentar la inversión en infraestructuras, desarrollos tecnológicos y proyectos de innovación docente para mejorar los recursos académicos en digitalización; reducir la brecha digital del personal académico y del estudiantado; impulsar proyectos de innovación digital interuniversitarios de carácter estratégico e interdisciplinar, e impulsar la formación digital, con el objetivo de alcanzar un incremento en el "índice de digitalización de las universidades" de, al menos, un 10 % respecto a 2019. Son beneficiarias de estas subvenciones todas las universidades públicas excepción de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).

La distribución y asignación del importe que corresponde a cada una de las universidades públicas se ha realizado mediante criterios objetivos, atendiendo al tamaño de cada universidad en el conjunto del sistema universitario, tanto en términos de su plantilla docente como del alumnado matriculado, magnitudes que determinan las necesidades formativas, docentes y de recursos de estas entidades.

A través de los recursos económicos anteriores, la UNIVERSIDAD deberá realizar un conjunto de proyectos, propios e interuniversitarios que permitan elevar su índice de digitalización antes comentado. Entre los proyectos que deben realizar se encuentran este proyecto de una oficina de acompañamiento en la transformación digital de los servicios de gestión universitaria.

Las Administraciones públicas, y las Universidades en concreto, precisan de una hoja de ruta para adaptarse al aumento de la demanda de sus empleados docentes y alumnos, brindar una experiencia más sencilla y lograr un mayor éxito de las personas usuarias al comunicarse con ella para completar sus transacciones digitales.

Para conseguir esta transformación, además de adquirir la tecnología necesaria, es necesario modificar la cultura de la organización, para lo cual se deben complementar circunstancialmente las plantillas existentes con servicios de apoyo que aporten las habilidades y capacidades técnicas y organizativas necesarias para desarrollar y gestionar los servicios digitales, asumiendo los nuevos entornos de trabajo y los nuevos modelos



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

de gobernanza de estos. Estos nuevos modelos de gobernanza deben servir para conseguir maximizar las inversiones tecnológicas, dotándose de herramientas y servicios que permitan la dinamización, la coordinación y la máxima eficiencia y eficacia en la gestión de los recursos públicos destinados a conseguir esa Transformación Digital de la Universidad.

Para la consecución de estos objetivos que implica la transformación digital, es necesario contar con la colaboración de todos los agentes implicados y obtener un alineamiento global con las iniciativas de otros estamentos públicos, muy especialmente aquellos definidos por la Unión Europea. De esta forma, se obtendrán sinergias y máximo aprovechamiento de los recursos económicos y materiales disponibles. Para ello, es necesario dotarse de conocimiento experto y centrado en exclusiva en la optimización de estos recursos.

Según los estudios de la Oficina Europea de Estadísticas, EUROSTAT, alrededor de un cuarenta por ciento de los trabajadores y trabajadoras de la Unión Europea tiene un nivel insuficiente de competencias digitales. Esta situación plantea un escenario en el cual es imprescindible crear un marco que permita la adquisición de nuevas competencias digitales, no solo de conocimiento de herramientas tecnológicas sino también habilidades de carácter multidisciplinar que permitan sacar el mayor provecho de las oportunidades que los nuevos paradigmas presentan

2 Objeto del contrato

El contrato tendrá por objeto la prestación de los servicios de consultoría para la transformación digital, en sentido amplio, de los procedimientos de gestión de recursos humanos de la Universidad de La Laguna, en adelante la UNIVERSIDAD, con el objetivo de analizarlos, clasificarlos por familias y establecer una metodología de mejora, simplificación y rediseño que permita su tramitación electrónica, elaborando guías de tramitación de cada una de las familias de procedimientos y de cada uno de los procedimientos seleccionados.

3 Descripción de los trabajos a desarrollar

El rediseño de los procesos de recursos humanos debe estar orientado en los siguientes términos:

- Sinergia y eficiencia: de manera que se traduzca en una mayor eficiencia operativa
- Mejora de la experiencia del usuario coherente y satisfactoria.
- Integración de datos y análisis avanzados para brindar un servicio personalizado y eficiente.
- Gestión centralizada y control simplificado: enfoque unificado con una sola entidad responsable.
- Flexibilidad y escalabilidad

Como resultado final se contará con un análisis, criterios generales y una documentación que servirá de base para la tramitación de los procedimientos existentes y para el diseño de los futuros en función de las agrupaciones que se definan y para la inclusión en la tramitación electrónica de los sistemas de gestión electrónica.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

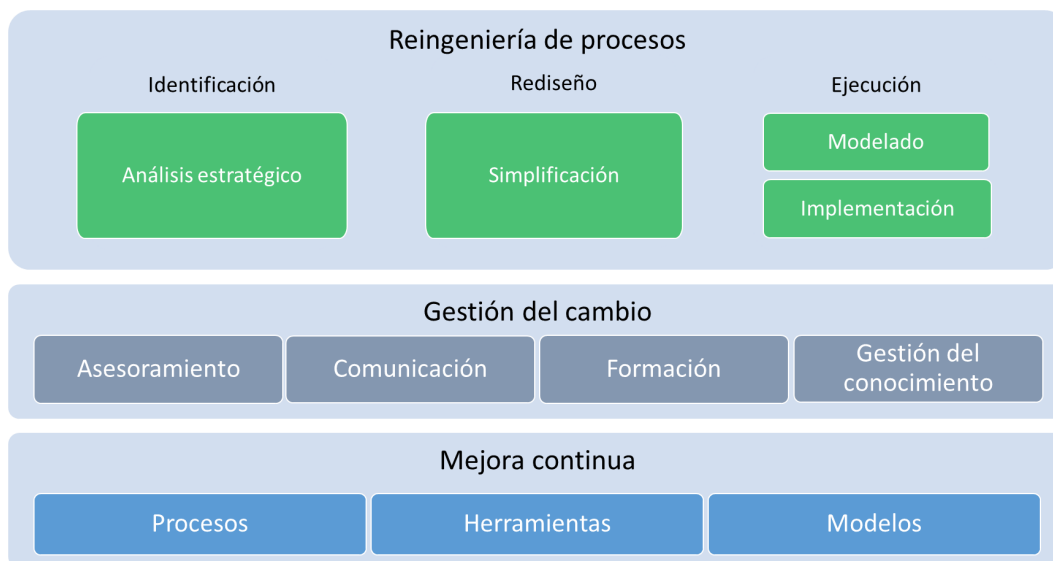
La gestión universitaria contempla los ámbitos de la docencia, la investigación, la cultura y la internacionalización y los servicios transversales que le dan soporte como son: la gestión económica, la gestión de recursos humanos, la gestión académica, la intervención, la secretaría general, etc.

La implantación de estos nuevos procesos en la UNIVERSIDAD requiere de una gestión del cambio, que también forma parte del objeto de este contrato, incluyendo la formación necesaria de manera que asegure la interiorización, la mejora en la eficiencia y en el grado de utilización de los sistemas de gestión existentes por parte de todo el personal de la UNIVERSIDAD incluyendo:

- Definición, implementación, puesta en marcha y soporte a la gestión del cambio.
- Coordinar la comunicación de los nuevos procesos con los equipos de comunicación propios o externos de la UNIVERSIDAD.
- Implementación y acompañamiento en las nuevas formas de trabajo.
- Acompañamiento en el proceso de comunicación para incrementar el uso, y la eficiencia en el mismo de las nuevas herramientas.
- Identificación de canales y de hitos comunicativos.

El conjunto de tareas objetivo de la empresa adjudicataria será el soporte para la correcta ejecución en las diferentes fases del Ciclo de Vida (CV) de los procesos a redefinir.

La siguiente figura refleja los procesos relacionados con las diferentes fases del CV



A continuación, se describen los trabajos a realizar por parte de la empresa adjudicataria agrupados según las diferentes fases del CV.

Durante el desarrollo de los trabajos descritos en este apartado se deberá tener en cuenta las soluciones tecnológicas de administración electrónica y de gestión electrónica de los procedimientos de que dispone la UNIVERSIDAD.

3.1 REINGENIERIA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

3.1.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ACTUALES Y CLASIFICACIÓN EN FAMILIAS

Consiste en la obtención del inventario, tipificación y unificación de los procedimientos de RRHH de la UNISERVIDAD, a través de su agrupación en familias y subfamilias que compartan una tramitación y gestión común, de cara a su simplificación y mejora. Comprende las siguientes tareas:

- Analizar y diagnosticar los procedimientos administrativos de RRHH.
- Desarrollar un catálogo de procedimientos que contenga:
 - El inventario de procedimientos
 - Ficha descriptiva de cada procedimiento
- Establecer criterios de categorización y agrupación de los procedimientos en familias.
- Establecer las familias de procedimientos.
- Agrupar los procedimientos en familias.
- Análisis las cargas administrativas y los tiempos de tramitación de cada uno de los procedimientos actuales.

3.1.2 REDISEÑO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA SU TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA

Consiste en realizar el análisis en profundidad de cada una de las familias definidas, con el objeto de establecer una metodología de mejora y simplificación para posibilitar la tramitación electrónica, detallando las modificaciones generales necesarias en los conjuntos de procedimientos o en los procedimientos concretos seleccionados.

Como resultado final, se contará con un análisis, los criterios generales y una documentación que servirá de base para la tramitación de los procedimientos existentes y para el diseño de los futuros en función de las agrupaciones que se definan y para su inclusión en la tramitación electrónica.

Se construirá el manual de simplificación y rediseño de procesos y de criterios para su tramitación electrónica

Este apartado comprende:

- Elaboración del manual de simplificación y/o rediseño de procedimientos y de criterios para su tramitación electrónica, incluyendo:
 - Definir líneas actuales de actuación en administración electrónica.
 - Definir criterios de simplificación electrónica.

- Establecer elementos clave para seleccionar procedimientos a simplificar electrónicamente.
- Definir el proceso de implantación del procedimiento simplificado electrónicamente.
- Análisis funcional y diseño técnico:
 - Análisis funcional.
 - Identificación de requerimientos “No” Funcionales.
 - Puntos y métodos de integración con otros bloques funcionales, sistemas de información y/o procesos.
 - Modelo de datos: diseño de las soluciones a nivel de datos.
 - Diccionario de datos.
 - Datos de entrada y de salida.
 - Reglas de negocio.
- Definir indicadores y medidas de funcionamiento del procedimiento simplificado electrónicamente

3.1.3 ANÁLISIS, RACIONALIZACIÓN Y EJECUCIÓN

Consiste en definir los manuales, las normas y las reglas de tramitación que deberán cumplirse en los procedimientos administrativos que pertenezcan a cada una de las familias estableciendo criterios de aplicación general.

Estos manuales serán los instrumentos que permitirán la aplicación homogénea a los distintos procedimientos que pertenezcan a la familia, de unos mismos criterios de gestión y simplificación, soluciones y criterios de tramitación electrónica, medidas de protección de datos y, en su caso, las operaciones criptográficas necesarias (firmado, cifrado, sello de tiempo, etc.) y sus propiedades. En este sentido, deberán contener las especificaciones suficientes como para permitir abordar posteriormente un trabajo de homogeneización de los procedimientos administrativos, realizado a partir de la adaptación individual de cada procedimiento al modelo general planteado por el manual de familia.

Los manuales tendrán, como mínimo, el siguiente contenido:

- Diagrama con el flujo de tramitación de la familia de procedimiento.
- El análisis de las cargas administrativas.
- Información de la tramitación, señalando, en su caso, las medidas procedentes en aplicación de la Ley de Protección de Datos.
- Documentos de entrada (con plantilla, en su caso).
- Documentos de salida (con plantilla, en su caso).
- En su caso se indicará la definición de las operaciones criptográficas necesarias (firmado, cifrado, sello de tiempo, etc.) y sus propiedades.
- Información a los usuarios.
- Información a la Dirección y empleados de la UNIVERSIDAD.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

- Documento de análisis de los procedimientos y agrupación en familias.
- Documentación sobre los procedimientos y la utilización de las herramientas de gestión electrónica para publicar en las herramientas de comunicación interna y generación de contenidos para la intranet corporativa.

Como resultado de estos trabajos la empresa adjudicataria deberá entregar los siguientes productos:

- Documento de análisis de los procedimientos y agrupación en familias.
- Manual de simplificación y/o rediseño de procedimientos.
- Manuales de tramitación de las familias de procedimientos.
- Propuesta de simplificación y/o rediseño para la tramitación electrónica de cada uno de los procedimientos seleccionados.
- Manuales de tramitación de los procedimientos seleccionados.

3.1.4 Asesoramiento (asesoría, soporte y apoyo) y mejora continua

- Asesoramiento experto y continuado en todos los aspectos relacionados con cada uno de los procesos, documentación, herramientas, adecuación a la normativa aplicable, y cualquier otro aspecto relacionado.
- Problemas surgidos en la reingeniería de los procesos, así como en la utilización de las herramientas de gestión que utiliza la UNIVERSIDAD.
- Soporte a los diferentes agentes involucrados en las actuaciones durante la reingeniería de los procesos.

3.2 Gestión electrónica de los procedimientos

Es parte del contrato la implementación de los procedimientos definidos en las etapas anteriores en las herramientas de gestión electrónica disponibles en la UNIVERSIDAD. Esto incluye la propuesta de incorporación de nuevas herramientas o la mejora de alguna de ellas. Sin embargo, no es objeto de este contrato el desarrollo de soluciones tecnológicas para la gestión electrónica de los procedimientos.

En este apartado se incluyen las siguientes tareas:

- Gestión y seguimiento de las incidencias de las herramientas de tramitación electrónica con los proveedores de las mismas.
- Configuración y adaptación de las herramientas de tramitación electrónica de acuerdo con las especificaciones de los proveedores.
- Elaborar propuestas de mejora de las herramientas de tramitación electrónica.
- Incorporación en los manuales de procedimiento de la información necesaria para la tramitación de los mismos utilizando las soluciones tecnológicas.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

3.3 GESTION DEL CAMBIO

A continuación, se describen los trabajos a realizar por parte de la empresa adjudicataria.

3.3.1 Gestión del cambio

La gestión del cambio pasa por llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- Definir y poner en funcionamiento un plan de comunicación y de gestión del cambio a los distintos afectados (trabajadores de la UNIVERSIDAD, personal docente, alumnos, ...), informando de los cambios que se van a llevar a cabo, los motivos y necesidad del cambio, los actores que se verán afectados y de qué manera y las ventajas hacerlo.
- Informar de los hitos a medida que se van alcanzando y servicios que se van poniendo a su disposición.
- Coordinar la comunicación con los equipos de comunicación propios o externos de la UNIVERSIDAD
- Implementar nuevas formas de trabajo.
- Acompañamiento en el proceso de comunicación.
- Identificación de canales de comunicación y de hitos comunicativos.
- Llevar a cabo la evaluación de los objetivos alcanzados.

El adjudicatario deberá realizar la presentación dicho plan de comunicación y de gestión del cambio, realizando al menos las siguientes actuaciones puntuales:

- Presentación del proyecto a los empleados de la UNIVERSIDAD que el gestor del contrato defina en al menos 2 sesiones en días distintos:
 - Sesión para dirección.
 - Sesión para usuarios/tramitadores: Uso de las herramientas, atajos, usuarios avanzados.

Todas estas actuaciones se realizarán de modo presencial. El calendario de estas presentaciones se consensuará con la UNIVERSIDAD.

3.3.2 Formación

Las propuestas deberán incluir un Plan de formación en la Memoria técnica, que será ejecutado en su totalidad por cuenta del adjudicatario; este Plan de Formación deberá ser impartido por personal con experiencia suficiente en labores didácticas en cada una de las materias objeto del plan y amplios conocimientos de las características y peculiaridades de las Universidades.

La formación, que irá dirigida a usuarios funcionales y técnicos, consistirá en:

- Formación técnica al equipo de trabajo de la UNIVERSIDAD en los requerimientos aplicables, procesos y procedimientos, así como en las herramientas de gestión utilizadas en la misma.
- Formación a los usuarios funcionales de las herramientas de gestión de la UNIVERSIDAD en la utilización de las mismas con el objetivo de potenciar el uso de ellas

- Apoyo a la UNIVERSIDAD en los trabajos de preparación de las actividades formativas necesarias aportando propuestas de mejora, así como información resultado de los trabajos realizados

3.3.3 Gestión del conocimiento

- Retención del talento
- Difusión del talento interna
- Retención del conocimiento

4 Duración del Contrato

La duración del contrato se estima en 1 año con la posibilidad de una prórroga de un año.

5 Condiciones Generales

5.1 Condiciones de ejecución del contrato

La empresa contratada debe disponer de los recursos humanos y medios técnicos necesarios para realizar las actividades, trabajos, servicios y productos que se describen en el presente pliego con óptimos niveles de calidad. Todos estos trabajos deberán desarrollarse siempre de conformidad con los requisitos de la UNIVERSIDAD.

La valoración final de la calidad de los trabajos realizados por el personal que preste el servicio corresponde al Responsable del Contrato, siendo potestad de la UNIVERSIDAD solicitar, de forma justificada, el cambio de los medios personales por otros de igual categoría.

El calendario de los trabajos y su contenido mínimo serán acordados entre la UNIVERSIDAD y el contratista, pudiendo contemplar entregas con una periodicidad establecida y otras que se deriven de una petición expresa a demanda del órgano de contratación. Los plazos establecidos para las entregas periódicas y puntuales deberán respetarse, y su incumplimiento podrá considerarse motivo para la imposición de una penalidad recogida en el PCAP, siempre que la causa del retraso sea imputable al contratista y excluyendo aquellos casos en los que sea imputable al órgano de contratación o se deba a una causa de fuerza mayor.

El contratista deberá estar en disposición de elaborar la documentación de los diferentes trabajos que se desarrollen en el marco de este contrato al menos en Español. Esta documentación deberá contar con los grafismos adecuados y deberá estar disponible en los formatos que indique la UNIVERSIDAD. La documentación deberá presentarse en formato editable (sin problemas de compatibilidad en cuanto a formatos, numeraciones, encabezados, listas desplegables, imágenes, tablas o cualquier otro elemento incluido en el documento) con las herramientas de edición de texto, hoja de cálculo o presentaciones de Libre Office, según corresponda.

El contratista deberá poner a disposición de la UNIVERSIDAD todas las herramientas que se utilicen para la gestión y ejecución del contrato cuando no sean de software libre, facilitando un mínimo de tres perfiles con

permisos de lectura y escritura (modificación). Tanto los gastos derivados de estas herramientas como los costes de las licencias correrán a cargo del contratista.

La UNIVERSIDAD deberá tener acceso a la herramienta o herramientas que utilice el contratista para la gestión del contrato, planificación de trabajos y asignación de tareas (generales y específicas) para todos los miembros del equipo de trabajo. Este acceso deberá permitir que la UNIVERSIDAD realice las peticiones de trabajo que considere oportunas para el desarrollo del contrato y deberá estar actualizado en todo momento, con el objetivo de que la UNIVERSIDAD pueda visualizar todas las actualizaciones que se realicen y hacer un seguimiento efectivo del progreso de todos los trabajos encomendados con todo detalle para la evaluación de la Iniciativa

5.2 Plan de desarrollo de los trabajos

Una vez formalizado el contrato y con carácter previo al comienzo de los trabajos, el responsable del contrato designado por la UNIVERSIDAD perfilará con el responsable designado por la entidad adjudicataria los detalles de la ejecución del plan de trabajo, que se ajustarán en todo caso a la oferta presentada por la empresa adjudicataria, así como a lo dispuesto en el PCAP y en el presente PPT.

Para establecer los ritmos de ejecución de los trabajos habrá que tener en cuenta las necesidades marcadas por el funcionamiento, así como las peculiaridades propias de los diferentes programas de la UNIVERSIDAD.

5.3 Reuniones de trabajo

El responsable designado por la entidad adjudicataria deberá mantener reuniones con la/s persona/s responsable/s del contrato designada/s por la UNIVERSIDAD para realizar el seguimiento de la ejecución y, de ser el caso, para la resolución de las posibles incidencias que surjan. Como mínimo, la periodicidad de las reuniones será quincenal, pudiendo variar la frecuencia cuando la/s persona/s responsable/s del contrato por parte de la UNIVERSIDAD lo considere/n necesario.

Estas reuniones, habida cuenta del amplio contenido del contrato y de los diferentes agentes implicados en el mismo, se realizarán por video conferencia salvo en aquellos casos en que la UNIVERSIDAD, en función de la naturaleza del asunto a tratar, requiera su realización de manera presencial en las instalaciones de la misma.

5.4 Lugar de trabajo

Debido a la naturaleza del contrato es importante el trabajo conjunto con los servicios afectados, por ello, con carácter general, los trabajos se realizarán en las instalaciones de la UNIVERSIDAD, aunque ésta podrá autorizar a que determinados trabajos se realicen en las instalaciones de la empresa adjudicataria, sin perjuicio de las posibles reuniones que se pudieran fijar entre ambas partes con motivo del correcto seguimiento de la ejecución del contrato, así como de aquellos otros específicos que deban realizarse donde lo establezca la UNIVERSIDAD, entendiendo por aquellos todos los derivados de las tareas de ejecución, coordinación o seguimiento objeto del contrato.

Se habilitarán accesos remotos, que sólo podrán ser usados por el adjudicatario para los fines contemplados dentro de las obligaciones del contrato. En caso necesario la UNIVERSIDAD podrá citar a todo el equipo en sus



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

dependencias para reuniones de coordinación y seguimiento. Estas reuniones serán convocadas con una antelación mínima de 48 horas.

Asimismo, el personal ofertado por la empresa adjudicataria para la ejecución del contrato contará con medios tecnológicos y elementos de conectividad adecuados, integrables y compatibles con los empleados en la UNIVERSIDAD, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria el mantenimiento de estos, la adquisición de licencias software y la instalación de productos de seguridad que garanticen la disponibilidad de sus servicios.

El uso de los recursos proporcionados por la UNIVERSIDAD para actividades no contempladas en el contrato será considerado una falta grave y originará la cancelación del contrato y la puesta en marcha de las medidas complementarias en función de la gravedad de la actuación.

En cualquier caso, durante la ejecución del contrato, se podrá requerir la presencia puntual en centros de trabajo de la UNIVERSIDAD, de los recursos puestos a disposición por parte de la adjudicataria al contrato, para llevar a cabo reuniones con las áreas funcionales implicadas en los procesos o para el seguimiento y control de la ejecución del mismo.

5.5 Equipo de trabajo

A continuación, se establecen los recursos mínimos y su experiencia que la UNIVERSIDAD considera mínimos para un correcto desarrollo del proyecto, estableciéndose como recursos mínimos que deben estar permanentemente adscritos al proyecto. Las empresas licitadoras deberán añadir en sus propuestas los perfiles adicionales que crean necesarios para el correcto desarrollo del proyecto:

Perfil o recurso	Nº recursos	Experiencia
Director/Jefe de Proyecto	1	Más de 8 años en proyectos estratégicos y consultoría en digitalización, reingeniería y automatización de procesos. Realiza la dirección y coordinación del proyecto, el análisis de requisitos, reingeniería de procesos y el diseño inicial de las automatizaciones. Será el encargado de mantener de forma conjunta con los responsables de la UNIVERSIDAD del estado del proyecto
Ingeniero de reingeniería de procesos	2	Más de 3 años en proyectos estratégicos y consultoría en digitalización, reingeniería y automatización de procesos. Realizan el análisis de requisitos, reingeniería de procesos y el diseño inicial de los mismos.
Responsable Gestión del cambio	1	Más de 5 años de experiencia en Procesos y Gestión del Cambio, con capacidades de interlocución a diversos niveles organizativos y con conocimiento funcional de plataformas de gestión universitarias.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

Responsable de atención de incidencias	1	<p>Experiencia mínima de 3 años en:</p> <ul style="list-style-type: none">– equipos de atención a personas usuarias.– herramientas de soporte a persona usuaria final: ticketing, chats de soporte, acceso remoto a equipos, etc. <p>Capacidad analítica y resolutoria para las incidencias.</p> <p>Dominio de herramientas: Ticketing, monitorización, reporting</p>
Analista de datos	1	<p>Al menos tres años de experiencia en la consulta de datos, gestión de datos, limpieza de datos y vinculación de datos para diferentes casos de uso.</p> <p>Entre sus responsabilidades estarán:</p> <ul style="list-style-type: none">– Determinar los datos más relevantes para cada caso de uso– Constatar la validez de las fuentes de información con capacidad crítica y de síntesis– Descubrir tendencias, correlaciones y patrones– Trabajar con equipos de TIC para proporcionar informes detallados de los datos analizados– Diseño y creación de informes operativos.

La experiencia requerida para cada uno de los miembros ha de entenderse como la experiencia que se debe reunir en el conjunto de los ámbitos indicados para ese perfil en particular.

Las características indicadas para los distintos miembros del equipo de trabajo deben ser entendidas como requisitos mínimos.

Los licitadores deberán presentar la estructura organizativa del equipo de trabajo con una relación de los miembros que lo componen, las titulaciones que acrediten la formación que se indica en el cuadro anterior y los curriculum vitae anonimizados de los componentes del equipos a aportar, en los que se detalle su experiencia en la realización de trabajos similares y en relación con la experiencia requerida, indicando las fechas iniciales y finales de los proyectos, y el cómputo en meses y días. Deberá indicar y describir de forma explícita los aspectos de la formación y de la experiencia que cumplen con solvencia.

Los perfiles mínimos anteriores deberán estar adscritos en EXCLUSIVA al proyecto, dedicando, a excepción del director del proyecto, todas las horas de su jornada de trabajo al proyecto durante el tiempo que estén adscritos al mismo. La UNIVERSIDAD considera que, en un proyecto de gran complejidad como este, la dedicación exclusiva de los recursos más importantes del proyecto es una garantía de calidad.

Los costes de dietas, desplazamientos (aparcamientos, kilometraje, etc.), alojamiento o cualquier otro que pudiera derivarse de la relación laboral entre el equipo de trabajo y la empresa adjudicataria, serán por cuenta de esta última, sin que pueda repercutirse a la UNIVERSIDAD.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

El licitador deberá proporcionar a su equipo de trabajo el equipamiento y el soporte técnico necesario para la realización de los trabajos: PC portátil o sobremesa con sistema operativo, teléfono móvil, así cualquier otro material que el adjudicatario considere necesario.

Las licencias necesarias para el entorno de los trabajos en el equipamiento personal de los trabajadores serán aportadas por el adjudicatario.

La infraestructura física del puesto de trabajo, cuando el trabajo tenga que realizarse en las dependencias de la UNIVERSIDAD, será provista por la UNIVERSIDAD, incluyendo exclusivamente mobiliario, conexión a red y conexión eléctrica.

5.6 Documentación justificativa de la ejecución del contrato. Entregables

Considerando los diferentes trabajos a realizar, el contratista presentará todos los informes generados en las diferentes actividades del presente contrato con la firma de la persona responsable y con el visto y plácet del responsable de los servicios de la empresa adjudicataria.

El contratista deberá realizar los siguientes informes justificativos de las actividades llevadas a cabo:

- Informe Inicial en el que se reflejen cuestiones tales como el aseguramiento de las necesidades y expectativas de los distintos departamentos que serán usuarios de las prestaciones que se van a desarrollar.
- Informe mensual, en el formato que se defina al formalizar el contrato, con los siguientes contenidos y con periodicidad mensual:
 - Situación global del proyecto.
 - Planificación y avance detallado del proyecto.
 - Análisis de desviaciones del proyecto (en tiempo y coste).
 - Actas de reunión.
 - Modelo de monitorización sobre el avance del proyecto de robotización según la hoja de ruta definida en la priorización global.

El grado de avance se medirá de forma objetiva, en función de los resultados entregados a la UNIVERSIDAD, y se acompañarán de planes de acción sobre las desviaciones significativas.

La entrega de este informe deberá realizarse durante los primeros 10 días naturales del mes siguiente al período de estudio.

- Informe final resumen de la ejecución del contrato, en el que se reflejen las diferentes actuaciones y trabajos llevados a cabo para la ejecución del contrato, las conclusiones derivadas de las reuniones de seguimiento mantenidas con la persona/s responsable/s de la UNIVERSIDAD, el cuadro del equipo de trabajo que participó durante la ejecución del contrato (incluyendo nombre, apellidos y titulaciones) y cualquier otra cuestión que tuviera repercusión a la hora de ejecutar el servicio (posibles reorientaciones, incidencias eventuales surgidas, etc.).

En cualquier caso, estos entregables se consideran como los mínimos a implementar. El adjudicatario realizará adicionalmente todos aquellos documentos que sean necesarios en la gestión del proyecto.

6 Calidad del servicio. ANS exigidos

El servicio licitado en el presente pliego será vital para alcanzar los objetivos estratégicos de la UNIVERSIDAD. Por este motivo resulta necesario definir y exigir acuerdos de nivel de servicio («ANS») que regulen, vigilen y midan la calidad del servicio ofrecido por la empresa adjudicataria.

Los ANS exigidos son los siguientes:

6.1 Factor de rotación del personal

Un indicador clave de la calidad del servicio es la rotación del personal asignado al proyecto. Por lo tanto, resulta prioritario medir, minimizar y acotar la rotación de los recursos ofertados por la empresa adjudicataria con el fin de garantizar el éxito del proyecto.

Es por esto por lo que la empresa adjudicataria deberá seguir las siguientes políticas en lo referente a la rotación del personal:

Si durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria propusiera el cambio de alguno de los medios personales que realicen el servicio, la sustitución de dicho personal requerirá en todo caso el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación del candidato por parte del Responsable del Contrato de la UNIVERSIDAD.

En todo caso, la solicitud del cambio deberá realizarse por escrito con 15 días hábiles de antelación, exponiendo las razones que obligan a la propuesta indicando la empresa en la que está dado de alta el nuevo recurso, en el caso de que se trate de recursos subcontratados. En su caso, el cambio deberá ser aprobado por el Responsable del Contrato.

En el supuesto de que se produzca la sustitución de alguno de los medios personales, y con objeto de evitar los inconvenientes que en la continuidad de los trabajos que realiza la persona a sustituir, se subsanará mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, durante un periodo mínimo de 10 días hábiles.

Cualquier rotación de los equipos que no esté autorizada por la UNIVERSIDAD que no se ajuste a lo descrito anteriormente se considerará una rotación no planificada, y estará sujeta al “Indicador Factor de Rotación” (IFR) correspondiente.

Por su parte, la UNIVERSIDAD tendrá la potestad de exigir, cuando existan razones que afecten al normal desarrollo de la prestación del servicio, el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo ofertado por la empresa adjudicataria para la ejecución del contrato. La UNIVERSIDAD dará a la empresa



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

adjudicataria un plazo de diez días laborables, para que proceda a la sustitución de dicho componente de forma efectiva.

Estos cambios propuestos, siempre que estén justificados por significar un perjuicio para el correcto funcionamiento del servicio, se tendrán en consideración para el cálculo del IFR. Se medirá el IFR, para cada una de las personas del equipo de trabajo ofertado por la empresa adjudicataria.

El factor de rotación IFR a medir para cada persona se entenderá como el número de cambios de personal no planificados realizados en el equipo de la empresa adjudicataria que presta el servicio desde el inicio de la prestación del servicio.

En la siguiente tabla se definen los IFR exigidos para cada uno de los perfiles de trabajo.

Aspecto	Indicador	Unidades	Sistema de Medida	ANS
Indicador del Factor de Rotación (IFR) de cada perfil del equipo de trabajo	IFR.01	No. de cambios no planificados	- Cambio autorizados por el Comité de Seguimiento = cambio planificado → NO se incrementa el IFR.0x	IFR.01 ≤ 0 durante toda la duración del contrato
	IFR.02		- Cambio NO autorizados por el Comité de Seguimiento = cambio NO planificado → se incrementa el IFR.0x en 1 unidad	IFR.02 ≤ 1 durante toda la duración del contrato

Donde los IFR se aplican a los siguientes perfiles:

IFR	Perfil
IFR.01	Director del proyecto
IFR.02	Ingeniero de reingeniería de procesos
IFR.01	Responsable Gestión del cambio
IFR.02	Responsable de atención de incidencias
IFR.02	Analistas de datos

El incumplimiento de estos ANS llevara asociado las penalizaciones descritas en el PCAP

6.2 Documentación

6.2.1 Plazos de entrega

La entrega de la documentación en los plazos aprobados por la UNIVERSIDAD es otro de los aspectos importantes relacionados con la calidad del servicio.

Para ello, el responsable del contrato por parte de la UNIVERSIDAD definirá y aprobará las fechas de entrega de los documentos que considere relevantes. Este calendario podrá ser modificado en el tiempo si las circunstancias así lo exigen.

GOBIERNO
DE ESPAÑAMINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADESPlan de Recuperación,
Transformación
y ResilienciaFinanciado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

A final de cada período de facturación se analizarán los documentos cuya fecha de entrega se encuentra dentro del período a facturar y se revisará el cumplimiento de los ANS según lo establecido en la siguiente tabla:

Aspecto	Indicador	Unidades	Sistema de Medida	ANS
Cumplimiento plazos de entrega documentación	Plazo de entrega	Días	Diferencia entre el plazo de entrega aprobado por el responsable del contrato y el plazo de entrega real. El responsable del contrato podrá aprobar la modificación del plazo de entrega.	Para cada documento: Plazo de entrega real - Plazo de entrega aprobado \leq 5 días laborables

El incumplimiento de estos ANS llevara asociado las penalizaciones descritas en el PCAP

6.2.2 Calidad

La calidad de la documentación es, asimismo, otro de los aspectos importantes relacionados con la calidad del servicio.

Para ello, el Responsable del Contrato por la UNIVERSIDAD realizará un control de la documentación generada a lo largo del desarrollo del contrato y elevará un informe de no aceptación de los entregables que no cumplan los requisitos de calidad formal, de calidad con terceros, redacción, inconsistencias o contengan errores materiales.

La empresa adjudicataria deberá corregir las no conformidades en el plazo y los términos que se acuerde con la UNIVERSIDAD.

A final de cada período de facturación, se analizarán los documentos cuya fecha de entrega se encuentra dentro del período a facturar y se revisará el cumplimiento de los ANS según lo establecido en la siguiente tabla:

Aspecto	Indicador	Unidades	Sistema de Medida	ANS
Calidad de la documentación	Tasa de error	Número de documentos no aceptados	Entregables que son elevados al Comité de Seguimiento con informe de no aceptación	Objetivo de calidad del 100% de los documentos generados sin error

El incumplimiento de estos ANS llevara asociado las penalizaciones descritas en el PCAP

6.3 Puntualidad de asistencia a reuniones

Asimismo, en las reuniones y consultas con el personal de la UNIVERSIDAD y con otras organizaciones, se exigirá un cumplimiento de puntualidad a las mismas de un 95%, considerándose falta de puntualidad un retraso superior a 10 minutos, siempre y cuando la convocatoria se haya realizado con al menos 30 minutos de antelación.

Aspecto	Indicador	Unidades	Sistema de Medida	ANS
---------	-----------	----------	-------------------	-----



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

Puntualidad de asistencia a reuniones	Puntualidad asistencia reuniones	%	Faltas de puntualidad a reuniones presenciales (retraso > 10 min) / No. total de reuniones convocadas con más de 30 min de antelación	≥95%
---------------------------------------	----------------------------------	---	---	------

El incumplimiento de este ANS llevara asociado las penalizaciones descritas en el PCAP.

7 Seguridad y Confidencialidad del Servicio

7.1 Confidencialidad de la Información

La UNIVERSIDAD es una organización dedicada a la actividad docente e investigadora y, por tanto, es responsable de la información generada y gestionada en su actividad.

El adjudicatario, durante la prestación de sus servicios a la UNIVERSIDAD puede recibir información confidencial o disponer de acceso o de potencial acceso a la misma. En este sentido se considera por información confidencial, toda la información relativa a: procesos de negocio, planes de marketing, planes estratégicos, clientes, proveedores, know-how, métodos, análisis funcionales, código fuente, estudios de mercado, estadísticas, datos financieros, análisis de viabilidad, especificaciones técnicas, formularios, diseños, estudios, aquella afectada por LOPD y toda aquella información que la UNIVERSIDAD no haya autorizado de modo explícito al adjudicatario para su libre uso o difusión.

El adjudicatario sólo hará uso de la información facilitada por la UNIVERSIDAD en el ámbito de los servicios prestados bajo el amparo del presente contrato. En este sentido el adjudicatario se compromete a guardar el deber de secreto y mantener la confidencialidad de la información cedida, trasladando este deber a todas aquellas personas (empleados, personal subcontratado, becarios, asesores, colaboradores, filiales, accionistas, terceros relacionados, etc.) o entidades que dispongan de acceso a esta información en el desarrollo de sus funciones y obligaciones con relación a los servicios prestados a la UNIVERSIDAD.

Las personas o entidades citadas en el párrafo anterior y que tengan acceso a información confidencial de la UNIVERSIDAD en el marco de la prestación del servicio, no disponen de permiso para reproducir, modificar, publicar o difundir o comunicar a terceros dicha información sin previa autorización explícita de la UNIVERSIDAD.

A su vez, el adjudicatario se compromete a aplicar tanto las medidas de seguridad exigibles por la legislación vigente, como las medidas de seguridad que aplicaría el adjudicatario respecto a su propia información confidencial para garantizar la confidencialidad de la misma.

La propiedad intelectual de los desarrollos y la información tratada en el marco de este contrato de prestación de servicios pertenece a la UNIVERSIDAD.

Si se produce cualquier revelación, difusión o utilización de la información facilitada por la UNIVERSIDAD a el adjudicatario en el ámbito de este contrato de prestación de servicios, ya sea de forma fraudulenta o por mera

negligencia, el adjudicatario deberá indemnizar a la UNIVERSIDAD por los daños y perjuicios ocasionados, con independencia de las acciones civiles o penales que se puedan derivar.

El adjudicatario se compromete a destruir la información confidencial cedida por la UNIVERSIDAD en el ámbito de la prestación del servicio, una vez finalizada la relación contractual. El adjudicatario podrá conservar una copia de la información confidencial con el fin de supervisar las obligaciones que sobreviven a la relación contractual tras su finalización.

7.2 Ciberseguridad y cumplimiento normativo

Es necesario tener en cuenta que mucha de la información que se gestione en los procesos será de carácter personal y por tanto sujeta a protección de datos, por lo que se requerirá que el adjudicatario entregue una solución que cumpla con los requisitos contenidos en el Esquema Nacional de Seguridad.

En este sentido, las empresas licitadoras deberán describir en sus propuestas su aproximación a la ciberseguridad para la plataforma requerida y la conectividad necesaria para la ejecución del contrato, así como los aspectos relevantes orientados al cumplimiento del reglamento general de protección de datos.

Si la empresa licitadora utiliza sistemas que tratan sistemas de información, éstos deben estar certificada en el Esquema Nacional de Seguridad (nivel medio).

8 Imagen Corporativa

Todo el material que se use en los trabajos deberá respetar las normas de identidad corporativa de la UNIVERSIDAD e incorporar los logos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. Así mismo, en todo el material o documentación no debe figurar el logotipo de la empresa adjudicataria ni cualquier otra figura o texto que haga mención a ella.

9 Transferencia Tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos y la prestación de servicios objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la UNIVERSIDAD la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias bajo las que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas.

En función de las características de los trabajos desarrollados durante la asistencia, la UNIVERSIDAD podrá requerir de la empresa adjudicataria que preste a su personal la formación necesaria relacionada con el objeto del contrato.

Una vez finalizada la ejecución del contrato se realizará el traspaso de conocimientos tanto a las personas responsables del proyecto en la UNIVERSIDAD como a terceras personas designadas por la empresa adjudicataria del mantenimiento del sistema.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

10 Garantía de los Trabajos

El objeto del contrato quedará sujeto al plazo de garantía de un año, durante el cual la UNIVERSIDAD podrá comprobar que el trabajo realizado se ajusta a lo contratado y a lo estipulado en el presente pliego. Transcurrido el plazo de garantía sin que se hayan formulado reparos a los trabajos ejecutados, quedará extinguida la responsabilidad del contratista.

Durante el periodo de garantía, el contratista estará obligado a subsanar, a su costa, todas las deficiencias que se puedan observar en lo ejecutado, con independencia de las consecuencias que se pudieran derivar de las responsabilidades en que hubiere podido incurrir, de acuerdo con lo establecido en el presente pliego y en el de cláusulas particulares. Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias. Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

11 Accesibilidad a sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público

El adjudicatario tendrá en cuenta lo establecido en el RD 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público y por lo tanto aplicará la norma " UNE-EN 301 549. Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC ". Esta norma, es la versión oficial española a la EN 301 549 V2.1.2 (2018-08) *Accessibility requirements for ICT products and services*, declarada como estándar armonizado en la Decisión de Ejecución (UE) 2018/2048 de la Comisión, de 20 de diciembre de 2018, y que es equivalente a cumplir todos los requisitos de nivel A y AA de las WCAG 2.1.

12 Dirección y Seguimiento del Contrato

Para la adecuada dirección y control de la ejecución del contrato, se establece la siguiente estructura y modo de funcionamiento:

12.1 Dirección por parte de la UNIVERSIDAD

A la formalización del contrato, la UNIVERSIDAD designará al Responsable del Contrato que supervisará la ejecución de este. Sus funciones serán todas aquellas que le sean encomendadas por el Órgano de Contratación. Entre ellas, a modo enunciativo, pero no limitativo, se encuentran:

- Actuar como interlocutor con el Responsable de los servicios designado por la empresa adjudicataria.
- Supervisar y adoptar decisiones respecto a la ejecución del contrato dentro de las facultades otorgadas por el órgano de contratación.
- Realizar la propuesta de aplicación de penalidades por incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

20

Este documento incorpora firma electrónica, y es copia auténtica de un documento electrónico archivado por la ULL según la Ley 39/2015.
La autenticidad de este documento puede ser comprobada en la dirección: <http://sede.ull.es/validacion>

Identificador del documento: 6064937

Código de verificación: PFoesOZF

Firmado por: María Teresa Covisa Rubia
UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

Fecha: 18/12/2023 14:05:37

- Velar por el adecuado cumplimiento del contrato y verificar la calidad de los trabajos realizados por la empresa adjudicataria.
- Aprobar por parte de la UNIVERSIDAD los trabajos y entregables definidos en el contrato.
- Determinar la necesidad de incorporar, retirar o sustituir el personal del equipo de trabajo que presta los servicios y comunicarlo a la persona designada como Responsable de los servicios para que lleve a cabo las modificaciones oportunas.
- Todas aquellas que le sean encomendadas por el Órgano de Contratación

12.2 Dirección por parte de la Empresa Adjudicataria

Por su parte, la empresa adjudicataria designará los responsables indicados en los dos siguientes subapartados. Los dos recursos pueden ser desempeñados por la misma persona, siempre que cuente con el nivel de conocimientos y experiencia adecuadas, y haya sido investido por la empresa adjudicataria del nivel adecuado de decisión.

12.2.1 Responsable de los Servicios

Habitualmente se identifica como el responsable comercial de la cuenta, si bien podrá ser otra persona que asuma la responsabilidad última de los servicios y deberá tener una función en la empresa que le permita desarrollar adecuadamente esta función.

Entre sus funciones, a modo enunciativo, pero no limitativo, se encuentran:

- Actuar como interlocutor con el Responsable del Contrato de la UNIVERSIDAD en lo relativo a aspectos estratégicos y tácticos relacionado con el contrato (cumplimiento, necesidades de la UNIVERSIDAD, aspectos comerciales, etc.).
- Asegurar la correcta realización de la prestación del contrato.
- Dictar instrucciones a la empresa y al Responsable técnico en base a las decisiones adoptadas por el Responsable del Contrato de la UNIVERSIDAD.
- Verificar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).
- Informar a la UNIVERSIDAD de cualquier incidencia que se produjera durante la ejecución del contrato.

12.2.2 Responsable Técnico

Habitualmente se identifica como el responsable técnico posventa asignado a la cuenta, si bien podrá ser otra persona que asuma la responsabilidad última de los aspectos técnicos de los servicios y deberá tener una función en la empresa que le permita desarrollar adecuadamente esta función.

Durante las fases de implantación y mantenimiento del contrato, esta persona podrá ser la misma o dos diferentes (una en cada fase).

Entre sus funciones, a modo enunciativo, pero no limitativo, se encuentran:

- Actuar como interlocutor con el Responsable del Contrato de la UNIVERSIDAD en lo relativo a aspectos técnicos (planificación, calidad de los servicios, necesidades operativas, etc.).

- Durante la Fase de Desarrollo:
 - Velar por que el desarrollo se ejecute en tiempo y forma, siendo el responsable último de la misma
- Durante la Fase de Tránsito:
 - Velar por el adecuado cumplimiento del contrato y verificar la calidad de los servicios y la calidad técnica de los trabajos entregados por la empresa adjudicataria.
 - Emitir los informes periódicos correspondientes a los ANS para su comprobación por parte de la UNIVERSIDAD.
- En cualquier fase:
 - Proponer a la UNIVERSIDAD para su aprobación las actuaciones operativas y su planificación
 - Dictar instrucciones al personal del equipo de trabajo de la empresa adjudicataria en base a las decisiones adoptadas en los Comités (Técnico y de Seguimiento).
 - Informar a la UNIVERSIDAD de cualquier incidencia que se produjera durante la ejecución del contrato.

12.3 Comité de Seguimiento

Se regirá por las siguientes normas mínimas:

1. Estará encargado de tratar cualquier decisión estratégica o táctica relacionada con los servicios objeto del contrato.
2. Estará formado, al menos, por el Responsable del Contrato de la UNIVERSIDAD, que lo presidirá y tomará las decisiones finales, y el Responsable de los servicios la empresa adjudicataria.
3. A las reuniones podrá asistir cualquier persona que, en función de los temas a tratar, consideren necesarios los dos anteriores.
4. Tras las reuniones, el Responsable de los Contrato de la UNIVERSIDAD o quien este designe levantará un acta de manera que exista un elemento documental que atestigüe los acuerdos alcanzados en dicha reunión.

La periodicidad de dichas reuniones será de al menos 1 al mes, sin perjuicio de que la UNIVERSIDAD se reserve el derecho a convocar las que, atendiendo a la situación que corresponda, resulten necesarias, a juicio de la UNIVERSIDAD. Estas reuniones serán por defecto de carácter telemático, excepto que por motivos técnicos se necesitara presencialidad en las dependencias de la UNIVERSIDAD.

13 Información para el PCAP

13.1 CPV

CPV	DESCRIPCIÓN
72200000-7	Servicios de programación de software y de consultoría



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

13.2 Oferta Técnica

13.2.1 Aspectos Generales

A la hora de preparar la Oferta técnica, las empresas licitadoras deberán tener en cuenta lo siguiente:

- La estructura y contenido de la Oferta técnica en general y de la Memoria Técnica en particular debe ajustarse estrictamente a lo establecido en sus respectivos apartados. Toda información que no se encuentre dentro de dicha estructura no se tendrá en cuenta, salvo que los pliegos establezcan lo contrario.
- La estructura y el contenido de la Memoria Técnica se corresponde uno a uno con los ‘aspectos a valorar’ de los criterios de adjudicación cuantificables mediante un juicio de valor. Con el fin de incluir en cada apartado la información adecuada, se recomienda la lectura de la metodología de valoración de este tipo de criterios incluida en los pliegos.
- La información que se incluya en toda la Oferta técnica **no debe incluir ningún dato o valor referido a los criterios evaluables mediante fórmulas, ni información que permita deducirlos** ya, de ser así, la propuesta en su conjunto será excluida automáticamente del proceso de licitación.
- Sobre la Memoria Técnica:
 - En el caso de establecerse limitaciones de extensión de la Memoria Técnica, el contenido de las páginas que excedan dicha extensión no se tendrá en cuenta a la hora de la valoración de los criterios sujetos a un juicio de valor y, en consecuencia, los ‘Aspectos a valorar’ afectados se puntuarán con 0 puntos.
 - La mesa de contratación podrá exigir a los licitadores documentación justificativa que acredite cualquier aspecto incluido en la Oferta técnica, así como precisiones o aclaraciones sobre las ofertas presentadas o información complementaria relativa a ellas, si bien las respuestas no podrán suponer una modificación de los elementos fundamentales de la oferta.

13.2.2 Contenido de la Oferta Técnica

La oferta técnica estará formada por un único documento (fichero) y constará obligatoriamente de los siguientes apartados:

1. Portada en la que se identifique claramente el título y el número de expediente al que corresponde la oferta
2. Índice de la oferta técnica
3. Acatamiento de los pliegos e identificación de la empresa licitadora en una página con la siguiente información:
4. Párrafo en el que la empresa licitadora exprese el acatamiento de la totalidad de lo establecido en los pliegos y en el que se declare la veracidad de la información incluida en la oferta técnica.
5. Cuadro en el que se incluyan los datos de licitador y los de la persona de contacto
6. Resumen Ejecutivo dónde se explique de forma concisa y sencilla la solución propuesta y los aspectos relevantes a destacar de la oferta. El Resumen Ejecutivo no será objeto de valoración (no se puntuará), si bien ayudará a la comprensión global de la oferta.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

7. Memoria Técnica, que contiene de forma ordenada todos los criterios cuya valoración está sujeta a un juicio de valor.

MUY IMPORTANTE: en la información que se incluya en la Memoria Técnica referida a los siguientes apartados se tendrá especial cuidado en no incluir ningún dato o valor referido a los criterios evaluables mediante fórmulas, ni información que permita deducirlos ya, de producirse, la propuesta será excluida automáticamente del proceso de licitación.

13.2.3 Memoria Técnica

La Memoria Técnica deberá ajustarse obligatoriamente a la siguiente estructura y contenido:

APARTADO		SUBAPARTADO	
1			
	Enfoque de los trabajos	1.1	Se valorará en este punto el conocimiento y las características propuestas para la ejecución del servicio, así como el grado de calidad y la adecuación del enfoque propuesto respecto a los servicios especificados en el pliego de prescripciones técnicas.
2			
	Metodología de trabajo	2.1	Se describirá la metodología de gestión del proyecto propuesta en los diferentes aspectos en relación con la reingeniería de los procesos
		2.2	Se describirá la metodología de gestión del proyecto propuesta en los diferentes aspectos en relación con el plan de Comunicación y la Gestión del Cambio
3			
	Formación	3.1	Plan de Formación y Transferencia
4			
	Plan de trabajo	4.1	Se valorará en este punto el plan de trabajo presentado por los licitadores, donde se evaluará la relación de actividades, tareas, % de dedicación y perfiles del equipo de trabajo propuesto asociados
5			
	Equipo de trabajo	5.1	Detallar las condiciones de ejecución del servicio donde se muestre que el equipo propuesto cuenta con las capacidades técnicas y analíticas necesarias para la prestación del servicio. <ul style="list-style-type: none">– Experiencia del equipo mínimo exigido en sus áreas– Experiencia equipo de trabajo propuesto particularmente en universidades

Este documento incorpora firma electrónica, y es copia auténtica de un documento electrónico archivado por la ULL según la Ley 39/2015.
La autenticidad de este documento puede ser comprobada en la dirección: <http://sede.ull.es/validacion>

Identificador del documento: 6064937

Código de verificación: PFoesOZF

Firmado por: María Teresa Covisa Rubia
UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

Fecha: 18/12/2023 14:05:37

GOBIERNO
DE ESPAÑAMINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADESPlan de Recuperación,
Transformación
y ResilienciaFinanciado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

			– Posibilidad de prestación presencial del servicio
--	--	--	---

13.2.4 Limitaciones de Extensión de la Oferta técnica

Se establecen las siguientes limitaciones en la extensión de la Oferta técnica:

- Resumen Ejecutivo (punto 4 de la Oferta técnica): 4 páginas
- Memoria Técnica (punto 5 de la Oferta técnica): 50 páginas

En ambos casos las páginas se ajustarán a las siguientes características:

- Tamaño hoja: A4
- Tipo letra: Arial o tipo con tamaño de letra equivalente
- Tamaño letra mínimo: 11 ppp. (puntos por pulgada)
- Márgenes mínimos: 2 cm a cada borde
- Interlineado mínimo: sencillo

13.3 Criterios de Adjudicación

El contrato se adjudicará a la proposición que oferte la mejor relación calidad-precio en la ejecución del contrato, evaluada mediante la aplicación de los siguientes criterios de adjudicación:

13.3.1 Criterios cualitativos evaluables mediante juicio de valor

Ponderación: 49 puntos

CRITERIO		ASPECTO A VALORAR		PUNTUACIÓN
1				
	Enfoque de los trabajos	1.1	Enfoque de los trabajos	8
2				
	Metodología de trabajo	2.1	Metodología de reingeniería de procesos	8
		2.2	Metodología en la Gestión del Cambio	4
3				
	Formación	3.1	Plan de Formación	5
4				
	Plan de trabajo	4.1	Plan de trabajo	9
5				
	Equipo de trabajo	5.1	Perfiles y dedicación del equipo	15

- **Enfoque de los trabajos** Se valorará la metodología y los procedimientos de trabajo propuestos a fin de garantizar la transición más sencilla posible al usuario final.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

- **Metodología de reingeniería de procesos.** Se valorará la metodología propuesta en lo referente a la reingeniería de los procedimientos de UNIVERSIDAD, la experiencia demostrada en la aplicación de la metodología, y cualquier otro aspecto que el licitador considera relevante de su metodología y que pudiera ser de interés para la UNIVERSIDAD.
- **Metodología de Gestión del Cambio.** Se valorará la metodología propuesta en lo referente a la Gestión del cambio en la UNIVERSIDAD, la experiencia demostrada en la aplicación de la metodología, y cualquier otro aspecto que el licitador considera relevante de su metodología y que pudiera ser de interés para la UNIVERSIDAD
- **Formación:** Se valorará el número de clases y horas, recursos destinados a la formación y documentación puesta a disposición, la calidad y cantidad de la formación. Planificación y metodología de la transferencia de los desarrollos.
- **Planificación del Proyecto:** Se valorarán la adecuación de las tareas, recursos técnicos, entregables del cronograma para la puesta en marcha de los servicios ofertados.
- **Equipo Técnico.** Se valorará la calidad de los perfiles, la dedicación de los mismos al desarrollo del proyecto, y su adecuación y coherencia con los requisitos del proyecto y su planificación

13.3.1.1 Valoración

Se requiere un umbral de puntuación MÍNIMO para los criterios cualitativos evaluables mediante juicio de valor de **24,5 puntos**. Las ofertas que no alcancen ese umbral serán desestimadas.

La valoración de cada oferta se efectuará a nivel de cada Aspecto a valorar que está definido en los Criterios de adjudicación cuya valoración depende de un juicio de valor.

Para cada Aspecto a valorar se analizará el contenido del subapartado correspondiente de la Memoria Técnica que lo trata. En este sentido, es importante resaltar que la estructura de la Memoria Técnica (Apartados/Subapartados) coincide con la estructura de los criterios cuya valoración depende de un juicio de valor (Criterios /Aspectos a valorar).

La valoración de los criterios sujetos a un juicio de valor se hará en base a la siguiente tabla (tabla de valoración):

Perspectiva A: Grado de calidad de la propuesta	Perspectiva B: Grado de calidad de la información incluida	Porcentaje a aplicar a la puntuación máxima = resultado evaluación A y B
Alto	Alto	entre 91% y 100%
Alto	Medio	entre 81% y 90%
Alto	Bajo	entre 71% y 80%
Medio	Alto	entre 61% y 70%
Medio	Medio	entre 51% y 60%
Medio	Bajo	entre 41% y 50%
Bajo	Alto	entre 31% y 40%
Bajo	Medio	entre 16% y 30%
Bajo	Bajo	entre 1% y 15%
Ninguno	Ninguno	0%

Para cada Aspecto a valorar de cada oferta, se analizan, en este orden, las denominadas Perspectiva A y Perspectiva B (columnas 1 y 2 de la tabla de valoración) de la siguiente forma:

- Perspectiva A:
 - Se evalúa, para el Aspecto a valorar, el grado de calidad (alto, medio, bajo o ninguno) de la propuesta en función del contenido del subapartado correspondiente de la Memoria Técnica.
 - Para establecer el resultado de la evaluación, se tomará, como pauta general, lo siguiente:
 - Alto: está alineado con lo establecido en los pliegos y el valor aportado y/o nivel de excelencia es alto.
 - Medio: está alineado con lo establecido en los pliegos y el valor aportado y/o nivel de excelencia es medio.
 - Bajo: está poco alineado con lo establecido en los pliegos y/o el valor aportado y/o nivel de excelencia es bajo.
 - Ninguno: no se identifica lo que propone, no es coherente o no está alineado con lo establecido en los pliegos, no aporta ningún valor y/o se reproduce, de forma más o menos aproximada el contenido de los pliegos.
- Perspectiva B:
 - A continuación, se evalúa, para el Aspecto a valorar, el grado de calidad (alto, medio, bajo o ninguno) de la información incluida en función del contenido del subapartado correspondiente de la Memoria Técnica.
 - Para determinar el grado de calidad de información, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos concretos: concisión, relevancia, completitud y adecuación del nivel de detalle y claridad de lo ofertado.
 - Para establecer el resultado de la evaluación, se tomará, como pauta general, lo siguiente:
 - Alto: la información es concisa, relevante, completa y con un nivel de detalle adecuado
 - Medio: la información no es suficientemente concisa, relevante, completa y/o su nivel de detalle es medio.
 - Bajo: la información es demasiado genérica, incompleta, imprecisa, poco relevante y/o su nivel de detalle bajo.
 - Ninguno: no existe información, no es relevante, no está relacionada con lo solicitado, el nivel de detalle es inadecuado, es muy genérica y/o se reproduce, de forma más o menos aproximada el contenido de los pliegos.
 - En ningún caso se considerará la extensión de la información como un factor positivo a valorar, es decir, considerar que, a más extensión, sin más, mejor.
- Resultado de la valoración A y B:
 - El **Porcentaje que se aplicará a la puntuación máxima** de cada Aspecto a valorar de cada oferta estará dentro del rango que le corresponda (columna 3 de la tabla de valoración) en función de la combinación de los resultados de la evaluación de las Perspectivas A y B (Columnas 1 y 2 de la

GOBIERNO
DE ESPAÑAMINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADESPlan de Recuperación,
Transformación
y ResilienciaFinanciado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

tabla de valoración). El porcentaje concreto que se asigne dentro del intervalo reflejará el grado de diferencia existente entre las diferentes propuestas dentro del aspecto que se valora.

13.3.1.2 Cálculo de las puntuaciones:

Puntuación de cada Aspecto a valorar

- La puntuación del Aspecto a valorar de cada oferta se obtendrá aplicando el porcentaje obtenido como resultado evaluación A y B a la puntuación máxima asignada al ‘Aspecto a valorar’.

Puntuación de cada Criterio

- Para cada oferta, la puntuación de cada Criterio se obtendrá sumando las puntuaciones de todos los Aspectos a valorar del criterio.

Puntuación final de los Criterios de adjudicación cuya valoración depende de un juicio de valor

- Para cada oferta, la puntuación final obtenida en los Criterios de adjudicación cuya valoración depende de un juicio de valor se obtendrá sumando las puntuaciones de todos los Criterios de este tipo.

13.3.2 Criterios económicos y criterios evaluables de forma automática

Ponderación: 51 puntos

CRITERIO	PUNTUACIÓN
Valoración económica. “Importe Económico” (sin IGIC)	51

13.3.2.1 Valoración económica “Importe Económico”

51 Puntos

Para la valoración económica de este criterio, se utiliza el correspondiente importe que figura en la oferta económica de cada licitador, IGIC excluido, y se aplica la siguiente fórmula:

Al menor importe ofertado se le asignará el valor máximo de la puntuación (51 puntos) y al resto se

le asignará una puntuación proporcional resultante de aplicar la siguiente fórmula:

$$P = P_m \times \left(1 + \log \frac{M_o}{O}\right)$$

donde:

- P = Puntuación a obtener
- P_m = Puntuación máxima del criterio
- O = Importe de la oferta a valorar
- M_o = Importe de la mejor oferta
- \log = Logaritmo de base 10

Las ofertas cuyo P_l supere el Precio Base de Licitación se excluirán.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

13.3.2.2 Ofertas desproporcionadas o anormalmente bajas

Se considerarán como ofertas inicialmente incursas en valores desproporcionados o anormalmente bajos aquellas que cumplan simultáneamente los dos requisitos siguientes:

1. El importe de la valoración económica del “**Importe Económico**” importe sea inferior en un 20% a la media aritmética de los valores de este apartado entre todas las ofertas válidas presentadas:

$$O_i < [M - 20\% \cdot M]$$

donde:

- O_i = Importe ofertado del “Importe Económico” por la oferta que se valora.
 - M = Media aritmética de los importes ofertados para el “Importe Económico” de las ofertas válidas presentadas.
 - 20% = Porcentaje establecido.
2. La puntuación total en los criterios cualitativos evaluables mediante juicio de valor iguale o supere los 40 puntos de valoración conjunta sobre los 49 posibles

De conformidad con el artículo 149 de la LCSP, cuando se identifique una proposición que pueda considerarse desproporcionada o anormalmente baja, se dará audiencia al licitador que la haya presentado para que justifique la valoración de la oferta y precise las condiciones de ejecución del contrato, las soluciones técnicas adoptadas y las condiciones excepcionales favorables de que disponga para ejecutar la prestación, la originalidad de las prestaciones propuestas, el respeto a las disposiciones relativas a la protección del empleo y las condiciones de trabajo vigentes en el lugar en que se vaya a realizar la prestación, o la posible obtención de una ayuda del Estado.

La Mesa de Contratación determinará finalmente las ofertas que finalmente se consideren incursas en valores desproporcionados o anormales (bajas temerarias) que se rechazarán.

13.3.3 Puntuación final de las ofertas

La puntuación final de cada oferta se obtendrá sumando la puntuación obtenida en los “Criterios cualitativos evaluables mediante juicio de valor” más la obtenida en los “Criterios económicos y criterios cualitativos evaluables de forma automática”.

Si, efectuada la valoración de las proposiciones, con arreglo a lo establecido en las cláusulas anteriores, se produjese algún empate en la puntuación final, el desempate se resolverá en favor de las proposiciones presentadas por:

- Propositiones presentadas por aquellas empresas que, al vencimiento del plazo de presentación de ofertas, tengan en su plantilla un porcentaje de trabajadores con discapacidad superior al que les imponga la normativa.
- En este supuesto, si ambos licitadores de los que hubieren empatado en cuanto a la proposición más ventajosa acreditan tener relación laboral con personas con discapacidad en un porcentaje superior al que les imponga la normativa, tendrá preferencia en la adjudicación del contrato el licitador que disponga del mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad en su plantilla.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

13.4 Penalidades a aplicar

INDICADOR	PENALIDAD APLICABLE
Indicador del Factor de Rotación (IFR)	3% del importe de adjudicación del contrato por cada sustitución que supere el umbral objetivo
Cumplimiento plazos de entrega documentación	0,5% del importe de adjudicación del contrato por cada día de incumplimiento por encima del umbral establecido
Calidad de la documentación	0,5% del importe de adjudicación del contrato por cada punto entero por debajo del umbral establecido
Puntualidad de asistencia a reuniones	0,5% del importe de adjudicación del contrato por cada punto entero por debajo del umbral establecido

Si a juicio de la UNIVERSIDAD el número incidencias, consultas o peticiones, fuera anormalmente alto (estableciendo como criterio un incremento superior al 15% de su número con respecto a un periodo temporal equivalente) no se aplicarán las penalizaciones establecidas, para la parte que ha excedido de ese 15%.

La penalización debe ser proporcional a la gravedad del incumplimiento y no podrá ser superior al 10 % del precio del contrato, IGIC excluido, ni el total de las mismas superar el 50 % del precio del contrato.

Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, hubiere incurrido en demora respecto al cumplimiento del plazo total, la Administración podrá optar, atendidas las circunstancias del caso, por la resolución del contrato o por la imposición de las penalidades diarias en la proporción de 0,60 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IGIC excluido.

De esta forma, cada vez que las penalidades por demora alcancen un múltiplo del 5 por 100 del precio del contrato, IGIC excluido, el órgano de contratación estará facultado para proceder a la resolución del mismo o acordar la continuidad de su ejecución con imposición de nuevas penalidades.

El incumplimiento de los requisitos de la subcontratación, así como la falta de acreditación de la aptitud del subcontratista o de las circunstancias determinantes de la situación de emergencia o de las que hacen urgente la subcontratación determinará la imposición al contratista de la penalidad del 50 % del importe del subcontrato.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

13.5 Oferta Económica (en forma de ANEXO al PCAP)

D/Dª, con DNI/NIF, con residencia en, provincia de, Calle, Nº, actuando en nombre de(propio o de la empresa que representa. En el caso de que el firmante actúe como Director, Apoderado, etc. de una empresa o de un tercero, hará constar claramente el apoderamiento o representación), enterado del anuncio de licitación publicado en (el perfil de contratante/DOUE) del día de de (día, mes y año) y de las condiciones y requisitos que se exigen en el Pliego de Cláusulas Particulares y en el Pliego de Prescripciones Técnicas que rigen la contratación, por procedimiento abierto, del contrato del **Servicio de Oficina de impulso a la transformación digital de la gestión universitaria relacionada con RRHH (DRRHH).**

Declaro aceptarlos de manera incondicional, haciendo constar que no ha presentado más de una proposición a la misma licitación, ya sea individualmente o en unión temporal con otro empresario, comprometiéndose a tomarlo a su cargo con estricta sujeción a los expresados requisitos y condiciones y conforme a lo siguiente:

A. OFERTA ECONÓMICA

CONCEPTO	VALOR MÁXIMO ADMITIDO (SIN IGIC)	IMPORTE OFERTADO (SIN IGIC)	IGIC	IMPORTE OFERTADO (CON IGIC)
Precio servicio				

Los citados importes comprenden la totalidad de los gastos de cualquier naturaleza que se deriven de la ejecución del objeto del contrato, hasta su completa recepción, así como todos los impuestos, derechos, gastos, tasas, gravámenes, etc. que sean consecuencia del contrato, excluyendo únicamente el IGIC que se especifica de forma separada.

En a de 2023

(LUGAR, FECHA Y FIRMA DEL PROPONENTE)

GOBIERNO
DE ESPAÑAMINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADESPlan de Recuperación,
Transformación
y ResilienciaFinanciado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

13.6 Garantía de los trabajos

El adjudicatario deberá garantizar los productos suministrados por un período mínimo de **DOCE (12) MESES** a partir de la puesta en funcionamiento definitiva en real, excluyéndose las fases de pruebas.

Durante el periodo de garantía, el contratista estará obligado a subsanar, a su costa, todas las deficiencias que se puedan observar.

13.7 Calificación del contrato

Dada la naturaleza de las prestaciones previstas, el contrato definido tiene la calificación de contrato administrativo de servicios, tal y como establecen los artículos 17 y 25 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante LCSP), determinándose las normas que han de regir la contratación por el régimen del contrato es el de servicios al constituir este la prestación principal.

13.8 Presupuesto del Contrato

El presupuesto base de licitación, adecuado a precios del mercado, incluyendo todos los costes directos e indirectos y todos los gastos necesarios para la realización del servicio objeto del contrato asciende a TRESCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS DIECISEIS EUROS CON DIECINUEVE CÉNTIMOS (**398.816,19 €**), IGIC incluido.

ID	%	PRECIO BASE DE LICITACIÓN	IMPORTE
		COSTES DIRECTOS (CD)	
1		Mano de obra	
		Director del proyecto	8.100,00 €
		Ingeniero de reingeniería de procesos	121.500,00 €
		Responsable Gestión del cambio	76.275,00 €
		Responsable de atención de incidencias	44.550,00 €
		Analistas de datos	60.750,00 €
2		Otros costes directos	
		TOTAL COSTES DIRECTOS	311.175,00 €
		COSTES INDIRECTOS (CI)	
4	13%	Gastos generales	40.452,75 €
5		TOTAL COSTES INDIRECTOS	40.452,75 €
6		SUBTOTAL COSTES DIR + INDIR	351.627,75 €
7	6%	BENEFICIO INDUSTRIAL	21.097,67 €
8		TOTAL PBL sin IGIC	372.725,42 €
9	7%	IGIC	26.090,78 €
10		TOTAL PBL con IGIC	398.816,19 €

El cálculo del presupuesto base de licitación se ha establecido en base a la estimación de los recursos necesarios para la ejecución del proyecto y aplicando precios de mercado.

GOBIERNO
DE ESPAÑAMINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADESPlan de Recuperación,
Transformación
y ResilienciaFinanciado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

13.8.1 Costes Directos. Mano de Obra

Conforme a lo previsto en el artículo 100 de la LCSP, los efectos de desglosar el presupuesto base de licitación en costes directos e indirectos, el cálculo del presupuesto base de licitación se ha establecido en base a la estimación de los recursos necesarios para la ejecución del proyecto y aplicando precios de mercado.

Teniendo en cuenta la duración total del proyecto, el número de perfiles solicitado, la dedicación estimada en porcentaje para la ejecución del proyecto para cada una de las tareas es la siguiente:

Perfil pliegos	No. personas	Dedicación /pers (%)
Director del proyecto	1	10%
Ingeniero de reingeniería de procesos	2	100%
Responsable Gestión del cambio	1	100%
Responsable de atención de incidencias	1	100%
Analistas de datos	1	100%

Para estimar el coste de mercado de los diferentes perfiles, se ha tomado como referencia el informe de la consultora Hays 2023 sobre costes laborales “Estudio de Remuneración España 2023”. Estos informes reflejan los precios de mercado de diferentes perfiles laborales dentro de varios sectores de actividad industrial. Para este proyecto se ha seleccionado el sector de Tecnologías de la Información el de Recursos Humanos y el de Atención al Cliente y, por asimilación a cada uno de los anteriores, los siguientes perfiles, cuyos costes son los siguientes:

PERFILES	Perfil Asimilado Estudio Costes Hays	Salario Bruto	Seguridad Social Empresa	Coste Empresa	Coste Empresa/h
Director del proyecto	IT Project Manager 5-10 años	60.000,00 €	21.000,00 €	81.000,00 €	45,00 €
Ingeniero de reingeniería de procesos	IT BI consultant 2-5 años	45.000,00 €	15.750,00 €	60.750,00 €	33,75 €
Responsable Gestión del cambio	Responsable Transformación digital y gestión del cambio > 5 años	56.500,00 €	19.775,00 €	76.275,00 €	42,38 €
Responsable de atención de incidencias	Customer Service Manager 2-5 años	33.000,00 €	11.550,00 €	44.550,00 €	24,75 €
Analistas de datos	Analista de datos 2-5 años	45.000,00 €	15.750,00 €	60.750,00 €	33,75 €

El coste de la Seguridad Social de la empresa se ha calculado como un 35% del salario bruto. Estos costes/h no incluyen ni Costes indirectos ni Beneficio industrial ni Impuestos indirectos (IGIC).

Para el cálculo del coste empresa/hora, de los perfiles:

- Director del proyecto
- Ingeniero de reingeniería de procesos



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

- Responsable Gestión del cambio
- Responsable de atención de incidencias
- Analistas de datos

Se han utilizado 1.800 horas/año tomadas del Convenio de Consultoría y Servicios TI establecido en la Resolución de 22 de febrero de 2018, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el XVII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública.

Tomando como base los datos anteriores y aplicando a las horas de cada perfil el coste empresa/hora, el coste de mano de obra del proyecto es el siguiente:

COSTE MANO OBRA	Nº de Personas	Dedicación	TOTAL
Director del proyecto	1	10%	8.100,00 €
Ingeniero de reingeniería de procesos	2	100%	121.500,00 €
Responsable Gestión del cambio	1	100%	76.275,00 €
Responsable de atención de incidencias	1	100%	44.550,00 €
Analistas de datos	1	100%	60.750,00 €
TOTAL			311.175,00 €

Hay que indicar que los costes anteriores no incluyen los costes indirectos, ni el beneficio industrial, ni por supuesto el IGIC.

En cualquier caso, el equipo de trabajo concreto lo propondrá cada licitador en su oferta.

13.8.2 Otros Costes Directos

No hay otros costes directos

13.8.3 Costes Indirectos. Beneficio Industrial

Finalmente, para calcular el Precio Base de Licitación, se han añadido los % de Gastos Generales de la Empresa y Beneficio Industrial estimados como:

- Gastos Generales de la Empresa 13%
- Beneficio Industrial 6%

13.9 Valor Estimado

El **valor estimado del contrato**, incluyendo las prórrogas previstas, asciende a SETESIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS CINCUENTA CON OCHENTA Y CUATRO CÉNTIMOS (**744.650,84 €**), sin incluir IGIC.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

CONCEPTO	SIN IGIC	IGIC	TOTAL
PRECIO INICIAL CONTRATO (PBL)	372.725,42 €	26.090,78 €	398.816,19 €
PRÓRROGAS	372.725,42 €	26.090,78 €	398.816,19 €
MODIFICACIONES	- €	- €	- €
PAGO PRIMAS A CANDIDATOS	- €	- €	- €
TOTAL VALOR ESTIMADO	744.650,84 €	52.181,56 €	797.632,38 €

La Gerenta de la Universidad de La Laguna

Fdo.: María Teresa Covisa Rubia

Este documento incorpora firma electrónica, y es copia auténtica de un documento electrónico archivado por la ULL según la Ley 39/2015.
La autenticidad de este documento puede ser comprobada en la dirección: <http://sede.ull.es/validacion>

Identificador del documento: 6064937

Código de verificación: PFoesOZF

Firmado por: María Teresa Covisa Rubia
UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

Fecha: 18/12/2023 14:05:37