



Gobierno de Canarias

**Servicio Mantenimiento y Soporte Software
de Gestión Documental Alfresco**

MEMORIA JUSTIFICATIVA

Índice

1 INTRODUCCIÓN.....	3
2 OBJETO.....	4
2.1 JUSTIFICACIÓN No LOTES.....	5
3 JUSTIFICACIÓN.....	5
4 INSUFICIENCIA DE MEDIOS.....	6
5 CAPACIDAD DE OBRAR.....	6
6 PRESUPUESTO DEL CONTRATO.....	7
6.1 IMPORTE.....	7
6.1.1 <i>Desagregación por género.....</i>	<i>8</i>
7 VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.....	8
8 PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO Y DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN. CRONOGRAMA.....	8
9 CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.....	9
10 CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES.....	11
10.1 OFERTAS DE CRITERIOS NO CUANTIFICABLES AUTOMÁTICAMENTE.....	11
10.2 OFERTAS DE CRITERIOS CUANTIFICABLES AUTOMÁTICAMENTE.....	12
10.3 CELEBRACIÓN MESAS CONTRATACIÓN.....	13
11 ABONOS AL CONTRATISTA.....	13
12 PENALIZACIONES.....	13
12.1 PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	13
12.1.1 <i>Penalizaciones en la Prestación del Servicio.....</i>	<i>13</i>
12.1.2 <i>Penalización por retraso en la auditoría.....</i>	<i>15</i>
12.1.3 <i>Penalización por retraso en la activación de la plataforma de capacitación.....</i>	<i>15</i>
12.1.4 <i>Penalización por retraso en la presentación del plan de soporte.....</i>	<i>15</i>
12.1.5 <i>Penalización por retraso en el proceso de actualización de Licencias.....</i>	<i>15</i>
12.1.6 <i>Penalizaciones por retraso en el comienzo de la prestación del servicio.....</i>	<i>15</i>
13 PLAZO DE GARANTÍA.....	16
14 CONDICIONES GENERALES.....	16
14.1 VARIANTES.....	16
14.2 PROPIEDAD DEL RESULTADO DE LOS TRABAJOS.....	16
14.3 CONFIDENCIALIDAD.....	16



1 Introducción

El **Cibercentro** se constituye con objeto de poder gestionar los recursos que integran las redes de informática y las infraestructuras que dan soporte a los sistemas de información del Gobierno de Canarias. Para ello, se diseña e implanta este Centro de **Gestión, Administración, Diagnóstico y Atención de Usuarios**, que desarrolla las actividades precisas para ofrecer los servicios oportunos con el fin de aumentar la disponibilidad general de los sistemas, formando una plataforma integrada para tramitar todas las solicitudes que puedan requerir sus Usuarios.

De este modo, la Comunidad Autónoma de Canarias persigue con la creación de **Cibercentro** dos objetivos fundamentales:

- *Desarrollo de Tecnologías de la Información:* **Cibercentro** se constituye como una herramienta que el Plan Canarias Digital pone al servicio de la Administración Pública para una mejora en la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación Gobierno de Canarias.
- *Servicio:* **Cibercentro** se define como Centro Integral de Atención al Usuario de cualquier incidencia o petición tecnológica que le pueda surgir.

El **Cibercentro** se conforma como un Centro de Atención Integral de Soluciones Tecnológicas de Procesos de Información siendo sus objetivos operativos:

- Atender todas las llamadas realizadas por los Usuarios (tasas de abandono muy bajas).
- Atender todas las solicitudes recibidas por los distintos canales de acceso operativos.
- Resolver o encaminar los problemas, verificando la solución.
- Hacer seguimiento de las incidencias abiertas.
- Documentar las incidencias.
- Informar del estado de las incidencias.
- Evaluar el propio funcionamiento del **CiberCentro**.
- Corregir deficiencias en la operativa de actuación.
- Flexibilidad en la ampliación de servicios y en dar respuesta dinámica a picos de carga de trabajo.
- Racionalizar y homogenizar las infraestructuras de telecomunicaciones existentes en el ámbito del Gobierno de Canarias.
- Estudiar y proponer soluciones y mejoras tecnológicas.
- Gestión de Redes, Voz, Microinformática y Sistemas.
- Monitorización, Seguimiento y Control.
- Atención a las alarmas que reportan los agentes de gestión de los dispositivos electrónicos.



- Diagnóstico conductivo
- Tele-resolución de las incidencias que permitan los equipos y consolas de gestión, siempre que ello no requiera una asistencia presencial, en el lugar de las mismas.

De este modo, se afrontan todos los aspectos extremo-extremo de la gestión de Servicios Telemáticos:

- Aplicaciones
- Las BBDD
- Servidores: Unix o NT
- Los PC's, la Microinformática y la Ofimática.
- Las Redes de Comunicaciones: tanto de Telefonía como de Datos, incluyendo líneas de comunicaciones que las integran.
- La Seguridad de todos los aspectos y a todos los niveles.
- Servicios de Voz y Equipos.

Para la prestación de todos estos servicios, así como para soportar las diversas aplicaciones, y dada la creciente demanda de los sistemas de información por parte de los usuarios y desarrollo de la administración electrónica, se hace necesario realizar una inversión para disponer del soporte del software soporte de los sistemas de información corporativos del Gobierno de Canarias, especialmente en el ámbito de la Administración Electrónica.

2 Objeto

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto definir las condiciones para la prestación de un Servicio para permitir al Gobierno de Canarias disponer un servicio de:

- Servicio de mantenimiento y actualización de licencias
- Soporte funcional y técnico cualificado
- Realización de una Auditoría y certificación
- Capacitación Técnica

El paquete de servicios ofertado tendrá que dotar al Gobierno de Canarias de las herramientas necesarias para solucionar los eventos críticos relacionados con los servidores de gestión documental Alfresco, adquirir conocimientos técnicos y funcionales del funcionamiento del sistema de gestión documental corporativo, y que la empresa adjudicataria certifique la correcta instalación y funcionamiento del clúster de alta disponibilidad que proporciona el servicio.

Dicho objeto corresponde a los dos siguientes:



- Al código [72222300-0] Servicios de Tecnología de la Información, de la nomenclatura Vocabulario Común de Contratos (CPV) de la Comisión Europea.
- Al código [72261000-2] Servicios de Apoyo al Software, de la nomenclatura Vocabulario Común de Contratos (CPV) de la Comisión Europea.

2.1 Justificación No Lotes

La licitación trata sobre un servicio de actualización y soporte sobre una única herramienta de software, por lo que NO es posible en modo alguno una división en Lotes.

3 Justificación

Con objeto de complementar el alcance del servicio que ofrece **CiberCentro** sobre los sistemas y redes del **Gobierno de Canarias** es preciso agregar, en perfecta concordancia, un conjunto de servicios técnicos y humanos capaces de resolver las incidencias que se pudieran presentar, realizar las acciones preventivas necesarias, aportar los medios para la adecuación de los Sistemas Informáticos en función de las nuevas necesidades, y conseguir con todo ello, un funcionamiento óptimo del sistema y una mayor disponibilidad del mismo.

Se pretende incorporar un nuevo servicio de soporte funcional y técnico cualificado para la herramienta corporativa de gestión documental Alfresco. El paquete de servicios tendrá que dotar al Gobierno de Canarias de las licencias necesarias disponibles de la versión Enterprise del producto (incluyendo las licencias del nodo de continuidad), así como de las herramientas necesarias para solucionar los eventos críticos relacionados con los servicios de gestión documental basados en Alfresco. Además, se requiere una auditoría que certifique la correcta instalación y funcionamiento del clúster de alta disponibilidad que proporciona los servicios, básicos para el desarrollo de la administración electrónica.

Añadir que en cumplimiento del:

- Artículo 4 apartado h del Decreto 183/2015 de 21 de julio, por el que se determina la estructura central y periférica, así como las sedes de las Consejerías del Gobierno de Canarias.
- Artículo 74 DECRETO 382/2015, de 28 de diciembre (BOC 2015/252 – Miércoles 30 de diciembre de 2015), por el que se aprueba el *Reglamento Orgánico de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad*.
- Punto 3 del Artículo 74 DECRETO 382/2015, de 28 de diciembre (BOC 2015/252 – Miércoles 30 de diciembre de 2015), por el que se aprueba



el *Reglamento Orgánico de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad*.

Se considera favorable y conveniente la adquisición del objeto de esta licitación.

4 Insuficiencia de Medios

La Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías no dispone de los medios personales ni el conocimiento necesario para el cumplimiento del objeto de la presente licitación.

5 Capacidad de Obrar

Acreditación de Solvencia Económica:

Volumen anual de negocios, o bien volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiera el contrato, referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas por importe igual o superior al exigido en el anuncio de licitación o en la invitación a participar en el procedimiento y en los pliegos del contrato o, en su defecto, al establecido reglamentariamente.

Acreditación de solvencia técnica o profesional: uno de los siguientes

a) Una relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de, como máximo los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos; cuando sea necesario para garantizar un nivel adecuado de competencia los poderes adjudicadores podrán indicar que se tendrán en cuenta las pruebas de los servicios pertinentes efectuados más de tres años antes. Cuando le sea requerido por los servicios dependientes del órgano de contratación los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente.

Para determinar que un trabajo o servicio es de igual o similar naturaleza al que constituye el objeto del contrato, el pliego de cláusulas administrativas particulares podrá acudir además de al CPV, a otros sistemas de clasificación de actividades o productos como el Código normalizado de productos y



servicios de las Naciones Unidas (UNSPSC), a la Clasificación central de productos (CPC) o a la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE), que en todo caso deberá garantizar la competencia efectiva para la adjudicación del contrato. En defecto de previsión en el pliego se atenderá a los tres primeros dígitos de los respectivos códigos de la CPV. La Junta Consultiva de Contratación Pública del Estado podrá efectuar recomendaciones para indicar qué códigos de las respectivas clasificaciones se ajustan con mayor precisión a las prestaciones más habituales en la contratación pública..

- h) Declaración indicando la maquinaria, material y equipo técnico del que se dispondrá para la ejecución de los trabajos o prestaciones, a la que se adjuntará la documentación acreditativa pertinente cuando le sea requerido por los servicios dependientes del órgano de contratación.

6 Presupuesto del Contrato

6.1 Importe

El importe máximo para la prestación del objeto de esta licitación es así como todas las condiciones descritas en el Pliego de Prescripciones Técnicas asciende a la cantidad de:

- Presupuesto neto de licitación: doscientos noventa mil euros (290.000,00€).
- En concepto de IGIC: veinte mil trescientos euros (20.300,00€).
- Total: Trescientos diez mil trescientos euros (310.300,00 €).

Dicho importe incluye el Impuesto General Indirecto Canario (IGIC), así como todos los gastos derivados de la prestación de los servicios descritos, tales como: mano de obra, desplazamiento, dietas, formación, elaboración de informes, fungibles, papelería, transportes, pruebas de aceptación, etc.

También queda incluido el coste de cualquier producto (software, y/o hardware) y su correspondiente soporte y mantenimiento, que pudiera ser necesario para el buen fin del objeto de este Pliego de Prescripciones Técnicas.

El órgano de contratación podrá estimar, por sí o a propuesta de la Mesa de contratación, que las proposiciones presentadas son desproporcionadas o temerarias cuando en las mismas concurren las siguientes circunstancias:

- Cuando las ofertas presentadas sean inferiores al presupuesto de licitación en más de un veinte por ciento (20%).

Para el cálculo de coste, se ha procedido a realizar una prospección a tres empresas del mercado, obtenidas de la página Web del Fabricante,



concretamente en su apartado de “Socios”¹. A tal fin se remitió un listado de los servicios a contratar, solicitándose una estimación de los costes anuales del servicio desglosados en Costes Directos, Costes Indirectos, Otros Gastos y Costes Salariales.

Solo una empresa respondió a la consulta planteada.

Los costes anuales presentan el siguiente desglose:

- Costes directos: Sesenta y ocho con diez por ciento (78,10%) del coste total, siendo de ciento trece mil doscientos cuarenta y cinco euros (113.245,00€)..
- Costes indirectos: dos con setenta y seis por ciento (2,76%), que corresponde a cuatro mil dos euros (4.002,00€).
- Otros gastos: No se prevén.
- Costes salariales: diecinueve con catorce por ciento (19,14%) del coste total, siendo de veinte y siete mil setecientos cincuenta y tres euros.

Para la determinación del precio se ha tenido en cuenta tanto el precio indicado en las respuestas a la consulta planteada como en los ofertados en el anterior expediente, con lo que el presupuesto de licitación es un precio de mercado.

6.1.1 Desagregacion por género

En la presente licitación se establece que *las Mujeres y los Hombres deben recibir igual salario a igual trabajo.*

Por tanto, no corresponde detallar una desagregación por género al no haber diferencias salariales entre hombres y mujeres.

7 Valor estimado del contrato

El valor estimado del contrato asciende a cuatrocientos treinta y cinco mil euros (435.000,00€) IGIC no incluido.

El método aplicado para calcularlo resulta de aplicar una prórroga de un (1) año.

No se contemplan modificaciones.

8 Plazo de Duración del Contrato y de Ejecución de la Prestación. Cronograma

¹ <https://www.alfresco.com/es/partners-i8>
Telecomunicaciones y Sistemas



El contrato tendrá un plazo de duración de dos (2) años, a contar desde el día que se estipule en el contrato.

- Presentación del Plan de Soporte, plazo máximo de diez (10) días naturales tras la firma del contrato.
- Plataforma de Capacitación: El acceso a la plataforma de capacitación será antes de diez días naturales tras la firma del contrato.
- Realización de la Auditoría: Tendrá como plazo máximo dos (2) meses a partir de la firma del contrato.
- El plazo para la presentación de los informes de calidad será antes de los diez (10) primeros días naturales tras la finalización del trimestre a referir el citado informe.
- El proceso de actualización de software, documentación, manuales de instalación y configuración, manual de administración y de usuario, desarrollo de pruebas, plan de marcha atrás, del apartado de Actualización de Licencias tendrá un plazo de tres (3) meses a partir de la firma del contrato.

9 Criterios de Adjudicación

En la determinación de los criterios de adjudicación se han observado lo dispuesto en el art. 145 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Criterios cualitativos:

CRITERIOS	PUNTUACIÓN
1.- Certificación de Nivel de Socio	15
2.- Despliegue organizativo y técnico (recursos humanos, materiales, ...)	15
3.- Solución Técnica	15

Criterios económicos:

CRITERIOS	PUNTUACIÓN
1. Importe de la oferta	55

La valoración de los criterios de adjudicación se hará con arreglo al siguiente procedimiento:

CRITERIOS CUANTIFICABLES AUTOMÁTICAMENTE: 70 puntos

Telecomunicaciones y Sistemas



ECONÓMICOS

1. Importe de la oferta: Se valorará el importe ofertado sobre el importe máximo de licitación, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$P = pm \times \left[1 + \log \frac{mo}{O} \right]$$

Donde "P" es la puntuación a obtener, "pm" es la puntuación máxima de este apartado (55 en este caso), "O" es el importe de la oferta a valorar y "mo" es el importe de la mejor oferta (la más económica), siendo log el logaritmo en base 10. En este criterio se podrá alcanzar un valor entre 0 y 55 puntos, despreciando los puntos que estén fuera de este intervalo por los cálculos de la fórmula.

o Peso: 55%

CUALITATIVOS

2.- Certificación de Nivel de Socio. Se valorará, hasta un máximo de quince (15) puntos, la disposición de la Certificación de nivel de Socio SI-Premier o Strategic, tal como se indica en el apartado 3.1.2 Prestaciones del Servicio de Soporte, del Pliego de Prescripciones Técnicas, para el ámbito de Integrador de Sistemas o Tecnología. Se valorará únicamente si se dispone del Nivel de Premier o Strategic. Si no se dispone de la citada certificación, la valoración en este apartado será de cero (0) puntos. Si se dispone de cualquiera de las certificaciones o ambas, la valoración será de quince puntos (15 puntos) en este apartado

o Peso: 15%

CRITERIOS NO CUANTIFICABLES AUTOMÁTICAMENTE: 30 puntos

3. Despliegue Organizativo y Técnico (recursos humanos, materiales,...): Se valorará las medidas dispuestas por el oferente para asegurar la calidad de los trabajos; metodologías, medios materiales, aseguramiento de calidad, y prestación del servicio. A las ofertas se les asignarán los puntos que proporcionalmente correspondan por su diferencia con la mejor oferta, de acuerdo con la siguiente fórmula: $P = (pm * O) / mo$, donde "P" es la puntuación, "pm" es la puntuación máxima (el peso de este apartado), "mo" es el valor cuantitativo de la mejor oferta y "O" es el valor cuantitativo de la oferta a valorar. Tratándose de criterios no cuantificables numéricamente, a cada una de los apartados de las ofertas se le asignará en "O" un valor sobre 10, luego se ponderará a fin de determinar su puntuación en función de la proporción que le separa de la mejor oferta

o Peso: 15%



4. Solución Técnica: Plan de Soporte, auditoría y formación. A las ofertas se les asignarán los puntos que proporcionalmente correspondan por su diferencia con la mejor oferta, de acuerdo con la siguiente fórmula: $P=(pm*O)/mo$, donde “P” es la puntuación, “pm” es la puntuación máxima (el peso de este apartado), “mo” es el valor cuantitativo de la mejor oferta y “O” es el valor cuantitativo de la oferta a valorar. Tratándose de criterios no cuantificables numéricamente, a cada una de los apartados de las ofertas se le asignará en "O" un valor sobre 10, luego se ponderará a fin de determinar su puntuación en función de la proporción que le separa de la mejor oferta
o Peso: 15%

Si algún licitador no aportara la documentación relativa a alguno de los criterios de valoración a que se refiere este apartado, o la misma no contiene todos los requisitos exigidos en los párrafos anteriores, o el formato no aquel establecido en la presente licitación, la proposición de dicho licitador no será valorada respecto del criterio de valoración de que se trate.

La Mesa de contratación habrá de realizar la evaluación de las ofertas respecto a los criterios no cuantificables automáticamente, que no pueden valorarse mediante la aplicación de fórmulas aritméticas. A tal efecto, se seguirá el siguiente procedimiento:

1. Todas las ofertas serán valoradas de mejor a peor respecto a dichos criterios, en función de sus características y de su comparación con el resto de las ofertas, teniendo en cuenta su mayor adecuación a la mejora y perfeccionamiento de la ejecución del objeto del contrato. El resultado de dicha valoración será argumentado y justificado en el correspondiente informe de valoración.
2. Para cada oferta, se sumarán los puntos obtenidos en cada criterio reflejado en los requisitos “no cuantificables automáticamente”.

10 Contenido de las Proposiciones

Como máximo se admitirá una única oferta.

10.1 Ofertas de Criterios no Cuantificables Automáticamente

Los licitadores deberán presentar en sus propuestas técnicas, manteniendo obligatoriamente el siguiente orden. Caso de querer incorporar información adicional, ésta se presentará en forma de anexos. La oferta de criterios No Cuantificables Automáticamente no podrá contener más de cien (100) páginas. Las páginas adicionales a partir de la página número cien no serán tenidas en cuenta. El tamaño de letra mínimo a admitir será Arial 11 o TimeNewRomans 11.



Toda la información necesaria para la correcta interpretación de la solución ofertada quedará recogida dentro de la documentación presentada, no siendo necesaria ninguna consulta de documentación extra que precise o determine los términos de aplicabilidad de la solución. Explícitamente, no se consideraran el uso de los link's a documentación externa para precisar el alcance y/o los detalles de la solución.

Se incluyen en este número las páginas de los anexos.

Los licitadores deberán presentar en sus propuestas técnicas, manteniendo el siguiente orden, al menos:

1. Memoria y descripción de la empresa. Catálogo de servicios.
2. Descripción detallada de la solución. (Este apartado servirá para la valoración del criterio Solución Técnica de los no cuantificables automáticamente, para los subapartados de Soporte, auditoría y certificación, y formación.
3. Despliegue organizativo y técnico que realizará para la prestación del servicio objeto de este contrato (Este apartado servirá para la valoración del criterio Despliegue Organizativo y Técnico de los no cuantificables automáticamente:
 - Recursos humanos destinados al proyecto, grado de dedicación, disponibilidad, cualificación, titulación, y formación y experiencia.
 - Despliegue organizativo y técnico de los recursos para la prestación del servicio objeto de este contrato.
 - Ejecución de las tareas. Medidas dispuestas para vigilar y garantizar el adecuado cumplimiento del contrato.
 - Descripción de las medidas dispuestas por el oferente para asegurar la calidad de los trabajos; metodologías, medios materiales, aseguramiento de calidad, seguridad y confidencialidad, así como aquellas otras que se prevé aplicar para vigilar y garantizar el adecuado cumplimiento del contrato.
4. Resumen Ejecutivo de la oferta, no superior a los cinco (5) folios tamaño DIN-A4.

Toda la información, inclusive la de los equipos, deberá presentarse en castellano.

Solo se admitirán cuestiones hasta ocho (8) días naturales anteriores a la fecha límite de presentación de las ofertas.

10.2 Ofertas de Criterios Cuantificables Automáticamente

Las ofertas económicas y de criterios cualitativos cuantificables automáticamente se presentarán tal como se describe a continuación:



1. Importe de la oferta. Este apartado se utilizará para la valoración del criterio n.º1 *Importe de la oferta*.
2. *Nivel de certificación. Se especificará si se dispone de nivel de certificación PREMIER o STRATEGIC (ESTE APARTADO SE UTILIZARÁ PARA LA VALORACIÓN DEL CRITERIO nº2 "Certificación de Nivel de Socio" DE LOS CRITERIOS CUANTIFICABLES AUTOMÁTICAMENTE).*

10.3 Celebración Mesas Contratación

Las mesas de contratación se podrán celebrar a través de videoconferencia en las sedes de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías.

11 Abonos al Contratista

La facturación se realizará mediante la emisión de facturas trimestrales.

12 Penalizaciones

Las penalidades se impondrán por acuerdo del órgano de contratación, adoptado a propuesta del responsable supervisor de la ejecución del contrato, que será inmediatamente ejecutivo, y se harán efectivas mediante deducción de su importe en los abonos a realizar al contratista, o, cuando no pudieran deducirse de dichos pagos, se harán efectivas sobre la garantía constituida.

12.1 Penalizaciones por incumplimiento en la prestación del servicio

El contratista queda obligado al cumplimiento del plazo de ejecución del contrato en los términos previstos en la cláusula correspondiente del presente pliego.

Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, hubiere incumplido parcialmente la ejecución de las prestaciones definidas en el contrato, el órgano de contratación podrá optar, indistintamente, por su resolución o por imponer las penalidades correspondientes.

La penalización se aplicará sobre el importe total del contrato.

La imposición de penalidad no excluye la indemnización a que pueda tener derecho la Administración por los daños y perjuicios ocasionados por el retraso imputable al contratista.

12.1.1 Penalizaciones en la Prestación del Servicio

Tiempos de Resolución:



Las desviaciones sobre los mínimos recogidos en el apartado 5. Servicio de Soporte del Pliego de Prescripciones Técnicas, supondrá una penalización del mismo grado multiplicado por dos en la factura trimestral que correspondería. Así pues, la penalización resultaría ser:

$$\text{Penalización} = \text{Importe trimestral} \times \{ (\sum P_n \text{ mes}_{i+1}) + (\sum P_n \text{ mes}_{i+2}) + (\sum P_n \text{ mes}_{i+3}) \} \times 2$$

Donde P_n representa la desviación negativas de los porcentajes de cumplimiento mínimos exigidos.

A modo de ejemplo, si se obtuvieran para un mes, los siguientes resultados:

Tipo Incidencia	Porcentaje cumplimiento	
	Mínimo	Mes
Severidad 1	98,00%	95,00%
Severidad 2	90,00%	91,00%
Severidad 3	85,00%	81,00%

Siendo el porcentaje de cumplimiento = $(\text{Suma Tr ANS} - \text{Suma Tr Real}) / \text{Suma Tr Real}$, donde Tr =Tiempo de resolución.

Las desviaciones P_n del mes en cuestión serían:

Tipo Incidencia	Mínimo	Desviación
		mes 1
Prioridad A	0,00%	-3,00%
Prioridad B	0,00%	1,00%
Prioridad C	0,00%	-4,00%

Resultado $P_n \text{ mes } 1 = 7\%$

Y para el mes 2 y el mes 3 los valores de P_n fueran de 1% y 0% respectivamente.

La penalización a aplicar para los tiempos de resolución resultaría:

$$\text{Penalización} = \text{Importe Trimestral} \times \{7\% + 1\% + 0\%\} \times 2$$

A efectos de penalización, y a fin de evitar que incidencias que no cumplan con los Acuerdos de Nivel de Servicio dejen de ser atendidas por el Adjudicatario, cada incidencia que sobrepase el plazo máximo de resolución en n veces el que le correspondería según los tiempos establecidos en el apartado 4.4.1 Tiempo de Resolución del Pliego de Prescripciones Técnicas, se contabilizarán como $n-1$ incidencias que no cumplen con los objetivos establecidos.



Incidencias Repetidas:

Las desviaciones sobre los mínimos recogidos en el apartado 4.4.2 Número de Incidencias Repetidas del Pliego de Prescripciones Técnicas, supondrán una penalización del mismo grado en la factura trimestral que correspondería. Así pues, la penalización resultaría ser:

Penalización = Importe Trimestral x Ir

Donde Ir representa el porcentaje de las Incidencias repetidas a lo largo del trimestre sobre los mínimos marcados.

12.1.2 Penalización por retraso en la auditoría

Cada semana de retraso en la realización y presentación de los resultados de la auditoría, tendrá una penalización del 2% sobre el importe total del presupuesto del contrato, IGIC excluido.

12.1.3 Penalización por retraso en la activación de la plataforma de capacitación

Cada semana de retraso en la activación en la plataforma de capacitación, tendrá una penalización del 2% sobre el importe total del presupuesto del contrato, IGIC excluido.

12.1.4 Penalización por retraso en la presentación del plan de soporte

Cada semana de retraso en la realización y entrega del plan de soporte, tendrá una penalización del 2% sobre el importe total del presupuesto del contrato, IGIC excluido.

12.1.5 Penalización por retraso en el proceso de actualización de Licencias

Cada semana de retraso en el proceso de suministro de software, documentación, manuales de instalación y configuración, manual de administración y de usuario, desarrollo de pruebas, plan de marcha atrás, del apartado de Actualización de Licencias, tendrá una penalización del 2% sobre el importe total del presupuesto del contrato, IGIC excluido.

12.1.6 Penalizaciones por retraso en el comienzo de la prestación del servicio

Cada semana de retraso en el suministro del derecho de uso de las licencias tendrá una penalización del cinco por ciento (5%) sobre el importe total del presupuesto del contrato, IGIC excluido.



A tal fin, el oferente remitirá trimestralmente, informe de la calidad del servicio prestado. Con carácter trimestral se verificará el cumplimiento de los objetivos planificados para el período, procediendo a ratificar o revisar el resultado de los estados de situación y la factura correspondiente.

13 Plazo de Garantía

El plazo de garantía tendrá una duración de un (1) año a contar desde el día siguiente a la recepción del proyecto.

Si durante el plazo de garantía se acreditara la existencia de vicios o defectos en el trabajo tendrá derecho la Administración a reclamar al adjudicatario la nueva realización de los trabajos inadecuados o a la subsanación de los mismos si fuera suficiente. La garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de los servicios o documentaciones, 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.

Cumplidas por el contratista las obligaciones derivadas del contrato, si no resultaren responsabilidades que hayan de ejercitarse sobre la garantía definitiva y transcurrido el periodo de la misma, en su caso se dictará acuerdo de devolución o cancelación de aquella.

14 Condiciones Generales

14.1 Variantes

No se procederá a la admisión de variantes.

14.2 Propiedad del Resultado de los trabajos

La Administración adquirirá la propiedad intelectual del trabajo objeto del contrato desde su inicio, siendo responsabilidad del contratista los perjuicios que se puedan derivar contra tal derecho de propiedad por actuaciones a él imputables.

14.3 Confidencialidad

La documentación e información suministrada por la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias al adjudicatario, o aquella a la que éste pueda acceder, tendrá carácter de confidencial y no será utilizada para otros fines diferentes de la estricta ejecución del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Esta condición es extensible al personal de asistencia que el adjudicatario contrate para la prestación del servicio objeto de este pliego.



Por tanto, no se podrá transferir información alguna sobre los trabajos, su resultado, ni la información de base facilitada, a personas o entidades no explícitamente mencionadas en este sentido sin el consentimiento previo, por escrito, de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías. La vulneración de esta cláusula supondrá la inmediata rescisión del contrato, sin perjuicio de las acciones legales que la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías estime conveniente realizar.