

EXPTE: 18 063

RESOLUCIÓN DEL DIRECTOR GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS POR LA QUE SE APRUEBA EL EXPEDIENTE PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL ALFRESCO MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, TRAMITACIÓN URGENTE; EL GASTO, ASÍ COMO LOS PLIEGOS DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES Y DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL MISMO.

Examinado el expediente tramitado para la contratación urgente del servicio de mantenimiento y soporte del software de gestión documental Alfresco.

Teniendo en cuenta los siguientes

ANTECEDENTES

1º El 18 de septiembre de 2018, se emite Resolución n.º 239 del Director General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, por la que se acuerda iniciar el expediente de contratación administrativa de referencia, con un presupuesto base de licitación de trescientos diez mil trescientos euros (310.300,00 €), impuestos incluidos, con cargo a la partida presupuestaria 08 24 491A 227 12 (Gastos centralizados en Comunicaciones e Informática), con la siguiente distribución por anualidades:

2018.....	13.834,21 €
2019.....	166.010,50 €
2020.....	130.455,29 €

2º El 19 de septiembre de 2018, se procede a la retención de crédito.

CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera Son de aplicación los artículos 17, 19, 22 117.1, 122.1,124 y 135 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.

Segunda El artículo 117.1 de la citada Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, dispone que completado el expediente de contratación, se dictará resolución motivada, por el órgano de contratación, aprobando el mismo y disponiendo la apertura del procedimiento de adjudicación, resolución que implicará también la aprobación del gasto y que deberá ser objeto de publicación en el perfil del contratante.



EXPTE: 18 063

Tercera En virtud del art. 135.1 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el anuncio de licitación se publicará en el perfil del contratante. Cuando los contratos estén sujetos a regulación armonizada la licitación deberá publicarse, además, en el Diario Oficial de la Unión Europea.

En el ejercicio de las competencias que tengo atribuidas por el Decreto 382/2015, de 28 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad.

RESUELVO

1 Aprobar el expediente de contratación de un servicio de mantenimiento y soporte del software de gestión documental Alfresco, mediante procedimiento abierto, tramitación urgente, así como los pliegos de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas que han de regir el mismo, y que figuran como anexos.

2 Aprobar el gasto que se deriva de la contratación, que asciende a la cuantía total de trescientos diez mil trescientos euros (310.300,00 €), impuestos incluidos con cargo a la partida presupuestaria 08 24 491A 227 12 (Gastos Centralizados en Comunicaciones e Informática), y la siguiente distribución por anualidades:

2018.....	13.834,21 €
2019.....	166.010,50 €
2020.....	130.455,29 €

3 Se proceda a la apertura del procedimiento de adjudicación.

4 Se publique la licitación en el perfil del contratante y en el Diario Oficial de la Unión Europea.

Contra la Resolución podrá interponerse, potestativamente, recurso especial conforme al artículo 44 y siguientes de 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, ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de la Comunidad Autónoma de Canarias, o bien directamente recurso contencioso- administrativo, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Canarias en el plazo de dos meses, significándose que, de presentar recurso especial, no se podrá interponer recurso contencioso-administrativo hasta que se resuelva expresamente o se produzca la desestimación presunta del mismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10, letra k) y l) del apartado 1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

EL DIRECTOR GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

Manuel Ángel Castellano Trujillo



N/Ref.: 18 063

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL ALFRESCO, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO DE ADJUDICACIÓN Y TRAMITACIÓN URGENTE.

**I
DISPOSICIONES GENERALES**

1.- OBJETO DEL CONTRATO (arts. 17, 28, 99, 123, 124, y D.A. Cuarta 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 -LCSP)

1.1.- El objeto del contrato será la realización de un servicio de mantenimiento y soporte del software de gestión documental Alfresco que comprende: mantenimiento y actualización de licencias; soporte funcional y técnico cualificado; realización de auditoría que certifique la correcta instalación y funcionamiento del clúster de alta disponibilidad que proporciona los servicios, así como capacitación técnica, con el fin de dotar al Gobierno de Canarias de las herramientas necesarias para la gestión de los servicios telemáticos.

La ejecución del objeto del contrato deberá adecuarse a las prescripciones técnicas anexas que tienen carácter contractual.

Dicho objeto corresponde a los códigos [72222300-0] (Servicios de Tecnología de la Información) y [72.261000-2] (Servicios de apoyo al 'software') de la nomenclatura Vocabulario Común de Contratos (CPV) de la Comisión Europea.

1.2.- No procede la división en lotes del objeto del contrato, ya que tal división dificultaría la correcta ejecución del contrato desde el punto de vista técnico.

2.- ÓRGANO DE CONTRATACIÓN (arts. 61, 63 y 190 LCSP).

2.1.- El órgano de contratación, que actúa en nombre de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, es el Director General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, con arreglo a las facultades que le confiere el Decreto 382/2015, de 28 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad (BOC n.º 252, de 30 de diciembre de 2015).

2.2.- El mencionado órgano tiene facultad para adjudicar el contrato y ostenta las prerrogativas de interpretarlo, resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento, modificarlo por razones de interés público, declarar la responsabilidad imputable al contratista a raíz de la ejecución del mismo, suspender dicha ejecución, acordar la resolución del contrato y determinar los efectos de ésta, con sujeción a la normativa aplicable.

Igualmente, el órgano de contratación ostenta las facultades de inspección de las actividades desarrolladas por la persona contratista durante la ejecución del contrato, de conformidad con lo establecido en el segundo párrafo del artículo 190 de la LCSP.

2.3.- De conformidad con lo establecido en el artículo 63 de la LCSP, el órgano de contratación dará la información relativa a la presente contratación en el Perfil del Contratante del Gobierno de Canarias, alojado en la Plataforma de Contratación del Sector Público (<https://contrataciondelestado.es/wps/portal/plataforma>)



N/Ref.: 18 063

3.- RÉGIMEN JURÍDICO Y JURISDICCIÓN

3.1.- La contratación a realizar se califica como contrato de servicios de carácter administrativo, de conformidad con lo establecido en los artículos 17 y 25 de la LCSP, quedando sometida a dicha ley, a las normas reglamentarias que la desarrollen, y a las cláusulas contenidas en el presente pliego de cláusulas administrativas particulares y en el de prescripciones técnicas.

Asimismo, serán de aplicación las demás disposiciones estatales que regulan la contratación del sector público, y las dictadas por la Comunidad Autónoma de Canarias, en el marco de sus respectivas competencias.

3.2.- Las cuestiones litigiosas que pudieran suscitarse en relación a los actos que se dicten en la contratación a realizar podrán ser objeto de recurso de conformidad con lo dispuesto en la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

Asimismo, serán susceptibles de recurso potestativo especial en materia de contratación los siguientes actos y decisiones relacionadas en el apartado 2 del artículo 44 de la LCSP:

a) Los anuncios de licitación, los pliegos de cláusulas administrativas particulares, los pliegos de prescripciones técnicas, así como aquellos documentos contractuales que establezcan las condiciones que deban regir la contratación.

b) Los actos de trámite adoptados en el procedimiento de adjudicación, siempre que éstos decidan directa o indirectamente sobre la adjudicación, determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión o perjuicio irreparable a derechos o intereses legítimos. Se considerarán actos de trámite que determinan la imposibilidad de continuar el procedimiento los actos de la Mesa de Contratación por los que se acuerde la exclusión de licitadores.

c) El acuerdo de adjudicación.

d) Las modificaciones basadas en el incumplimiento de lo establecido en los artículos 204 y 205 de la LCSP, por entender que la modificación debió ser objeto de una nueva adjudicación.

3.3.- Los defectos de tramitación que afecten a actos distintos de los contemplados en el apartado anterior podrán ser puestos de manifiesto por las personas interesadas al órgano de contratación, a efectos de su corrección con arreglo a derecho, y sin perjuicio de que las irregularidades que les afecten puedan ser alegadas al recurrir el acto de adjudicación.

3.4.- Contra las actuaciones mencionadas en el artículo 44.2 de la LCSP como susceptibles de ser impugnadas mediante recurso especial, no procederá la interposición de recursos administrativos ordinarios.

3.5.- La resolución del recurso especial podrá ser objeto de impugnación en la jurisdicción contencioso-administrativa.

3.6.- No obstante lo anterior, los acuerdos que adopte el órgano de contratación en los procedimientos relativos a las prerrogativas establecidas en el artículo 190 de la LCSP, salvo las modificaciones mencionadas en el artículo 44 apartado 2 letra d) de la LCSP, pondrán fin a la vía administrativa, y serán inmediatamente ejecutivos, pudiendo ser recurridos potestativamente en reposición ante el mismo órgano que los dictó, o ser impugnado mediante recurso contencioso-administrativo, conforme a lo dispuesto en la Ley reguladora de dicha Jurisdicción.

4.- APTITUD PARA CONTRATAR (arts. 65 y ss. LCSP)

Solo podrán ser adjudicatarias de este contrato las empresas que, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 65 y siguientes de la LCSP, reúnan los requisitos de aptitud que se enumeran en los



N/Ref.: 18 063

siguientes apartados, que deberán cumplirse en la fecha final de presentación de ofertas y en el momento de formalizar el contrato.

4.1.- Capacidad de obrar

Podrán contratar las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar, acreditada con arreglo a lo establecido en la cláusula 19.2 del presente pliego.

Las personas jurídicas solo podrán ser adjudicatarias de contratos cuyas prestaciones estén comprendidas dentro de los fines, objeto a ámbito de actividad que, a tenor de sus estatutos o reglas fundacionales, le sean propios.

Asimismo, podrán contratar las uniones de empresarios y/o empresarias que se constituyan temporalmente al efecto, sin que sea necesaria su formalización en escritura pública hasta que, en su caso, se les haya adjudicado el contrato.

Las empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea o de los Estados signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo tendrán capacidad para contratar con el sector público siempre que, con arreglo a la legislación del Estado en que estén establecidas, se encuentren habilitadas para realizar la prestación de que se trate. Cuando la legislación del Estado en que se encuentren establecidas estas empresas exija una autorización especial o la pertenencia a una determinada organización para poder prestar en él el servicio de que se trate, deberán acreditar que cumplen este requisito.

Las restantes empresas extranjeras podrán contratar si justifican, mediante informe emitido por la correspondiente Oficina Económica y Comercial de España en el exterior, que se acompañará a la documentación que se presente, acreditando que el Estado de procedencia de la empresa extranjera admite, a su vez, la participación de empresas españolas en la contratación de su sector público, en forma sustancialmente análoga, o, en su caso, que dicho Estado es signatario del Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial del Comercio.

Las personas que contraten con la Administración, podrán hacerlo por sí, o mediante la representación de personas debidamente facultadas para ello, en cuyo caso deberán acreditar debidamente la representación con arreglo a lo establecido en la cláusula 19 del presente pliego.

4.2.- Prohibiciones de contratar

No podrán contratar quienes se hallen incurso en alguna de las prohibiciones enumeradas en el artículo 71 de la LCSP.

La ausencia de prohibiciones para contratar se acreditará en la forma establecida en la cláusula 19.2 del presente pliego.

4.3.- Solvencia

Para ser persona adjudicataria del presente contrato de servicios, la acreditación de la solvencia económica, financiera y técnica se realizará por los medios establecidos en las cláusulas 4.3.1 y 4.3.2 del presente pliego.

4.3.1. Solvencia económica y financiera

a) Medios para acreditar la solvencia: 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. El volumen de negocios mínimo anual exigido será de una vez y media el presupuesto anual medio del contrato.



N/Ref.: 18 063

b) Concreción de los requisitos: La acreditación de este criterio de volumen anual de negocios se efectuará por medio de las cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro mercantil, o en el registro oficial correspondiente, o en caso de empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizadas por el Registro Mercantil.

Cuando por una razón válida, el operador económico no esté en condiciones de presentar las referencias solicitadas por el órgano de contratación, se le autorizará a acreditar su solvencia económica y financiera por medio de cualquier otro documento que el poder adjudicador considere apropiado.

4.3.2.- Solvencia técnica o profesional

a) Medios para acreditar la solvencia:

- 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.

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

b) Concreción de los requisitos: Los servicios 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.

El importe anual que el empresario debe acreditar como ejecutado, en el año de mayor ejecución del periodo antes indicado, en trabajos del código [72.261000-2] (Servicios de apoyo al 'software') y [72222300-0] (Servicios de Tecnología de la Información) a los que corresponde el contrato, asciende a 145.000,00, sin IGIC.

4.3.3.- Utilización de medios externos para acreditar la solvencia

Para acreditar la solvencia exigida en esta contratación, las empresas licitadoras podrán recurrir a la solvencia y medios de otras empresas, no incursas en causa de prohibición de contratar, cualquiera que sea la naturaleza jurídica del vínculo que tengan con ellas, y siempre que puedan disponer efectivamente de tales medios durante toda la ejecución del contrato.

5.- PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN (arts. 100 y 309 LCSP)

5.1.- El presupuesto base de licitación, que incluye el Impuesto General Indirecto Canario (IGIC), asciende a los siguientes importes: trescientos diez mil trescientos euros (310.300,00 €).

Dicho presupuesto se desglosa en los siguientes costes:

- Costes directos: 242.344,30 €
- Costes indirectos: 8.564,28 €
- Otros gastos: No se prevén.

Asimismo, para el cálculo del presupuesto base de licitación, además se han tenido en cuenta los siguientes costes salariales estimados: 59.391,42 €.



N/Ref.: 18 063

5. 2.- El presupuesto base de licitación se distribuye en las siguientes anualidades:

2018.....	13.834,21 €
2019.....	166.010,50 €
2020.....	130.455,29 €

6.- EXISTENCIA DE CRÉDITO PRESUPUESTARIO (art. 35.1 LCSP)

Existe el crédito presupuestario preciso para atender a las obligaciones económicas que se deriven de la contratación, con cargo a la partida presupuestaria 08 24 491A 227 12 (gastos centralizados comunicaciones e informática), por los siguientes importes:

- Presupuesto neto de licitación.....	290.000,00 euros
- En concepto de IGIC (7 %).....	20.300,00 euros
- Total.....	310.300,00 euros

7.- VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO (art. 101 LCSP)

7.1.- El valor estimado del contrato, asciende a cuatrocientos treinta y cinco mil euros (435.000,00 €), sin IGIC,

7.2.- El método aplicado para calcularlo es el siguiente: se calcula teniendo en cuenta la posible prórroga por un (1) año, y que no se contemplan modificaciones.

8.- PRECIO DEL CONTRATO (art. 102 LCSP)

8.1.- El precio del contrato será el que resulte de su adjudicación, e incluirá, como partida independiente, el IGIC.

8.2.- En el precio del contrato se entienden incluidas todas las tasas e impuestos, directos e indirectos, y arbitrios municipales que graven la ejecución del contrato, que correrán de cuenta de la persona contratista, salvo el IGIC, que deberá ser soportado por la Administración.

Se consideran también incluidos en el precio del contrato todos los gastos que resultaren necesarios para su ejecución, incluidos los posibles desplazamientos.

También son de cuenta de la contratista los gastos de formalización del contrato, si éste se elevare a escritura pública.

9.- REVISIÓN DEL PRECIO DEL CONTRATO Y OTRAS VARIACIONES DEL MISMO (arts. 102,6, 103 y ss, y 309 LCSP)

Dada la naturaleza del servicio, y de conformidad con lo establecido en el artículo 103.2 de la LCSP, el precio del contrato no podrá ser objeto de revisión.

10.- PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO Y DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN (arts. 29 y 195 LCSP)

10.1.- El contrato tendrá un plazo máximo de vigencia de dos (2) años.



N/Ref.: 18 063

Dicho plazo podrá prorrogarse, siempre que sus características permanezcan inalterables, mediante acuerdo del órgano de contratación, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 29.2 de la LCSP, siendo dicha prórroga obligatoria para la contratista.

La prestación del servicio tendrá un plazo máximo de duración de tres (3) años, incluyendo las prórrogas que acuerde el órgano de contratación. (art. 29.4 LCSP)

Se establecen los siguientes plazos parciales:

- Presentación del Plan de Soporte, en el plazo máximo de veinte (10) días naturales, tras la firma del contrato.
- Plataforma de capacitación: el acceso a esta plataforma será antes de los diez (10) 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 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.
- 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.

10.2.- No obstante lo establecido en el apartado anterior, cuando al vencimiento de un contrato no se hubiera formalizado el nuevo contrato que garantice la continuidad de la prestación a realizar por la persona contratista, como consecuencia de incidencias resultantes de acontecimientos imprevisibles para el órgano de contratación, producidas en el procedimiento de adjudicación, y existan razones de interés público para no interrumpir la prestación, se podrá prorrogar el contrato originario hasta que comience la ejecución del nuevo contrato, y, en todo caso, por un periodo máximo de nueve meses, sin modificar las restantes condiciones del contrato, siempre que el anuncio de licitación del nuevo contrato se haya publicado con una antelación mínima de tres meses respecto de la fecha de finalización del contrato originario.

II ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

11.- PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN (arts. 131.2, 152 y 156 LCSP)

11.1.- El contrato se adjudicará por procedimiento abierto de adjudicación, de carácter ordinario, previsto en el artículo 156 de la LCSP.

11.2.- Antes de formalizar el contrato, el órgano de contratación podrá renunciar a la celebración del mismo, o desistir de la licitación convocada, de conformidad con lo establecido en el artículo 152 de la LCSP.

12.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN (arts. 145, 146 y 147 LCSP)

12.1.- 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:



N/Ref.: 18 063

12.1.1.- Criterios cualitativos:

CRITERIOS	PUNTUACIÓN
1. Certificación de nivel de socio	15
2. Despliegue organizativo y técnico (recursos humanos, materiales, ...)	15
3. Solución técnica	15

12.1.2.- Criterios económicos:

CRITERIOS	PUNTUACIÓN
4. Importe de la oferta	55

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

CRITERIOS CUANTIFICABLES AUTOMÁTICAMENTE: 70 PUNTOS

Económicos:

Importe de la oferta (4): 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.

- **Peso: 55 %**

Cualitativos:

Certificación de nivel de socio (1): Se valorará, hasta un máximo de quince (15) puntos, la disposición de la certificación de nivel de socio SI-Premier o SI-Strategic, tal como se indica en el **apartado 3.1.2. Prestaciones del servicio de soporte del Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT)**, para el ámbito de integrador de sistemas o tecnología. Se valorará únicamente si se dispone del nivel de Premier. Si no se dispone de la citada certificación, la valoración en este apartado será de cero (0) puntos. Si se dispone, la valoración será de quince puntos (15 puntos) en este apartado.

- **Peso: 15%**



N/Ref.: 18 063

CRITERIOS NO CUANTIFICABLES AUTOMÁTICAMENTE: 30 PUNTOS

Cualitativos:

Despliegue organizativo y técnico (recursos humanos, materiales, ...) (2): Se valorarán 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: $P = (pm \cdot O) / mo$, 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

- Peso: 15%

Solución Técnica (3): 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: $P = (pm \cdot O) / mo$, 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.

- Peso: 15%

Todas las ofertas serán valoradas de mejor a peor, respecto a los criterios no cuantificables automáticamente, 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. Para cada oferta, se sumarán los puntos obtenidos en cada criterio reflejado en los requisitos no cuantificables automáticamente.

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 es el establecido en la presente licitación, la proposición de dicho licitador no será valorada respecto del criterio de valoración de que se trate.

12.3.- 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 las empresas que, al vencimiento del plazo de presentación de ofertas, incluyan medidas de carácter social y laboral que favorezcan la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, y si aún así siguiera produciéndose un empate, en último término se resolverá por sorteo.



N/Ref.: 18 063

13.- **PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES** (arts. 136, 137, 138 y 139 LCSP)

13.1.- Las proposiciones y la documentación complementaria se presentarán, en el plazo señalado en el anuncio de licitación y en la forma indicada en los apartados siguientes.

13.2.- La presente licitación tiene, **exclusivamente**, **carácter electrónico**, por lo que los licitadores deberán preparar y presentar sus ofertas, **obligatoriamente**, de forma telemática, a través de los servicios de licitación electrónica de la Plataforma de Contratación del Sector Público (<https://contrataciondelestado.es/wps/portal/plataforma>).

No se admitirán las ofertas que no sean presentadas de esta manera.

Asimismo, todas las comunicaciones que se produzcan en este procedimiento de licitación se producirán a través de la mencionada Plataforma de Contratación del Sector Público.

13.3.- Las personas interesadas en la licitación podrán examinar los pliegos y documentación complementaria en la Plataforma de Contratación del Sector Público.

Asimismo, podrán solicitar información adicional sobre los mismos hasta 6 días antes del cierre del plazo de licitación. Dicha solicitud se efectuará a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público.

Las respuestas a las solicitudes de aclaración del contenido de los pliegos de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas tendrán carácter vinculante, y se publicarán en el Perfil del Contratante.

13.4.- Cada persona licitadora podrá presentar solo una proposición en relación con el objeto del contrato, sin que se puedan presentar variantes o alternativas.

13.5.- La persona empresaria que haya licitado en unión temporal con otros empresarios y/o empresarias no podrá, a su vez, presentar proposiciones individualmente, ni figurar en más de una unión temporal participante en la licitación.

13.6.- El **incumplimiento**, por algún sujeto licitador, de las **prohibiciones** establecidas en los apartados anteriores (cláusulas 13.4, 13.5) dará lugar a la **no admisión de todas las proposiciones por él suscritas**.

13.7.- La presentación de las proposiciones presume la aceptación incondicional por la persona empresaria de la totalidad del contenido de las cláusulas y condiciones del presente pliego y del de prescripciones técnicas, sin salvedad alguna. Asimismo, presupone la autorización a la Mesa y al órgano de contratación para consultar los datos recogidos en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público o en las listas oficiales de operadores económicos de un Estado miembro de la Unión Europea.

13.8.- Si durante la tramitación del procedimiento de adjudicación, y antes de la formalización del contrato, se produce la extinción de la personalidad jurídica de la empresa licitadora por fusión, escisión o por la transmisión de su patrimonio empresarial, o de una rama de su actividad, le sucederá en su posición en el procedimiento la sociedad absorbente, la resultante de la fusión, la beneficiaria de la escisión o la adquirente del patrimonio o rama de actividad, siempre que reúna las condiciones de capacidad y ausencia de prohibiciones de contratar y acredite la solvencia exigida en la presente contratación.

14.- **GARANTÍA PROVISIONAL** (arts. 106 y 108 LCSP)

De acuerdo con lo establecido en el artículo 106.1 del LCSP, los licitadores no constituirán garantía provisional.



N/Ref.: 18 063

15.- CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES (art. 140 LCSP)

Las proposiciones constarán de los archivos electrónicos que se señalan a continuación, firmados electrónicamente por la persona licitadora o persona que la represente, debiendo figurar en cada uno de ellos una hoja independiente en la que se relaciones su contenido

15.1.- ARCHIVO ELECTRÓNICO_Nº 1

TÍTULO: *Documentación general para la licitación del contrato de MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL ALFRESCO*

CONTENIDO:

15.1.1.- Hoja-resumen en la que figuren los datos de la licitadora: dirección completa, números de teléfono y fax, y persona de contacto, así como una dirección de correo electrónico “habilitada”, en la que el órgano de contratación realizará las notificaciones derivadas de la presente contratación.

15.1.2.- Documento Europeo Único de Contratación (DEUC), debidamente cumplimentado y firmado por la licitadora o por quien ostente su representación, cuyo modelo puede obtenerse en la siguiente dirección:

<https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/espdl/filter?lang=es>

Las instrucciones para cumplimentar el DEUC se encuentran en el Reglamento de Ejecución (UE) 2016/7 de la Comisión, de 5 de enero de 2016, por la que se establece el formulario normalizado del Documento Europeo Único de Contratación (DEUC), publicado en el Diario Oficial de la Unión Europea, de 6 de enero de 2016, y en la Recomendación de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa sobre utilización del DEUC, aprobada por Resolución de 6 de abril de 2016 (BOE n.º 85, de 8 de abril de 2016), pudiendo ser consultado en la página web:

<https://www.boe.es/doue/2016/003/L00016-00034.pdf>

Cuando varias personas empresarias concurren agrupadas en una unión temporal, cada una de las empresas agrupadas en la unión deberá aportar un DEUC.

Si la empresa licitadora fuera a recurrir a la solvencia y medios de otras empresas para la ejecución del contrato, estas últimas también deberán presentar un DEUC en el que figure la información pertinente para estos casos.

Cuando varias entidades empresariales concurren agrupadas en una unión temporal, cada una de las empresas agrupadas en la unión deberá presentar una declaración responsable.

15.1.3.- Asimismo, en el supuesto de que concurren a la licitación empresas agrupadas en una unión temporal, deberán presentar **escrito de compromiso de constituirse formalmente en unión temporal de empresas**, en caso de resultar adjudicatarias del contrato, en el que se indicarán los nombres y circunstancias de las personas empresarias que suscriban la unión, la participación de cada uno de ellas, y la designación de una persona como representante o apoderada único de la unión con poderes bastantes para ejercitar los derechos y cumplir las obligaciones que del contrato se deriven hasta la extinción del mismo, sin perjuicio de la existencia de poderes mancomunados que puedan otorgar las empresas para cobros y pagos de cuantía significativa.



N/Ref.: 18 063

15.1.4.- Las empresas licitadoras que vayan a utilizar los medios y solvencia de otras empresas deberán aportar el correspondiente escrito **de compromiso suscrito por estas últimas**.

15.1.5.- En su caso, **declaración responsable**, emitida por quien tenga poder de representación de la empresa licitadora, haciendo constar que dicha empresa tiene la condición de empresa que, al vencimiento del plazo de presentación de ofertas, incluyan medidas de carácter social y laboral que favorezcan la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y, por lo tanto, le será de aplicación lo establecido en la cláusula 12.3 del presente pliego.

15.1.6.- Declaración expresa de que en la oferta presentada se han tenido en cuenta las obligaciones derivadas de las disposiciones vigentes en materia de protección del empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales, y protección del medio ambiente.

15.1.7.- Las empresas extranjeras deberán presentar, además, **declaración de someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles**, de cualquier orden, para todas las incidencias que, de modo directo o indirecto, pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitante.

15.2.- ARCHIVO ELECTRÓNICO N.º 2

TITULO: *Proposición, sujeta a evaluación previa, para la licitación del contrato de MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL ALFRESCO*

CONTENIDO:

Las personas licitadoras incluirán en este archivo electrónico la siguiente documentación relacionada con los criterios de adjudicación números **2** y **3** a que se refiere la cláusula 12 del presente pliego:

Los licitadores deberán presentar en sus propuestas técnicas, manteniendo obligatoriamente el orden detallado más adelante. Caso de querer incorporar información adicional, esta 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 Times New Roman 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.

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 (3)***, de los criterios 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 (2)***, de los criterios no cuantificables automáticamente:



N/Ref.: 18 063

- 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.

Si algún sujeto licitador no aporta la documentación relativa a alguno de los criterios a que se refiere este apartado, o la misma no contiene todos los requisitos exigidos en los párrafos anteriores, la proposición de dicho licitador no será valorada respecto del criterio de que se trate.

Para ser tenida en cuenta, dicha documentación deberá estar suscrita en su totalidad por la persona licitadora, o ir acompañada de una relación de los documentos que la integran firmada la licitadora, en la que declare, bajo su responsabilidad, ser ciertos los datos aportados. La Administración se reserva la facultad de comprobar en cualquier momento su veracidad, bien antes de la adjudicación del contrato, o bien durante su vigencia, pudiendo realizar tal comprobación por sí misma, o mediante petición a la licitadora o adjudicataria de documentación o informes complementarios. La falsedad o inexactitud de tales datos provocará la desestimación de la oferta o, en su caso, la resolución del contrato, con pérdida de la garantía constituida, así como la exigencia de las responsabilidades e indemnizaciones que de tal hecho se deriven.

15.3.- ARCHIVO ELECTRÓNICO N°3

TÍTULO: *Oferta económica y propuesta sujeta a evaluación posterior, para la licitación del contrato de MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL ALFRESCO*

15.3.1.- Las licitadoras incluirán en este archivo electrónico su oferta económica, que deberá redactarse según el modelo anexo I al presente pliego, sin errores o tachaduras que dificulten conocer claramente lo que el órgano de contratación estime fundamental para considerar las ofertas, y que, de producirse, provocarán que la proposición sea rechazada.

En la proposición económica, que no deberá superar el presupuesto de licitación establecido en la cláusula 5 del presente pliego, deberá indicarse, como partida independiente, el importe del Impuesto General Indirecto Canario (IGIC) que deba ser repercutido.

15.3.2.- En relación con los criterios de adjudicación números **1 y 4** a que se refiere la cláusula 12 del presente pliego los licitadores deberá aportar la siguiente documentación:



N/Ref.: 18 063

Nivel de certificación. Se especificará si se dispone de nivel de certificación Premier o Strategic. Este apartado se utilizará para la valoración del criterio **n.º 1 Certificación de nivel de socio**, de los criterios cuantificables automáticamente.

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

Para ser tenida en cuenta, dicha documentación deberá estar suscrita en su totalidad por la licitadora, o ir acompañada de una relación de los documentos que la integran firmada por la licitadora, en la que declare, bajo su responsabilidad, ser ciertos los datos aportados. La Administración se reserva la facultad de comprobar en cualquier momento su veracidad, bien antes de la adjudicación del contrato, o bien durante su vigencia, pudiendo realizar tal comprobación por sí misma, o mediante petición a la licitadora o adjudicataria de documentación o informes complementarios. La falsedad o inexactitud de tales datos provocará la desestimación de la oferta o, en su caso, la resolución del contrato, con pérdida de la garantía constituida, así como la exigencia de las responsabilidades e indemnizaciones que de tal hecho se deriven.

16.- MESA DE CONTRATACIÓN (arts. 157.5 y 326 LCSP)

16.1.- La Mesa de contratación es el órgano competente para calificar la documentación presentada por los licitadores en el archivo electrónico n.º 1, y, en su caso, acordar la exclusión de los licitadores que no acrediten el cumplimiento de los requisitos previos; asimismo, le corresponde valorar las proposiciones de los licitadores, proponer la calificación de una oferta como anormalmente baja, y elevar al órgano de contratación la propuesta de adjudicación que corresponda.

16.2.- La Mesa de contratación estará integrada por los siguientes componentes, nombrados por el órgano de contratación:

- Una persona que asuma la presidencia.
- Dos vocales como mínimo, designados de entre el personal de la Administración contratante.
- Una persona funcionaria de entre quienes tengan atribuida legal o reglamentariamente el asesoramiento jurídico del órgano de contratación o, a falta de este, una persona al servicio del órgano de contratación que tenga atribuidas las funciones correspondientes a su asesoramiento jurídico.
- Un interventor/a, o una persona funcionaria adscrito a la Intervención General de la Comunidad Autónoma de Canarias habilitada por resolución de la persona titular de la Intervención General, para asistir a las Mesas de contratación, o a falta de estos, una persona al servicio del órgano de contratación que tenga atribuidas las funciones relativas a su control económico-presupuestario.
- Una persona que asuma las labores de Secretaria que será un funcionario/a -o, en su defecto, otro tipo de personal-, dependiente del órgano de contratación.

La Mesa de contratación podrá solicitar, previa autorización del órgano de contratación, el asesoramiento de personal técnico o personas expertas independientes, con conocimientos acreditados en las materias relacionadas con el objeto del contrato.

También podrá requerir informe a las organizaciones sociales de personas usuarias destinatarias de la prestación, a las organizaciones representativas del ámbito de actividad al que corresponda el objeto del contrato, a las organizaciones sindicales, a las organizaciones que defiendan la igualdad de género y a otras organizaciones para la verificación de las consideraciones sociales y ambientales.

Las reuniones de la Mesa de contratación podrán celebrarse mediante videoconferencia, de acuerdo con la normativa vigente al respecto. En tal caso, deberá publicarse un anuncio en el Perfil del Contratante



N/Ref.: 18 063

donde se haga constar tal circunstancia, y las fechas y lugares donde se celebrarán las reuniones mediante videoconferencia.

17.- CALIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN GENERAL (art. 141.2 LCSP)

Concluido el plazo de presentación de proposiciones, la Mesa de contratación procederá a la calificación de la documentación general contenida en el archivo electrónico n.º uno presentado por las personas licitadoras, y si observase defectos subsanables en la documentación presentada, lo notificará a la persona licitadora correspondiente, dejando constancia de dicha notificación en el expediente, concediéndole un plazo de tres (3) días para que los subsane **ante la propia Mesa de contratación**. Ahora bien, si la documentación de un licitador contuviese defectos sustanciales o deficiencias materiales no subsanables, no será admitido a la licitación.

Al margen de la subsanación a que se refiere el párrafo anterior, la Mesa de contratación, cuando considere que existen dudas razonables sobre la vigencia o fiabilidad de la declaración a que se refiere la cláusula 15.1.2, antes de adjudicar el contrato, podrá requerir a las licitadoras afectadas para que presenten todos o una parte de los correspondientes documentos justificativos.

18.- APERTURA DE PROPOSICIONES Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN (arts. 70.1, 150 y 157 LCSP)

18.1.- La Mesa de contratación, una vez calificada la documentación general y realizadas las subsanaciones y, en su caso, aportadas las aclaraciones o documentos complementarios requeridos, o transcurrido el plazo que se hubiere conferido al efecto, realizará la apertura de las **proposiciones sujetas a evaluación previa** (archivo electrónico n.º 2), en el lugar y hora señalados en el anuncio de licitación.

18.2.- Realizada por la Mesa de contratación la evaluación de dichas proposiciones, tras solicitar, en su caso, los informes que estime oportunos, se notificará a todas las personas interesadas la fecha y lugar en que se llevará a cabo la apertura de la **oferta económica y propuesta sujeta a evaluación posterior** (archivo electrónico n.º 3). La convocatoria deberá realizarse con una antelación mínima de tres (3) días hábiles, debiendo publicarse, asimismo, con la misma antelación, en el perfil del contratante del órgano de contratación.

18.3.- Una vez realizada por la Mesa de contratación la evaluación de la **oferta económica y propuesta sujeta a evaluación posterior**, esta elevará al órgano de contratación la propuesta de adjudicación razonada que considere adecuada, que incluirá en todo caso la ponderación de los criterios indicados en la cláusula 12 del presente pliego, acompañada de las Actas de sus reuniones y de la documentación generada en sus actuaciones y, en su caso, de los informes emitidos. Dicha propuesta no crea derecho alguno mientras el órgano de contratación no dicte la resolución de adjudicación.

18.4.- Si una vez valoradas las ofertas admitidas se produjera igualdad entre dos o más licitadoras, se aplicará el criterio preferencial previsto en la cláusula 12.3 y para ello, antes de formular la propuesta de adjudicación, se requerirá a las empresas que se hallan en situación de igualdad para que en el plazo de **CINCO (5) DÍAS HÁBILES**, a contar desde el siguiente al requerimiento aporten la correspondiente documentación acreditativa.

Si algún sujeto licitador de los requeridos no atendiese el requerimiento en el plazo indicado se entenderá que renuncia a la aplicación del referido criterio preferencial.



N/Ref.: 18 063

18.5.- El órgano de contratación podrá estimar, por sí o a propuesta de la Mesa de contratación, que las proposiciones presentadas son inviables por anormalmente bajas cuando en las mismas concurren las siguientes circunstancias:

1º Cuando, concurriendo un solo licitador, sea inferior al presupuesto base de licitación en más de 25 unidades porcentuales.

2º Cuando concurren dos licitadores, la que sea inferior en más de 20 unidades porcentuales a la otra oferta.

3º Cuando concurren tres licitadores, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, se excluirá para el cómputo de dicha media la oferta de cuantía más elevada cuando sea superior en más de 10 unidades porcentuales a dicha media. En cualquier caso, se considerará desproporcionada la baja superior a 25 unidades porcentuales.

4º Cuando concurren cuatro o más licitadores, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, si entre ellas existen ofertas que sean superiores a dicha media en más de 10 unidades porcentuales, se procederá al cálculo de una nueva media solo con las ofertas que no se encuentren en el supuesto indicado. En todo caso, si el número de las restantes ofertas es inferior a tres, la nueva media se calculará sobre las tres ofertas de menor cuantía.

5º Excepcionalmente, y atendiendo al objeto del contrato y circunstancias del mercado, el órgano de contratación podrá motivadamente reducir en un tercio en el correspondiente pliego de cláusulas administrativas particulares los porcentajes establecidos en los apartados anteriores.

6º Para la valoración de las ofertas como desproporcionadas, la Mesa de contratación podrá considerar la relación entre la solvencia de la empresa y la oferta presentada.

En tales supuestos, se estará a lo dispuesto en el artículo 149 de la LCSP.

En todo caso, serán rechazadas aquellas proposiciones anormalmente bajas por vulnerar la normativa sobre subcontratación o no cumplir las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral, nacional o internacional.

18.6.- No podrá declararse desierta la licitación siempre que exista alguna proposición que sea admisible con arreglo a las condiciones exigidas en el presente pliego y en el de prescripciones técnicas.

19.- ADJUDICACIÓN (arts. 150.2, 151, 152 y 158 LCSP)

19.1.- Una vez aceptada por el órgano de contratación la propuesta de adjudicación formulada por la Mesa de contratación, los servicios dependientes del órgano de contratación requerirán a la licitadora propuesta como adjudicataria para que, dentro del plazo de **DIEZ (10) DÍAS HÁBILES**, a contar desde el siguiente a aquel en que haya recibido el requerimiento, presente la documentación que se indica en los apartados siguientes.

De no cumplir adecuadamente el requerimiento en el plazo señalado, se otorgará un plazo para subsanar los defectos en dicha documentación. De no ser subsanables los defectos o de no subsanarlo en el plazo de tres (3) días se entenderá que la persona licitadora ha retirado su oferta y se le impondrá una penalidad económica, por importe del 3% del presupuesto base de licitación. Asimismo, se recabará la misma documentación al licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas.

En caso de que el órgano de contratación lo considere necesario por la complejidad de la documentación presentada, podrá convocar de nuevo a la Mesa de contratación para que proceda a su calificación.



N/Ref.: 18 063

19.2.- DOCUMENTACIÓN:

19.2.1.- Documentación acreditativa de la capacidad de obrar y de la representación

19.2.1.1.- Las personas jurídicas deberán presentar escritura o documento de constitución, o de modificación, en su caso, estatutos o acta fundacional en el que consten las normas por las que se regula su actividad, inscritos en el Registro público que corresponda, según el tipo de persona jurídica de que se trate.

Las empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea o signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, habrán de acreditar su capacidad de obrar mediante presentación de certificación o declaración jurada de estar inscritas en el registro procedente de acuerdo con la legislación del Estado donde están establecidos.

Las restantes entidades empresariales extranjeras deberán acreditar su capacidad de obrar mediante informe de la Misión Diplomática Permanente de España en el Estado correspondiente o en la Oficina Consular en cuyo ámbito territorial radique el domicilio de la empresa

Así mismo, deberán aportar informe emitido por la correspondiente Oficina Económica y Consular de España en el exterior relativo a que el Estado de su procedencia admite a su vez la participación de empresas españolas en la contratación con la Administración, en forma substancialmente análoga, o, en su caso, que dicho Estado es signatario del Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial del Comercio.

19.2.1.2.- Cuando la entidad propuesta actúe mediante representante, deberá aportarse documento fehaciente acreditativo de la existencia de la representación y del ámbito de sus facultades para licitar, bastantado por el Servicio Jurídico del Gobierno de Canarias. La aportación de la mera diligencia de bastanteo del documento de apoderamiento podrá suplir la aportación de este.

19.2.2.- Documentación acreditativa de no concurrir causa de prohibición para contratar.

Deberá aportarse **testimonio judicial, certificación administrativa o declaración responsable** otorgada ante una autoridad administrativa u organismo profesional cualificado, o mediante **Acta de manifestaciones ante notario público, de no estar incurso en las prohibiciones para contratar con la Administración** establecidas en el artículo 71 de la LCSP.

19.2.3.- Documentación acreditativa de la solvencia

La entidad propuesta deberá aportar la documentación acreditativa de su solvencia económica, financiera y técnica de conformidad con lo señalado en la cláusula 4.3 del presente Pliego.

Asimismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la LCSP, la Administración contratante podrá solicitar aclaraciones sobre la documentación presentada para acreditar la solvencia, o requerir la presentación de otros documentos complementarios.

19.2.4.- Documentación acreditativa de hallarse al corriente en el **cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social** con arreglo a lo establecido en la cláusula 20 del presente pliego.

19.2.5.- Documentación acreditativa de haber constituido la correspondientes **garantía definitiva** con arreglo a lo establecido en la cláusula 21 del presente pliego.

19.2.6.- La presentación del **certificado de estar inscrito en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público o en el Registro de Contratistas de la Comunidad**



N/Ref.: 18 063

Autónoma de Canarias exime de aportar la documentación acreditativa de la capacidad de obrar y de la representación (siempre y cuando la representación sea la misma que conste en el certificado aportado), así como de la acreditativa de la solvencia y de no estar incurso en prohibición de contratar.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 19.1.d) del Decreto 48/2009, por el que se establecen en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias medidas ante la crisis económica y de simplificación administrativa, la licitadora inscrita en el citado Registro podrá, a su elección, sustituir la aportación del correspondiente certificado por una declaración responsable en la que, manifestando estar inscrito en el Registro, y declarando que los datos obrantes en el mismo no han experimentado variación, autorice expresamente al órgano de contratación para obtener del citado Registro los datos correspondientes.

19.2.7.- Si la propuesta de adjudicación recayera en una unión temporal de empresas, cada una de las entidades partícipes en la misma deberá presentar la documentación relacionada en los apartados anteriores, salvo la relativa a la garantía definitiva.

Asimismo, en el supuesto de que, con arreglo a lo establecido en la cláusula 4.3 del presente pliego, la entidad propuesta como adjudicataria vaya a recurrir a las capacidades de otras empresas, también habrá de aportarse la documentación relacionada en los apartados anteriores, referida a estas últimas, salvo la relativa a la garantía definitiva.

19.3.- La adjudicación del contrato deberán realizarse en el plazo máximo de dos meses, a contar desde el día siguiente al de la apertura del primer archivo electrónico que contenga una parte de la proposición.

Este plazo se ampliará en quince días hábiles si alguna de las proposiciones presentadas se encuentra incurso en presunción de anormalidad.

Transcurrido el indicado plazo sin haberse dictado acuerdo sobre la adjudicación, los licitadores podrán retirar sus ofertas.

19.4.- La adjudicación deberá ser motivada y notificarse a todas las personas licitadoras, y publicarse en el perfil del contratante, en los términos establecidos en el artículo 151 de la LCSP.

19.5.- De conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la LCSP, quedará en suspenso la adjudicación del contrato si contra la misma se interpusiese el recurso especial en materia de contratación, regulado en los artículos 44 y ss. de la LCSP.

20.- DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DE ESTAR AL CORRIENTE EN OBLIGACIONES TRIBUTARIAS Y CON LA SEGURIDAD SOCIAL

20.1.- La acreditación de estar al corriente en el **cumplimiento de las obligaciones tributarias** se realizará presentando la siguiente documentación:

- Último recibo del Impuesto sobre Actividades Económicas o el documento de alta en el mismo, cuando esta sea reciente y no haya surgido aún la obligación de pago. El alta deberá adjuntarse en todo caso cuando en el recibo aportado no conste el epígrafe de la actividad. Esta documentación deberá estar referida al epígrafe correspondiente al objeto del contrato que les faculte para su ejercicio en el ámbito territorial en que las ejercen, debiendo complementarse con una declaración responsable de la persona licitadora de no haberse dado de baja en la matrícula del citado Impuesto.



N/Ref.: 18 063

- Certificación administrativa expedida por el órgano competente de la Administración del Estado, por lo que respecta a las obligaciones tributarias con este último.

- Certificación administrativa expedida por el órgano competente de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, por lo que respecta a las obligaciones tributarias con la misma.

Si la entidad propuesta como adjudicataria no está obligada a presentar todas o alguna de las declaraciones o documentos correspondientes a sus obligaciones tributarias habrá de acreditar tal circunstancia mediante declaración responsable.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 19.1.e) del Decreto 48/2009, por el que se establecen en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias medidas ante la crisis económica y de simplificación administrativa, la entidad podrá, a su elección, sustituir la aportación del certificado correspondiente a las obligaciones tributarias con la Comunidad Autónoma por un documento en el que autorice expresamente al órgano de contratación para obtener del órgano certificante dicho certificado.

20.2.- La acreditación de estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones con la Seguridad Social se realizará mediante certificación expedida por la autoridad administrativa competente. En el supuesto que haya de tenerse en cuenta alguna exención, se habrá de acreditar tal circunstancia mediante declaración responsable.

20.3.- No obstante lo anterior, la persona licitadora propuesta como adjudicataria no estará obligada a aportar dichas certificaciones si autoriza expresamente a la Administración contratante para obtener de la Administración certificante la información que acredite que cumple las circunstancias indicadas.

20.4.- Las personas extranjeras, sean físicas o jurídicas, pertenecientes o no a Estados miembros de la Unión Europea que no tengan domicilio fiscal en España, deberán presentar certificación expedida por autoridad competente en el país de procedencia, acreditativa de hallarse al corriente en el cumplimiento de las correspondientes obligaciones tributarias. Así mismo, habrán de presentar certificación, también expedida por autoridad competente, en la que se acredite que se hallan al corriente en el cumplimiento de las obligaciones sociales que se exijan en el país de su nacionalidad. Toda la documentación relacionada en este apartado habrá de referirse a los doce últimos meses.

21.- GARANTÍA DEFINITIVA (arts. 107, 108 y 109 LCSP)

21.1.- La persona licitadora propuesta como adjudicataria deberá acreditar dentro del plazo de 10 días hábiles, a contar desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento, la constitución de la garantía definitiva por importe del 5 por 100 del precio final ofertado, IGIC excluido.

Si su oferta hubiese estado incurso inicialmente en presunción de anormalidad, además de la garantía reseñada, deberá constituir una garantía complementaria por importe del 5 % del precio final ofertado, IGIC excluido, que, a todos los efectos, tendrá la consideración de garantía definitiva.

21.2.- La garantía podrá constituirse en metálico, mediante aval, en valores de Deuda Pública, o por contrato de seguro de caución, en la forma y condiciones establecidas reglamentariamente, debiendo depositarse su importe, o la documentación acreditativa correspondiente, en la Tesorería General de la Comunidad Autónoma de Canarias. Los avales y los certificados de seguro de caución deberán estar bastanteados por el Servicio Jurídico del Gobierno de Canarias.

La garantía definitiva podrá constituirse mediante la retención de parte del precio, en la forma y condiciones que se describen a continuación: en el primer pago que se realice al contratista.



N/Ref.: 18 063

21.3.- Cuando, a consecuencia de la modificación del contrato, experimente variación su precio, se reajustará la garantía en el plazo de QUINCE (15) DÍAS NATURALES, contados desde la fecha en que se notifique a la adjudicataria la aprobación de la modificación del contrato.

21.4.- En el plazo de QUINCE (15) DÍAS NATURALES, contados desde la fecha en que se hagan efectivas, en su caso, las penalidades o indemnizaciones, la adjudicataria deberá reponer o ampliar la garantía constituida en la cuantía que corresponda, incurriendo, en caso contrario, en causa de resolución.

21.5.- La acreditación de la constitución de la garantía podrá hacerse mediante medios electrónicos.

III FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

22.- FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO (arts. 36, 153 y 154 LCSP)

22.1.- Una vez transcurridos quince días hábiles desde la notificación de la adjudicación sin que se haya interpuesto recurso especial en materia de contratación a que se refiere el artículo 44 del LCSP, los servicios dependientes del órgano de contratación requerirán a la adjudicataria para suscribir, dentro del plazo de cinco días hábiles desde el siguiente a la recepción del requerimiento, el documento administrativo de formalización del contrato, según modelo Anexo II al presente pliego, al que se unirá, formando parte del contrato, la oferta de la adjudicataria y un ejemplar del pliego de cláusulas administrativas particulares y de las prescripciones técnicas, debidamente compulsados.

Quando la adjudicataria sea una unión temporal de empresarios y/o empresarias, dentro del mismo plazo y con anterioridad a la firma del contrato, deberá aportar escritura pública de constitución como tal. (art. 153.3 LCSP).

La formalización de los contratos deberá publicarse, junto con el correspondiente contrato, en un plazo no superior a quince días tras el perfeccionamiento del contrato en el perfil de contratante del órgano de contratación. Cuando el contrato esté sujeto a regulación armonizada, el anuncio de formalización deberá publicarse, además, en el «Diario Oficial de la Unión Europea».

22.2.- El documento en que se formalice el contrato, con el que este se perfecciona, será en todo caso administrativo, siendo título válido para acceder a cualquier registro público.

No obstante, el contrato se formalizará en escritura pública cuando así lo solicite la contratista, siendo a su costa los gastos derivados de su otorgamiento.

22.3.- No podrá iniciarse la ejecución del contrato sin su previa formalización. Si esta no se llevara a cabo dentro del plazo indicado por causa imputable a la adjudicataria, la Administración le exigirá el importe del 3 % del presupuesto base de licitación, IGIC excluido, en concepto de penalidad, que se hará efectivo en primer lugar contra la garantía definitiva, si se hubiera constituido, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 71.2.a) de la LCSP. Si las causas de la no formalización fueren imputables a la Administración, se indemnizará a la contratista de los daños y perjuicios que la demora le pudiera ocasionar.



N/Ref.: 18 063

IV EJECUCIÓN DEL CONTRATO

23.- RESPONSABLE DEL CONTRATO (art. 62 LCSP)

El órgano de contratación designará una persona física o jurídica, vinculada al ente contratante o ajena a él, como responsable del contrato, quien supervisará la ejecución del mismo, comprobando que su realización se ajusta a lo establecido en el contrato, y cursará al contratista las órdenes e instrucciones del órgano de contratación.

24.- OBLIGACIONES DE LA CONTRATISTA (arts. 133.2, 196, 201 y 202 y 211.1 LCSP)

24.1.- La persona contratista está obligada a cumplir lo establecido en el presente pliego y en el de prescripciones técnicas, así como las instrucciones que, en su caso, le diere el responsable del contrato designado por el órgano de contratación.

24.2.- La persona contratista habrá de cumplir las obligaciones medioambientales, sociales y laborales establecidas en el derecho de la Unión Europea, el derecho nacional, los convenios colectivos o las disposiciones de derecho internacional medioambiental, social y laboral que vinculen al Estado.

24.3.- La persona contratista deberá guardar sigilo respecto a los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato y hayan llegado a su conocimiento con ocasión del mismo, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 133.2 de la LCSP.

24.4.- La persona está obligada a suministrar al órgano de contratación, previo requerimiento y en un plazo de **DIEZ (10) DÍAS HÁBILES**, toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 4 de la Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de Transparencia y acceso a la información pública.

La información deberá suministrarse por escrito acompañada de una declaración responsable de la adjudicataria en la que se declare, bajo su responsabilidad, que son ciertos los datos aportados.

La presentación podrá realizarse igualmente mediante transmisión por medios electrónicos o telemáticos, siempre que tales medios estén respaldados por procedimientos que garanticen la autenticidad, confidencialidad de los documentos y el reconocimiento de su firma, de acuerdo con la normativa vigente al respecto.

24.5.- La contratista habrá de pagar a las subcontratistas o suministradoras que intervienen en la ejecución del contrato, en las condiciones establecidas en el artículo 216 de la LCSP.

24.6.- Respecto de los datos de carácter personal a los que tenga acceso en virtud del contrato, la contratista está obligada al cumplimiento de lo dispuesto en disposición adicional vigésimoquinta de la LCSP, y en los apartados 2 y 3 del artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como al Reglamento que la desarrolla.

24.7.- Asimismo, tiene las siguientes obligaciones, que tienen el carácter de **obligaciones contractuales esenciales**:

24.7.1.- Si el contrato se le adjudicó en virtud del criterio preferencial previsto en la cláusula 12.3 del presente pliego, la contratista estará obligada a mantener las mismas circunstancias que motivaron la adjudicación, durante toda la vigencia del contrato.



N/Ref.: 18 063

24.7.2.- Cumplir todas las condiciones ofertadas en su proposición.

25.- EJECUCIÓN DEL CONTRATO

25.1.- El contrato se ejecutará con estricta sujeción a las estipulaciones contenidas en el presente pliego de cláusulas administrativas particulares, y en el pliego de prescripciones técnicas.

25.2.- La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura de la contratista, respondiendo este de la calidad de los bienes y de los vicios ocultos que pudieran apreciarse durante el plazo de garantía. (arts. 197 y 311.4 LCSP)

Será obligación de la contratista indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen, por sí o por personal o medios dependientes del mismo, a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato. Cuando tales daños y perjuicios hayan sido ocasionados como consecuencia inmediata y directa de una orden de la Administración será responsable la misma dentro de los límites señalados en las leyes. (art. 196 LCSP)

La contratista será responsable igualmente de los daños y perjuicios que se originen durante la ejecución del contrato, tanto para la Administración como para terceros, por defectos o insuficiencias técnicas de su trabajo, o por los errores materiales, omisiones e infracciones de preceptos legales o reglamentarios en los que el trabajo haya incurrido, de acuerdo con lo establecido en el artículo 311 de la LCSP. Si el contrato se ejecutara de forma compartida con más de un profesional, todos responderán solidariamente de las responsabilidades a que se refiere esta cláusula.

25.3.- Asimismo, en la ejecución del contrato la contratista habrá de cumplir la condición siguiente: Eliminar las desigualdades entre el hombre y la mujer en dicho mercado, favoreciendo la aplicación de medidas que fomenten la igualdad entre mujeres y hombres en el trabajo; favorecer la mayor participación de la mujer en el mercado laboral y la conciliación del trabajo y la vida familiar.

El cumplimiento de dichas condiciones tiene el carácter de **obligación contractual esencial**.

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

25.5.- Si la ejecución del contrato requiriera que la empresa contratista haya de contratar personal, este deberá ser contratado entre personas inscritas como demandantes de empleo en las oficinas del Servicio Canario de Empleo con un antigüedad de, al menos, seis meses en el momento en que se haga efectiva la contratación.

Excepcionalmente, se podrá contratar otro personal cuando el Servicio Canario de Empleo acredite que los puestos de trabajo que se precisan han sido ofertados y no han podido ser cubiertos por personas inscritas con dicha antigüedad, o cuando el personal objeto de contratación haya estado inscrito seis meses completos como demandante de empleo en periodos no consecutivos en los doce meses anteriores a la fecha efectiva de la contratación.

La efectiva contratación y adscripción de dicho personal a la ejecución del contrato se considera **obligación contractual esencial**.



N/Ref.: 18 063

26.- GASTOS E IMPUESTOS POR CUENTA DE LA CONTRATISTA

26.1.- Son de cuenta de la contratista los gastos de formalización del contrato, si este se elevare a escritura pública.

26.2.- Tanto en las proposiciones presentadas por los licitadores, como en los presupuestos de adjudicación se entienden comprendidos todas las tasas e impuestos, directos e indirectos, y arbitrios municipales que graven la ejecución del contrato, que correrán por cuenta de la contratista, salvo el Impuesto General Indirecto Canario (IGIC) que deba ser soportado por la Administración, que se indicará como partida independiente, tanto en la proposición presentada por la contratista, como en el documento de formalización del contrato.

Se consideran también incluidos en la proposición de la adjudicataria y en el precio del contrato todos los gastos que resultaren necesarios para la ejecución del contrato, incluidos los posibles desplazamientos.

27.- ABONOS AL CONTRATISTA (art. 198 LCSP)

27.1.- La contratista tendrá derecho al abono de las prestaciones efectivamente realizadas a satisfacción de la Administración contratante.

El pago del precio del contrato se realizará en la forma que a continuación se detalla, de acuerdo con los plazos previstos en la cláusula 10 del presente pliego, y previo informe favorable o conformidad del empleado público que reciba o supervise el trabajo, o en su caso, del designado por el órgano de contratación como responsable del mismo: **facturación trimestral**.

27.2.- El pago se realizará contra factura, que **se presentará en formato electrónico** y habrá de reunir los requisitos exigidos en la normativa aplicable.

La contratista deberán enviar dicha factura, dentro de los **TREINTA (30) DÍAS** siguientes a la fecha de la prestación del servicio, a través del Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas, regulado en la Orden 22 de diciembre de 2014, debiéndose acceder a dicho Punto, a través de la sede electrónica de la Consejería de Hacienda, identificándose mediante alguno de los sistemas de firma electrónica admitidos en la misma.

Para la presentación de la factura electrónica, será necesario identificar la Oficina Contable, Órgano gestor y Unidad de Tramitación, Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías.

- Oficina Contable: Código: A05003248
- Órgano Gestor: A05003248
- Unidad de Tramitación: A05003248

La presentación de las facturas podrá hacerse por alguna de las formas de comunicación electrónica establecida en la legislación básica del Estado, debiendo respetar las limitaciones relativas al número, tamaño y formato de archivos electrónicos, establecidas con carácter general en la sede electrónica de la Consejería competente en materia de Hacienda

La presentación de facturas electrónicas exigirá que la contratista y en su caso, la persona endosataria de las mismas, esté dada de alta en la base de terceros acreedores de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Se excluyen de la obligación del uso de la factura electrónica y de su presentación a través del Punto General de Entrada, las facturas, cualquiera que sea la personalidad jurídica del proveedor, cuyo importe sea igual o inferior a 5.000 €, así como las emitidas por los proveedores a los servicios en el



N/Ref.: 18 063

exterior de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y por las personas físicas. En estos supuestos, la contratista deberá presentar las facturas en el registro administrativo del órgano de contratación, **Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías**, sito en C/Cebrián, 3-1º, 35071 Las Palmas de Gran Canaria; y C/ Rubens Marichal López, 12, Urb. La Ninfa-Ifara, 38071 Santa Cruz de Tenerife. El órgano de contratación deberá constar en la factura como destinatario de la misma, siendo el órgano competente para su contabilización.

27.3.- Si la prestación se ha recibido de conformidad y la factura se ha tramitado correctamente por la contratista, la Administración contratante deberá abonarla dentro de los **TREINTA (30) DÍAS** siguientes a la **fecha del acto de recepción o conformidad**.

Si la contratista incumpliera el plazo fijado en este pliego para la presentación de la factura, o esta se le devolviera por no reunir los requisitos exigidos, el plazo de para efectuar el abono se contará desde la fecha de la correcta presentación de la factura.

En caso de demora por la Administración en el pago del precio, esta deberá abonar al contratista, a partir del cumplimiento de dicho plazo, los intereses de demora y la indemnización por los costes de cobro en los términos previstos en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

Si la demora en el pago fuese superior a cuatro meses, contados a partir del vencimiento del plazo a que se refiere el párrafo anterior, la contratista podrá proceder, en su caso, a la suspensión del cumplimiento del contrato, debiendo comunicar a la Administración con un mes de antelación, tal circunstancia, a efectos del reconocimiento de los derechos que puedan derivarse de dicha suspensión, en los términos establecidos en el LCSP.

Si la demora de la Administración fuese superior a seis meses, contados a partir del vencimiento del plazo a que se refiere el párrafo primero de la presente cláusula, la contratista tendrá derecho, asimismo, a resolver el contrato y al resarcimiento de los perjuicios que como consecuencia de ello se le originen.

El procedimiento para hacer efectivas las deudas de la Administración contratante será el establecido en el artículo en el artículo 199 de la LCSP.

27.4.- La contratista podrá ceder a una tercera persona, por cualquiera de los medios legalmente establecidos, su derecho a cobrar el precio del contrato, pero para que dicha cesión surta efectos, y la Administración expida el mandamiento de pago a favor del cesionario, es preciso que se le notifique fehacientemente a esta última el acuerdo de cesión.

28.- INCUMPLIMIENTOS DEL CONTRATO (arts. 192 y 193 LCSP)

28.1.- Incumplimiento de plazos

28.1.1.- La contratista queda obligada al cumplimiento de los plazos establecidos en la cláusula 10 del presente pliego.

28.1.2.- Si llegado el final de dichos plazos, la contratista hubiere incurrido en demora, por causa a ella imputable, la Administración podrá optar indistintamente, por la resolución del contrato con pérdida de la garantía constituida o, dadas las circunstancias que concurren en la presente contratación, imponer las siguientes penalidades:

1ª Penalización por retraso en la activación de la plataforma de capacitación: Cada semana de retraso en la activación de la plataforma de capacitación, tendrá una penalización del 2 % sobre el importe total del contrato, IGIC excluido.



N/Ref.: 18 063

2ª 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 contrato, IGIC excluido.

3ª 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 contrato, IGIC excluido.

4ª 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 3.3. Actualización de Licencias del PPT**, tendrá una penalización del 2 % sobre el importe total del contrato, IGIC excluido.

5ª Penalización 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 5 % sobre el importe total del contrato, IGIC excluido.

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

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.

Esta misma facultad tendrá la Administración respecto al incumplimiento por parte de la contratista de los plazos parciales o cuando la demora en el cumplimiento de aquéllos haga presumir razonablemente la imposibilidad del cumplimiento del plazo total.

28.1.3.- La constitución en mora de la contratista no requerirá intimación previa por parte de la Administración.

28.2.- Cumplimiento defectuoso o incumplimiento parcial de la ejecución del objeto del contrato

28.2.1- En el caso de que la contratista realizara defectuosamente el objeto del contrato, o incumpliera los compromisos adquiridos en virtud del presente contrato, o las condiciones especiales de ejecución establecidas en el presente pliego, el órgano de contratación podrá optar por resolver el contrato con incautación de la garantía constituida, o bien imponer una penalización económica por importe del **10 %** del precio del contrato, IGIC excluido.

28.2.2.- Cuando la contratista, por causas a ella imputables, hubiera 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 siguientes penalidades:

Penalizaciones en la prestación del servicio:

Tiempos de resolución:

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

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



N/Ref.: 18 063

Donde Pn representa la desviación negativa 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 = (Suma Tr ANS – Suma Tr Real) / Suma Tr Real, donde Tr=Tiempo de resolución.

Las desviaciones Pn 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 Pn mes 1 = 7 %

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

La penalización a aplicar para los tiempos de resolución resultaría:

Penalización = Importe Trimestral x {7% + 1% + 0%} x 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 PPT, 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 PPT, 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.

28.3.- 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



N/Ref.: 18 063

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.

28.4.- Si las penalidades impuestas con arreglo a lo establecido en los apartados anteriores no cubriesen los daños ocasionados a la Administración contratante por los incumplimientos de la contratista, aquella le exigirá una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados.

V

SUBCONTRATACIÓN, CESIÓN DEL CONTRATO Y SUCESIÓN EN LA PERSONA DEL CONTRATISTA

29.- SUBCONTRATACIÓN (arts. 215, 216 y 217 LCSP)

29.1.- La persona contratista podrá subcontratar con terceras personas que no estén inhabilitados para contratar de acuerdo con el ordenamiento jurídico, o incursos en algunas de las causas de prohibición para contratar con las Administraciones Públicas relacionadas en el artículo 71 de la LCSP. la ejecución parcial del contrato.

La celebración de los subcontratos estará sometida al cumplimiento de los siguientes requisitos:

a) Las personas licitadoras deberán indicar en la oferta la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe, y el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de las subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización. En todo caso, la contratista deberá comunicar por escrito, tras la adjudicación del contrato y, a más tardar, cuando inicie la ejecución de este, al órgano de contratación los datos de contacto y representante o representantes legales del subcontratista, y justificando suficientemente la aptitud de este para ejecutarla por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia, y acreditando que el mismo no se encuentra incurso en prohibición de contratar de acuerdo con el artículo 71 de la LCSP.

b) La contratista principal deberá notificar por escrito al órgano de contratación cualquier modificación que sufra esta información durante la ejecución del contrato principal, y toda la información necesaria sobre los nuevos subcontratistas.

c) Los subcontratos que no se ajusten a lo indicado en la oferta, por celebrarse con empresarios distintos de los indicados nominativamente en la misma o por referirse a partes de la prestación diferentes a las señaladas en ella, no podrán celebrarse hasta que transcurran veinte días desde que se hubiese cursado la notificación y aportado las justificaciones a que se refiere la letra a) de este apartado, salvo que con anterioridad hubiesen sido autorizados expresamente, siempre que la Administración no hubiese notificado dentro de este plazo su oposición a los mismos. Este régimen será igualmente aplicable si los subcontratistas hubiesen sido identificados en la oferta mediante la descripción de su perfil profesional.

29.2.- De conformidad con lo establecido en el artículo 202.4 de la LCSP, el subcontratista estará obligado a cumplir las condiciones especiales de ejecución exigidas en el presente pliego.

29.3.- La contratista deberá pagar a las subcontratistas o suministradoras en los términos establecidos en el artículo 216 de la LCSP.

29.4.- La Administración contratante comprobará que la contratista paga debidamente a las subcontratistas o suministradores que participan en el contrato.



N/Ref.: 18 063

Para ello cuando el ente público contratante lo solicite, la contratista adjudicataria le remitirá una relación detallada de las entidades subcontratistas o suministradoras que participen en el contrato cuando se perfeccione su participación, con indicación de las condiciones de subcontratación o suministro de cada una de ellas que guarden relación directa con el plazo de pago.

Asimismo, a solicitud del ente público contratante, la contratista adjudicataria deberá aportar justificante de cumplimiento de los pagos dentro de los plazos establecidos en el artículo 216 de la LCSP y en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, en lo que le sea de aplicación.

Estas obligaciones se consideran condiciones esenciales en la ejecución del contrato, y su incumplimiento dará lugar a las consecuencias previstas por el ordenamiento jurídico.

30.- CESIÓN DEL CONTRATO

La contratista podrá ceder a un tercero, en las condiciones que se establecen en el artículo 214 de la LCSP, los derechos y obligaciones dimanantes del presente contrato. No se devolverá la garantía definitiva constituida por el cedente hasta que no se haya constituido la del cesionario

31.- SUCESIÓN EN LA PERSONA DE LA CONTRATISTA

En los casos de fusión, escisión, aportación o transmisión de empresas o ramas de actividad de las mismas, continuará el contrato vigente con la entidad resultante, que quedará subrogada en los derechos y obligaciones dimanantes del mismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 98 de la LCSP.

Es obligación de la contratista comunicar a la Administración cualquier cambio que afecte a su personalidad jurídica, suspendiéndose el cómputo de los plazos legalmente previstos para el abono de las facturas correspondientes hasta que se verifique el cumplimiento de las condiciones de la subrogación.

Si no pudiese producirse la subrogación por no reunir la entidad a la que se atribuya el contrato las condiciones de solvencia necesarias, se resolverá éste, considerándose a todos los efectos como un supuesto de resolución por culpa de la contratista.

VI MODIFICACIÓN DE CONTRATO

32.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO (arts. 190, 203, 204, 205 y Disposición adicional trigésima tercera LCSP)

El contrato sólo podrá modificarse por razones de interés público, con arreglo a lo establecido en los apartados siguientes y en los artículos 203 a 207 de la LCSP.

Las modificaciones del contrato serán obligatorias para la contratista, con la salvedad a que se refiere el artículo 206.1 de la LCSP, y se formalizarán en documento administrativo.

32.1.- Modificaciones no previstas: prestaciones adicionales, circunstancias imprevisibles y modificaciones no sustanciales

No obstante lo anterior, podrán llevarse a cabo modificaciones del contrato cuando concurra alguna de las circunstancias a que se refiere el apartado 2 del artículo 205 de la LCSP, siempre y cuando no alteren las condiciones esenciales de la licitación y adjudicación del contrato, debiendo limitarse a introducir las variaciones estrictamente indispensables para atender la causa objetiva que las haga necesarias.



N/Ref.: 18 063

El órgano de contratación deberá aprobar, previamente a su ejecución, la modificación del contrato, siguiendo al efecto el procedimiento establecido en el artículo 191 de la LCSP, teniendo en cuenta, asimismo, lo dispuesto en el artículo 207.2 de dicha Ley.

33.- SUSPENSIÓN DEL CONTRATO (art. 208 LCSP)

Si la Administración acordare la suspensión del contrato o aquella tuviere lugar por la aplicación de lo dispuesto en el artículo 198.5 LCSP se levantará un acta, de oficio o a solicitud de la contratista, en la que se consignarán las circunstancias que la han motivado y la situación de hecho en la ejecución de aquél.

Acordada la suspensión, la Administración abonará al contratista, en su caso, los daños y perjuicios efectivamente sufridos por este, los cuales se determinarán con arreglo a lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 208, y en los apartados 2 y 3 del artículo 313 de la LCSP.

VII FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

34.- CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO (arts. 111.3 y 210 de la LCSP)

34.1.- El contrato se entenderá cumplido por la contratista cuando este haya realizado la totalidad de su objeto, de conformidad con lo establecido en este pliego y en el de prescripciones técnicas y a satisfacción de la Administración.

Si los servicios se han ejecutado correctamente, la Administración contratante llevará a cabo la recepción formal del servicio, dentro del plazo de UN (1) MES de haberse producido la entrega o realización del objeto del contrato.

34.2.- Si los servicios no se hallan en condiciones de ser recibidos, se dejará constancia expresa de tal circunstancia y se darán las instrucciones precisas al contratista para que subsane los defectos observados, o proceda a una nueva ejecución de conformidad con lo pactado. Si pese a ello, los trabajos efectuados no se adecúan a la prestación contratada, como consecuencia de vicios o defectos imputables al contratista, la Administración podrá rechazarla, quedando exenta de la obligación de pago, y teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho hasta entonces.

35.- RESOLUCIÓN Y EXTINCIÓN DEL CONTRATO

35.1.- Además de por su cumplimiento, el contrato se extinguirá por su resolución, acordada por la concurrencia de alguna de las causas previstas en los artículos 211 y 313 de la LCSP.

La resolución del contrato producirá los efectos previstos en los artículos 213 y 313 de la LCSP.

Producirá igualmente la resolución del contrato, el incumplimiento por la persona contratista de la obligación de guardar sigilo a que se refiere la cláusula 24.3, respecto a los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato y hayan llegado a su conocimiento con ocasión del mismo.

Así mismo, serán causa de resolución del contrato, dando lugar a los efectos antes indicados, las causas previstas en el artículo 6 del Decreto 87/1999, de 6 de mayo, por el que se regula la subcontratación en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.

35.2.- A la extinción de los contratos de servicios, no podrá producirse, en ningún caso, la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato, como personal de la Administración contratante.



N/Ref.: 18 063

36.- PLAZO DE GARANTÍA

36.1.- El objeto del contrato quedará sujeto a un plazo de garantía de **un (1) año**, a contar desde la fecha de recepción o conformidad del trabajo, plazo durante el cual la Administración podrá comprobar que el servicio realizado se ajusta a lo contratado y a lo estipulado en el presente pliego y en el de prescripciones técnicas. Transcurrido el plazo de garantía sin que se hayan formulado reparos a los trabajos ejecutados, quedará extinguida la responsabilidad de la contratista.

36.2.- Durante el periodo de garantía, la persona contratista estará obligada a subsanar, a su costa, todas las deficiencias que se puedan observar en los trabajos ejecutados, con independencia de las consecuencias que se pudieran derivar de las responsabilidades en que hubiere podido incurrir, de acuerdo a lo establecido en el presente pliego y en el artículo 213.5 LCSP.

37.- DEVOLUCIÓN O CANCELACIÓN DE LA GARANTÍA DEFINITIVA (art. 111 LCSP)

Transcurrido el período de garantía, la garantía definitiva será devuelta a la contratista si ha cumplido satisfactoriamente todas las obligaciones derivadas del contrato y no resultaren responsabilidades que hayan de ejercitarse sobre dicha garantía.

También será devuelta la garantía cuando se resuelva el contrato, por causa no imputable a la contratista.

El acuerdo de devolución deberá adoptarse en el plazo máximo de DOS (2) MESES, a contar desde la finalización del plazo de garantía, y se notificará a la persona interesada.

En el supuesto de recepción parcial del servicio, no se podrá devolver o cancelar a parte proporcional de la garantía.

Transcurrido UN (1) AÑO, desde la fecha de terminación del contrato, sin que la recepción formal hubiese tenido lugar por causas no imputables a la contratista, se procederá, sin más demora, a la devolución o cancelación de las garantías, una vez depuradas las responsabilidades de las que responde la garantía definitiva de conformidad con lo establecido en el artículo 110 de la LCSP.

-----oOo-----



N/Ref.: 18 063

ANEXO I MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA

D....., con D.N.I. nº,
mayor de edad, con domicilio en, enterado del pliego
de cláusulas administrativas particulares y de las prescripciones técnicas que han de regir la contratación
de, y aceptando íntegramente el contenido de los mismos, en
nombre (propio o de la/s persona/s o entidad/es que representa
especificando en este último caso sus circunstancias), se compromete a ejecutar el contrato de referencia
por el siguiente importe:

- Importe base: **[en letras y en números]**
- IGIC (..%): **[en letras y en números]**
- Total: **[en letras y en números]**

Lugar, fecha y firma de la licitadora.



N/Ref.: 18 063

ANEXO II

MODELO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS

En, a de de 20....

REUNIDOS

DE UNA PARTE: D., en calidad de del Gobierno de Canarias según nombramiento efectuado por con facultad para suscribir en nombre de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, los contratos relativos a asuntos de su (especificar unidad administrativa), de conformidad con el artículo

DE OTRA PARTE: D., mayor de edad, con D.N.I. nº, actuando en calidad de de, con domicilio en

Reconociéndose ambas partes respectivamente competencia y capacidad legal suficientes, convienen suscribir el presente contrato administrativo de cuyos antecedentes administrativos y cláusulas son:

ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS

Primero.- El pliego de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas fue aprobado por resolución del, de fecha

Segundo.- La contracción del gasto fue efectuada por la Dirección General de Telecomunicaciones, en fecha, con cargo a la aplicación presupuestaria

Tercero.- La adjudicación de este contrato se acordó por resolución del, de fecha

CLÁUSULAS DEL CONTRATO

Primera.- D. [en la representación que ostenta] se compromete, con estricta sujeción al pliego de cláusulas administrativas particulares y a las prescripciones técnicas anexas, y en las condiciones contenidas en su oferta que se anexa al presente contrato, a realizar

Segunda.- El precio de este contrato es de euros, siendo el importe del IGIC a repercutir el de euros, y su abono se realizará

Dicho precio no es revisable.

Tercera.- Los trabajos objeto del contrato habrán de ser entregados en un plazo de [Se establecen los plazos parciales siguientes:]



N/Ref.: 18 063

El plazo de garantía es de un (1) año a contar desde la fecha de conformidad del servicio.

Cuarta.- La contratista presta su conformidad al pliego de cláusulas administrativas particulares que rige el contrato, que se anexa como parte integrante del mismo y a las prescripciones técnicas que igualmente se anexan, y ambas partes se someten, para cuanto no se encuentre expresamente previsto en el presente contrato, a la Ley de Contratos del Sector Público, al Reglamento General de la Ley de Contratos del las Administraciones Públicas, y a las demás disposiciones reglamentarias de desarrollo, a las dictadas por la Comunidad Autónoma de Canarias en el marco de sus respectivas competencias, y supletoriamente, a la Ley de Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Quinta.- Serán causas de resolución del contrato las previstas en la cláusula 35 del pliego de cláusulas administrativas particulares que lo rige.

El incumplimiento de los plazos de ejecución de las prestaciones que constituyen el objeto del contrato, su incumplimiento parcial o su cumplimiento defectuoso, será penalizado de acuerdo con lo previsto en la cláusula 28 del pliego de cláusulas administrativas particulares que rige el contrato.

Sexta.- Para responder del cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, la adjudicataria ha constituido a favor de la Administración una garantía definitiva por importe de euros, cuyo resguardo se une como anexo al presente contrato.

Séptima.- La contratista deberá guardar sigilo respecto a los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato y hayan llegado a su conocimiento con ocasión del mismo.

Octava.- La contratista está obligada a mantener, durante toda la vigencia del contrato, la condición que motivó la adjudicación del contrato a su favor, en virtud del criterio preferencial a que se refiere la cláusula 12.3 del pliego de cláusulas administrativas particulares.

Las cuestiones litigiosas surgidas sobre la interpretación, modificación, resolución y efectos de ésta, serán resueltas por el órgano de contratación, cuyos acuerdos pondrán fin a la vía administrativa y serán inmediatamente ejecutivos, pudiendo ser recurridos potestativamente en reposición ante el mismo órgano que los dictó, o ser impugnado mediante recurso contencioso-administrativo, conforme a lo dispuesto en la Ley reguladora de dicha Jurisdicción.

Para la debida constancia de todo lo convenido se firma este contrato en el lugar y fecha al principio mencionado.

EL

LA CONTRATISTA



N/Ref.: 18 063

**ANEXO III
MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE**

DON/DOÑA....., con **[DEBERÁ INDICARSE, SEGÚN PROCEDA, EL NIF, NIE, NIF-IVA, NIF INTRACOMUNITARIO O DUNS]**, actuando **[SI LA LICITADORA ES EMPRESARIA INDIVIDUAL O PERSONA FÍSICA: en su propio nombre y representación] [SI LA LICITADORA ES PERSONA JURÍDICA: en nombre y representación de, con, en virtud de poder otorgado ante el Notario del Colegio de, al número de su protocolo].**

Concurriendo a la licitación convocada por **[referencia al órgano de contratación]**, en **[reseñar el número y fecha de los anuncios en los distintos medios]**, para la contratación de [...] (Expte. ...).

DECLARO BAJO MI RESPONSABILIDAD

Enlace al modelo DEUC , aprobado por Reglamento UE 2016/7, de 5 de enero de 2016 (DOUE n.º 3/16, de 6 de enero de 2016)

Lugar, fecha y firma del declarante.





Gobierno de Canarias

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

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS



Índice

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	OBJETO DEL CONTRATO.....	3
2.1	ANTECEDENTES.....	3
2.2	OBJETO.....	4
3	DESCRIPCIÓN DE LAS PRESTACIONES DEL SERVICIO.....	5
3.1	SERVICIO DE SOPORTE.....	5
3.1.1	<i>Centro de Atención de Incidencias.....</i>	<i>5</i>
3.1.2	<i>Prestaciones del Servicio de Soporte.....</i>	<i>7</i>
3.2	ASISTENCIA TÉCNICA.....	9
3.3	ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAS.....	11
3.4	AUDITORÍA Y CERTIFICACIÓN.....	12
3.5	CAPACITACIÓN TÉCNICA.....	13
3.6	DOCUMENTACIÓN.....	13
4	CALIDAD DEL SERVICIO.....	14
4.1	PRIORIDADES.....	14
4.2	DEFINICIONES.....	15
4.3	MEDIDAS DE LAS PRESTACIONES.....	16
4.4	PARÁMETROS MENSURABLES.....	16
4.4.1	<i>Tiempo de Resolución de Incidencias.....</i>	<i>17</i>
4.4.2	<i>Número de Incidencias Repetidas.....</i>	<i>18</i>
4.5	SEGUIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.....	18
4.6	INFORME DE CALIDAD.....	19
5	PLAN DE SOPORTE.....	20
6	CONDICIONES GENERALES.....	21
6.1	ÁMBITO GEOGRÁFICO.....	21
6.2	REQUISITOS DE FIABILIDAD.....	21
6.3	GESTIÓN DE LA ENTREGA.....	21
6.4	CONFIDENCIALIDAD.....	22
6.4.1	<i>Protección de datos de carácter personal.....</i>	<i>23</i>
6.4.2	<i>Seguridad de la información y de los sistemas de información.....</i>	<i>23</i>
6.5	TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.....	23
6.6	PROPIEDAD DEL RESULTADO DE LOS TRABAJOS.....	24
6.7	VARIANTES.....	24
6.8	COMPATIBILIDAD CON IPv6.....	24





1 Introducción

El **Gobierno de Canarias** ha implantado el Centro de Gestión, Administración y Diagnóstico, denominado **CiberCentro**, desde el que se realiza, de forma permanente, una amplia monitorización y supervisión de los Sistemas de Información y al que llegan las incidencias detectadas por los usuarios, así como las alarmas que reportan los agentes de gestión de los dispositivos informáticos. El **CiberCentro** ofrece servicios que van desde la atención de los usuarios, hasta el Diagnóstico Conductivo y la 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.

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.

2 Objeto del Contrato

2.1 Antecedentes

Las propuestas que se presenten para la prestación de este Servicio de Soporte, serán concebidas como el complemento que precisa el **CiberCentro** para que los Sistemas Informáticos del **Gobierno de Canarias**, dispongan de todos los elementos necesarios, para su correcta atención, en cualquiera de los aspectos, relativos a su funcionamiento. Bajo esta premisa, las actuaciones y servicios que se definen como prestaciones en este pliego arrancan de la siguiente afirmación, extraída de sus procedimientos internos de funcionamiento:

*“Cualquier incidencia que se produzca o detecte, en cualquier elemento o componente de los Sistemas Informáticos, será procesada por el **CiberCentro**, quién realizará el diagnóstico necesario, determinando la naturaleza y tipología de la intervención necesaria. Hecho esto, y si procediese un resolución sobre el terreno, el **CiberCentro** escalará o comunicará la incidencia al soporte técnico correspondiente, para que proceda a su resolución, mediante el desplazamiento de los recursos técnicos y humanos necesarios, hasta el lugar de la misma.”*

En la actualidad **CiberCentro** abarca varias áreas de gestión, entre ellas, las redes de Datos, de Voz y Sistemas informáticos. La presente propuesta está **Telecomunicaciones y Sistemas**





orientada principalmente a los Sistemas Informáticos, en líneas generales, se puede definir como integrada por aquellos equipos y servidores informáticos propiedad del Gobierno de Canarias o en régimen de alquiler, en cualquiera de sus formas (alquiler, leasing, renting...), y que permiten el desarrollo de la Sociedad de la Información en el ámbito del **Gobierno de Canarias**.

Actualmente el Gobierno de Canarias dispone de una infraestructura de servidores con el aplicativo de gestión documental Alfresco de código abierto, que sirve de base a Platino (Administración Electrónica corporativa del Gobierno de Canarias).

2.2 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.

Se incluye generación de documentación.

Las licencias que se precisan son:

- Licencias de Alfresco One Enterprise, tanto en el entorno de pre-explotación, como en el de producción, que constan de un clúster formado por 2 servidores cada uno. Estas licencias corresponde a la arquitectura actualmente desplegada y que habrá de actualizarse.
- Nuevas licencias de Alfresco One Enterprise, tanto en el entorno de pre-explotación, como en el de producción, que constan de un clúster formado por 2 servidores cada uno.

Todas las licencias son (cada una) para mil usuarios nominales y hasta ocho cores.

Telecomunicaciones y Sistemas

PPT Servicio Soporte Alfresco - 4





3 Descripción de las Prestaciones del Servicio

En general el Servicio de Soporte, está definido como un servicio en el cuál se garantiza el suministro de los productos, actualizaciones, nuevas versiones de producto y corrección de fallos de seguridad, así como, asistencia técnica para los productos contratados durante el período de tiempo ofertado.

3.1 Servicio de Soporte

3.1.1 Centro de Atención de Incidencias.

Para la prestación del servicio de soporte, se precisa que el adjudicatario disponga de un Centro de Atención de Incidencias que se describe a continuación.

El adjudicatario pondrá a disposición del **CiberCentro**, un Centro de Atención de Incidencias (en adelante CAI), operativo las 24 horas del día los 7 días de la semana todos los días del año sin excepción, destinado a recibir, procesar y coordinar la prestación de servicios, definidos en este documento y ser el punto único de comunicación con el mismo.

El idioma de atención de incidencias por parte del CAI será en castellano.

El tiempo de atención será instantáneo. Se establecerá por parte del Adjudicatario un interlocutor/canalizador de las incidencias al cual se reportarán las acciones e incidencias del Servicio.

El **Cibercentro** del Gobierno de Canarias será quien actuará como interlocutor y canalizador de las incidencias así como el coordinador entre las partes, en lo relativo a su diagnosis y resolución.

3.1.1.1 Recursos Técnicos

A los efectos de la comunicación de incidencias desde **CiberCentro**, el CAI dispondrá de:

- Una línea de Atención Telefónica y que estará atendida por personal técnico, durante las 24 horas del día y los 365 días del año. Esta línea deberá ser del tipo 900 (llamada gratuita) o número geográfico, descartándose números con tarificación adicional.
- Un equipo de Fax, para la recepción o envío de documentos y de una cuenta de correo electrónico, para uso por parte del **CiberCentro**.

En todo caso y dependiendo del equipamiento afectado, las incidencias podrán ser de tipo 7x24 o 8x5.

Telecomunicaciones y Sistemas





Toda la gestión de los tickets, se llevará a través de la propia aplicación de incidencias de la que dispone el **CiberCentro**. Las condiciones y procedimientos de utilización de la aplicación por parte de CAI se establecerán de acuerdo con el **CiberCentro**, permitiendo en cualquier caso la fácil recuperación de información estadística, económica y el correcto seguimiento de los niveles de servicio establecidos en este pliego.

Las incidencias se podrán recibir desde un número (mayor que uno) de cuentas de correo electrónicos, pero previamente definidas.

3.1.1.2 Gestión de Incidencias remotas en el sistema de ticketing de Cibercentro

Se valorará que el adjudicatario realice la gestión de incidencias de este contrato en el sistema de ticketing de **Cibercentro** bajo las siguientes condiciones:

Como medios técnicos aportará un ordenador personal, conectado con **CiberCentro** (las comunicaciones serán asumidas económicamente por el adjudicatario) dónde se instalará un cliente del sistema de ticketing. En este terminal se recibirán, en tiempo real, todos los tickets que el **CiberCentro** entienda deban ser atendidos por el adjudicatario, al encontrarse amparados por las condiciones de esta propuesta.

Toda la gestión de los tickets, se llevará a través de la propia aplicación de Gestión de Incidencias de la que dispone el **CiberCentro**. Las condiciones y procedimientos de utilización de la aplicación por parte del CAI se establecerán de acuerdo con el **CiberCentro**, permitiendo en cualquier caso la fácil recuperación de información estadística, económica y el correcto seguimiento de los niveles de servicio establecidos en este pliego.

Adicionalmente, el CAI podrá disponer de los clientes de los sistemas de gestión utilizados por **CiberCentro**, para su utilización por parte del personal técnico del adjudicatario, a los efectos de realizar las labores preventivas y de comprobación y verificar el correcto funcionamiento de los elementos, una vez que éstos hayan sido reparados.

El coste de las líneas de enlace y equipos necesarios (PC, fax, teléfono, etc.) correrá por cuenta del adjudicatario. No así, la licencia cliente del sistema de "ticketing" y los sistemas de gestión.

3.1.1.3 Funcionalidad

Telecomunicaciones y Sistemas

PPT Servicio Soporte Alfresco - 6





El CAI recibirá las incidencias del **CiberCentro**, mediante tickets. Se podrá complementar mediante la línea de Atención Telefónica, empleada únicamente, como medio alternativo y a nivel de acelerar la resolución de incidencias.

Cada incidencia recibida será registrado en una base de datos por el Operador del **CAI**, quién será el responsable de su comunicación inmediata al técnico más cualificado y que mejor servicio pueda realizar, basándose en los criterios de experiencia, conocimiento de la materia y tiempo de respuesta.

Una vez resuelta la incidencia, se comunicará al Operador del **CAI** su actuación. Éste se encargará de cerrar el ticket, conforme a los procedimientos que se puedan establecer, registrando igualmente en la base de datos particular del **CAI**, las actuaciones realizadas y la fecha y hora de su cierre.

Trimestralmente, el **CAI** emitirá un informe sobre el resultado del Nivel de Servicio dispensado, basado en los criterios de Calidad que más adelante se detallan en este documento.

Se designará por parte del adjudicatario un **Jefe de Mantenimiento** como responsable del servicio prestado e interlocutor ante el Gobierno de Canarias frente a cualquier reclamación o comentario.

Cualquier discrepancia en la prestación de los Servicios o falta de los mismos, será atendida personalmente por el Jefe de Mantenimiento, quien deberá de establecer los mecanismos necesarios para resolver la misma e impedir que se vuelva a producir.

3.1.2 Prestaciones del Servicio de Soporte

Se valorará que la empresa adjudicataria sea socio (partner) con Nivel SI-Premier o Strategic del fabricante ALFRESCO desde el momento de la presentación de la oferta hasta la finalización del presente contrato, siendo requisito indispensable no solo la presentación de dicho documento acreditativo debidamente firmado y sellado por el fabricante sino que se encuentre publicado en la pagina web del fabricante (<https://www.alfresco.com/es/partinets-i8>).

Las intervenciones y acciones sobre los equipos y sistemas informáticos incluidos en el presente contrato serán de aplicación sobre los siguientes niveles funcionales:

- o **Equipamiento Lógico**: Aplicable a los elementos de Software que son objeto del contrato.

Telecomunicaciones y Sistemas

PPT Servicio Soporte Alfresco - 7





Las intervenciones a realizar se describen a continuación, quedando englobadas en Mantenimientos de tipo Conductivo, Correctivo, Evolutivo y Preventivo.

3.1.2.1 *Mantenimiento Conductivo*

Como parte integrante de este pliego, el adjudicatario ofrece la prestación del Servicio de Mantenimiento Conductivo, encaminado a dar el soporte necesario al **CiberCentro** a la hora de realizar el diagnóstico de determinadas incidencias.

En algunas circunstancias las labores de diagnóstico remoto, como las que debe de realizar el **CiberCentro**, implican necesariamente realizar pruebas que precisan de una actuación del especialista del soporte contratado para ayudar en la resolución o detección del problema que se pretende diagnosticar.

El adjudicatario, a través de este Servicio de Mantenimiento Conductivo, pone a disposición del **CiberCentro** a su personal técnico para que sea su soporte y colabore con él en el correcto diagnóstico de las mismas.

El **CiberCentro**, deberá comunicar al CAI la solicitud de Servicio de Mantenimiento Conductivo generando el correspondiente ticket o mediante alguno de los métodos alternativos expuestos.

Desde el CAI, se coordinará la realización del prediagnóstico de la avería comunicada pudiendo realizarse de manera remota.

Una vez conseguido el objetivo, el técnico del adjudicatario comunicará al Operador del **CAI** el resultado de sus actuaciones y la fecha y hora en que han terminado las mismas en relación con ese servicio. El Operador del **CAI** registrará, la información del cierre.

Dentro de los tiempos indicados para la reposición de Servicio según Prioridad, el personal técnico adecuado actuará colaborativamente con el Cibercentro con los medios necesarios para resolver la incidencia.

3.1.2.2 *Mantenimiento Correctivo*

Este tipo de mantenimiento cubre las intervenciones dirigidas a solucionar cualquier anomalía de funcionamiento del equipamiento afectado por el contrato.

- En el caso de equipamiento lógico, las intervenciones comprenden la aplicación de parches, reconfiguración, reinstalación, etc.

Telecomunicaciones y Sistemas





- La instalación y configuración de los paquetes de software y aplicaciones serán realizadas por el CiberCentro, en base a la documentación e información que deberá suministrar el adjudicatario, aunque excepcionalmente podrá encargarse éste de dichas tareas de instalación y configuración.

3.1.2.3 *Mantenimiento Evolutivo*

Este servicio contempla de forma ilimitada la prestación de las siguientes tareas/incidencias:

- Realización de consultas por correo electrónico sobre configuración y resolución de problemas relativos al equipamiento Físico y Lógico objeto del contrato.
- Solicitud y suministro de Manuales actualizado relacionados con el equipamiento Lógico objeto del contrato.

3.1.2.4 *Mantenimiento Preventivo*

Son tareas/incidencias encaminadas a prevenir con anticipación, cualquier tipo de avería, anomalía o a mitigar un riesgo en los servicios asociados al equipamiento suministrado, asegurar la fiabilidad y el correcto funcionamiento de los servicios, así como las revisiones periódicas, comprobaciones, incluido especialmente el diagnóstico remoto.

Dentro de las actuaciones de mantenimiento preventivo se contemplan los siguientes servicios:

- El análisis de las alertas emitidas por el equipamiento objeto de contrato, recibidas en el CAI vía correo electrónico y en su caso, la apertura de incidencias por parte del CAI a **CiberCentro**.

3.2 **Asistencia Técnica**

Las actuaciones estarán sujetas a los siguientes requerimientos generales:

Está definido como un servicio en el cuál se garantiza el correcto funcionamiento de las infraestructuras software del Servicio de gestión documental Alfresco del entorno de producción y pre-explotación. Por tanto, se incluirán todas las acciones correctivas, reactivas, y de resolución de problemas, que permitan el funcionamiento y mantenimiento del entorno software del Servicio de gestión documental Alfresco con el apoyo por parte del personal del Cibercentro.

Por tanto, aquí se incluirán todas las acciones correctivas, reactivas, y de resolución de problemas, que permitan el funcionamiento y mantenimiento del

Telecomunicaciones y Sistemas





entorno software del Servidor de Gestión Documental Alfresco, tanto para máquina física como en entorno virtual.

Este servicio debe ayudar a los técnicos y a los gestores de contenido a planificar el crecimiento futuro.

El ámbito del soporte abarcará:

- El software del Servicio en cluster de Alfresco.
- Interacción con el resto del sistema (sistema operativo y otras aplicaciones).
- Soporte funcional de la gestión documental Alfresco.
- Realización de consultas técnicas de incidencias acerca del mal funcionamiento del Servicio de gestión documental Alfresco.
- Resolución de problemas que impidan el correcto funcionamiento del Servicio de gestión documental Alfresco.
- Solicitud de información de actualización de los productos para la resolución de otro tipo de incidencias.
- Solicitud de información sobre las capacidades funcionales y operativas de la gestión documental Alfresco.
- Soporte a las mejoras funcionales del desarrollo y personalización del entorno del Gestor Documental Alfresco.
- Soporte en la planificación de migración de versiones, y consultas de configuración
- Solicitud de ayuda en las instalaciones
- Ayuda y soporte para el ajuste (Tunning) de la Plataforma. Realización del ajuste de parámetros de funcionamiento del software y/o hardware.
- Realización de cualquier consulta técnica referente a los productos en mantenimiento.
- Realización del ajuste de parámetros de funcionamiento del software y/o hardware.
- Envío periódico de todas las nuevas versiones de software, firmware así como de los parches publicados
- Posibilidad de intervenciones remotas si el cliente lo permite y solicita.
- Acceso a la base de conocimientos técnica de casos de clientes del fabricante.
- Avisos de malware y ataques sucedidos en otros clientes para evitar que ocurran en el Gobierno de Canarias.

Todos estos servicios anteriormente mencionados serán soportados en el entorno de producción y pre-producción.

El servicio de soporte será ofrecido en lengua castellana los 365 días del año, las 24 horas de día.





3.2.1.1 Actualizaciones del Software/Firmware

El servicio de mantenimiento que se incluye en el presente pliego de prescripciones técnicas ampara la actualización del Software y Firmware a las nuevas versiones que pudieran existir de los productos suministrados, así como el soporte técnico.

El objeto de este servicio permitirá la implantación de las nuevas versiones de software/firmware, que el fabricante lance al mercado con objeto de mejorar las prestaciones y funcionalidades de sus equipos o bien con objeto de corregir errores existentes en versiones anteriores.

Las actualizaciones software y firmware serán realizadas por el CiberCentro (en base a la documentación de guías de instalación que deberá suministrar el adjudicatario), pudiendo de forma excepcional encargarse al adjudicatario. También se incluye el envío periódico de las nuevas versiones de firmware, parches o "release" publicadas por el fabricante y que puedan mejorar el funcionamiento de los productos o solventar alguna incidencia.

Las actualizaciones a efectuar serán realizadas de forma que causen las menores molestias posibles a los usuarios, y se minimice la posible discontinuidad del servicio prestado directamente o indirectamente por los sistemas y equipos a mantener.

3.3 Actualización de Licencias

La primera tarea que deberá abordar la empresa adjudicataria consistirá en la actualización de licencias del producto, a la última versión de Alfresco One Enterprise disponible, tanto en el entorno de pre-explotación, como en el de producción, que constan de un clúster formado por 2 servidores cada uno.

Todo 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, se hará conforme al Proceso de Gestión de la Entrega definido por la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías.

El adjudicatario deberá generar dos CD's con el siguiente contenido:

- CD de instalación: Contendrá todos los elementos compilados para su instalación directa. En este CD estará incluido tanto las adaptaciones como la plataforma base del producto.





- CD de fuentes: Contendrá todos los elementos de código fuente del producto y de la adaptación propia de Gobierno Canario, así como los elementos necesarios para compilar y empaquetar el producto en un CD de instalación. El adjudicatario proporcionará los mecanismos que permitan la comparación del código fuente Java con las librerías JARs del CD de instalación. La finalidad de este CD es tanto la de poder verificar que el código fuente se corresponde con los elementos compilados proporcionados en el CD de instalación, como servir de base para la instalación completa del sistema. Se consideran elementos fuente tanto el código Java como el resto de elementos que no sufren una compilación (procedimientos workflow, scripts bd, xml, XSL).

La DGTNT podrá en cualquier momento instalar los productos desde los CDs de fuentes suministrados por la empresa, debiéndose realizar el soporte y mantenimiento del producto con independencia del CD utilizado para la instalación.

El adjudicatario deberá generar la documentación necesaria para asegurar el despliegue exitoso del producto y servicio de acuerdo con el Proceso de Gestión de la Entrega siguiendo las plantillas y modelos que serán suministrados por la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías.

3.4 Auditoría y Certificación

La empresa adjudicataria ofrecerá un servicio de auditoría de sistemas de gestión documental. Mediante este servicio se verifica la correcta instalación del sistema operativo, tanto en la plataforma de pre-explotación y producción, como en la de desarrollo y de los distintos componentes middleware que componen el servicio. Además se comprobará la posible existencia de agujeros de seguridad, puntos de entrada, debilidades en los servicios accesorios y otros potenciales problemas.

- **Fase 1:** Auditoría del sistema operativo, clúster de alta disponibilidad, seguridad y rendimiento.
- **Fase 2:** Pruebas de integración de los distintos componentes middleware que componen la plataforma.
- **Fase 3:** Pruebas funcionales que garanticen el correcto funcionamiento de los servicios de gestión documental.





Como resultado de la aplicación de la metodología de auditoría, se dispondrá de un informe del auditor y, en su caso, certificado de la instalación. En caso de no pasar la auditoría, se contará con un documento de recomendaciones de mejora, para alcanzar la citada certificación.

El entorno a auditar está compuesto por dos clúster (pre-explotación y producción) formado por dos servidores cada uno, en el que se encuentra instalado el sistema operativo Red Hat Linux, el servidor de aplicaciones Tomcat, la base de datos Oracle, el software de alta disponibilidad y el software Alfresco One Enterprise.

El entorno a certificar incluye también la plataforma de desarrollo.

3.5 Capacitación Técnica

Con el fin de conseguir una alta cualificación, se precisa y requiere (y es también objeto de este pliego) la disponibilidad de dos (2) licencias de uso y/o usuarios concurrentes a la plataforma online de formación University Passport donde se tendrá acceso a:

- Inscripción de cursos en línea fáciles para eLearning y vILT (instructor virtual)
- Capacidad de inscribirse en tantos cursos como desee y asistir al mismo curso varias veces
- Acceso a Alfresco Certified Instructors durante transmisión en vivo de cursos vILT (webcast)
- Acceso a ejercicios prácticos para obtener experiencia práctica, así como guías de estudiantes, guías de laboratorio y otros contenidos multimedia en formato electrónico
- Acceso a contenido exclusivo sólo disponible para los titulares de pasaportes
- Un punto de partida para adquirir la información que necesita para lograr el certificado Alfresco Certified Engineer y / o Alfresco Certified Administrator
- Los titulares de pasaportes podrán completar todos los cursos del catálogo vigente tan a menudo como quieran durante el período de suscripción, además de poder acceder a los cursos nuevos y/o actualizados que se publican durante el plazo de su suscripción.

3.6 Documentación

Se mantendrá actualizada toda la documentación referente a la plataforma Alfresco disponible en Cibercentro (a auditar y certificar). Las versiones actualizadas de los documentos serán suministradas en soporte electrónico

Telecomunicaciones y Sistemas





con el visto bueno de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías.

La documentación existente y que deberá ser actualizada si así fuese necesario comprende:

- **Análisis e Instalación:**
 1. Planificación Detallada: Plan exhaustivo y detallado de implantación con las diferentes tareas identificadas.
 2. Revisión de Requisitos. Documento con los requisitos técnicos, funcionales y de integración.
- **Desarrollo:**
 1. Definición de la Infraestructura Técnica. Documento con el diseño de la arquitectura técnica de la solución global.
 2. Diseño Detallado del Sistema: Diseño funcional y técnico con las diferentes adaptaciones a realizar en los paquetes estándar, así como análisis de las integraciones a desarrollar con sistemas actuales.
 3. Procedimientos operativos. Documento con los procedimientos operativos.
- **Implantación:**
 1. Documento de la solución implantada
 2. Manuales de Administración.
 3. Manuales de Operación / Usuario.

4 Calidad del Servicio

La calidad con la que se presta un servicio de mantenimiento como es el descrito en este documento es muy importante, dado que es el parámetro que permite decidir si los medios, procesos, organización y recursos son los adecuados o no.

Para poder medir la calidad de un servicio, es preciso establecer un criterio. A este criterio se le denomina Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS). El ANS se establece de forma diferente para cada caso, dependiendo del tipo de servicio que se presta. Por todo ello, es necesario establecer cuáles serán los parámetros que regirán el ANS aplicable al servicio prestado por el adjudicatario.

4.1 Prioridades

Se establecen los siguientes tipos de prioridades:

Severidad 1:

Telecomunicaciones y Sistemas

PPT Servicio Soporte Alfresco - 14





- Errores en producción que dan lugar a la caída/bloqueo total del Servicio de gestión documental Alfresco.
- Errores que dan lugar a la caída del sistema, con impacto en términos de necesidades negocio y/o número de usuarios grande.
- Otros errores que impiden el funcionamiento del Servicio de gestión documental Alfresco en su totalidad.

Severidad 2:

- Errores que impactan en la funcionalidad (bloqueo de parte de ella), siempre que no sea crítica.
- Errores que impiden el acceso a una parte de la funcionalidad del servicio.
- Errores que permiten que siga funcionando el servicio pero no de manera óptima, porque alguno de los subsistemas ha fallado.

Severidad 3:

- Errores en el funcionamiento, que no afectan directa o sustancialmente al servicio.
- Errores causados por la documentación, información adicional inexistente o inadecuada, etc.

4.2 Definiciones

• **Tiempo de Respuesta:** Es el tiempo transcurrido desde que el cliente notifica el problema hasta que se recoge la incidencia en el sistema de incidencias y se realiza la primera acción encaminada al diagnóstico del problema.

• **Tiempo de Diagnóstico:** Es el tiempo transcurrido desde que se recoge la incidencia en el sistema hasta que se prepara el plan de tiempos, las acciones para la resolución del problema, se logra la reproducción de la problemática, se encuentra la causa del problema y se comunica todo al cliente.

• **Tiempo de resolución de incidencia:** Es el tiempo que se tarda en la resolución del problema desde el momento del diagnóstico hasta que se implanta una solución que permita el funcionamiento del servicio, aún tratándose de una solución temporal.

En cualquier caso, los parámetros y variables, a los efectos del contrato emanante del presente pliego, para determinar el cumplimiento o incumplimiento de los niveles de servicio acordados, son aquellos reflejados en el sistema de seguimiento de incidencias (ticketing) de **CiberCentro**.





La asignación de la prioridad se realizará por el personal del **CiberCentro**, considerando los niveles que se han definido, en conjunto con las circunstancias particulares de cada caso y la misma deberá de ir reflejada en el ticket enviado al CAI.

● **Tiempo de Respuesta:** Es el tiempo transcurrido desde que el cliente notifica el problema hasta que se recoge la incidencia en el sistema de incidencias y se realiza la primera acción encaminada al diagnóstico del problema. El acuerdo de nivel de servicio es de 4 horas si se comunica en horario laboral, y del día laborable siguiente (a las 8:00 horas) si se comunica fuera del horario laboral.0

4.3 Medidas de las Prestaciones

Se definen a continuación las prioridades para las distintas prestaciones:

- Servicio de Mantenimiento Correctivo: Para el servicio correctivo se aplicarán severidades de tipo 1, 2, o 3, en función de las circunstancias existentes en cada momento.
- Servicio de Mantenimiento Evolutivo: Para el servicio evolutivo se aplicarán severidades de tipo 2 o 3.
- Servicio de Mantenimiento Conductivo: Para el servicio evolutivo se aplicarán severidades de tipo 2 o 3.
- Servicio de Mantenimiento Preventivo: Para el servicio preventivo se aplicaran severidades de tipo 3.

4.4 Parámetros Mesurables

Los parámetros y variables, a los efectos del contrato emanante del presente pliego, para determinar el cumplimiento o incumplimiento de los niveles de servicio acordados, son aquellos reflejados en el sistema de seguimiento de incidencias (ticketing) de **CiberCentro**.

Los parámetros mensurables elegidos inicialmente para el seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio en este contexto son dos:

- Tiempos de resolución.
- Número de Incidencias Repetidas

Todos estos parámetros tienen un valor mensurable, que podemos comparar con un valor óptimo, un valor medio o un valor pésimo y así poder determinar si la actuación es sobresaliente, aprobada o insuficiente.





4.4.1 Tiempo de Resolución de Incidencias

Este parámetro establece el aspecto de calidad en cuanto a los recursos humanos, su disponibilidad y organización, y funcionalidad de la solución, frente a la carga de trabajo e incidentes.

Los tiempos de reposición de servicio se entienden son los deseables para que el servicio sea el óptimo. Si estos tiempos se sobrepasan, se debe de establecer cual es el límite para indicar, que aunque no se ha cumplido el objetivo de “óptimo”, se está en una situación “media” y cuando se está en la situación de “pésimo o insuficiente”.

Para este servicio que se licita se establecen los siguientes “Tiempo de Resolución de la Incidencia”:

Nivel de Servicio	Tiempo de Resolución
Severidad 1	8 horas máximo.
Severidad 2	48 horas máximo
Severidad 3	7 días naturales

La asignación de la prioridad, se realizará por el personal del **CiberCentro**, considerando los niveles que se han definido, en conjunto con las circunstancias particulares de cada caso y la misma deberá de ir reflejada en el ticket enviado al CAI.

También es posible que dentro de las tipologías de intervenciones establecidas en este pliego, aparezcan poblaciones de incidencias diferenciadas cuyo tiempo de resolución sea atípico y, por tanto, desvirtúen los valores medios.

Para el parámetro que nos ocupa se establece que el número de incidencias resueltas dentro de los tiempos establecidos, computado mensualmente, ha de ser los que se recogen en la siguiente tabla:

Tipo Incidencia	Porcentaje	
	Mínimo	
Severidad 1	98,00%	
Severidad 2	90,00%	
Severidad 3	85,00%	





Para el resto de las actuaciones, los acuerdos de nivel de servicio serán los siguientes:

Servicio	Horario	Tiempo
Atención Telefónica	24 horas todos los días del año (24x7)	Tiempo atención: 1 hora desde efectuado contacto por vía telefónica, fax o correo electrónico.
Asistencia Técnica	08:00 a 17:00 horas lunes a viernes	Tiempo actuación: 1 semana desde efectuada petición
Actualización de software /firmware	08:00 a 17:00 horas lunes a viernes	Tiempo actuación: 15 días desde existencia nuevas versiones

4.4.2 Número de Incidencias Repetidas

Este número dará idea sobre cómo se realizan las actuaciones y como se resuelven las incidencias. Cuando el número de Incidencias repetidas es alto, indica que las actuaciones técnicas no son las adecuadas y puede denotar una falta de conocimiento o de preparación en el personal que realiza estas actuaciones. Cuando este número es bajo o cero, indica una óptima cualificación del servicio técnico.

Este valor debe resultar inferior a un 3% sobre el total de incidencias, antes de los seis primeros meses de vigencia del contrato.

Pasados los seis primeros meses, el valor deberá ser inferior al 1%.

4.5 Seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio

Los parámetros y variables, a los efectos del contrato emanante del presente pliego, para determinar el cumplimiento o incumplimiento de los niveles de servicio acordados, son aquellos reflejados en el sistema de seguimiento de incidencias (ticketing) de **CiberCentro**.

Dentro del informe de calidad (descrito a continuación) remitido trimestralmente por el adjudicatario se incluirá, una tabla donde se contemple sobre las incidencias de mantenimiento resueltas mensualmente dentro del trimestre en cuestión y para cada una de las tres prioridades, la suma de los tiempos de resolución de la incidencia garantizados en la oferta (Suma TR ANS) y la suma de tiempos de resolución reales (Suma TR Real).





Cuando para alguna prioridad la diferencia de tiempos (Suma Tr ANS – Suma Tr Real) sea negativa se calculará para dicha prioridad el porcentaje (Dn) que representa esta diferencia frente a la suma de tiempos de resolución reales.

El porcentaje de desviación mensual DMi se obtiene sumando los valores Dn para cada tipo de prioridad (solo los que sean negativos) y dividiendo el resultado entre tres.

A modo de ejemplo si se obtuvieran para el mes1 nivel A los siguientes valores:

Prioridad	Suma TR ANS	Suma TR Real	Diferencia de Tiempos	Porcentaje de la Diferencia de Tiempos con la Suma de T de Resolución Real (Pn)
Severidad 1	66	68	-2	2,94%
Severidad 2	84	60	24	
Severidad 3	48	49	-1	2,04%

$DM_1 = \frac{\sum Dn}{mes_1/3}$	1,245 %
----------------------------------	---------

Obteniéndose una Desviación Mensual para Nivel A del 1,245 % .

El valor óptimo de este parámetro es 0 %, lo cual nos indicaría un cumplimiento eficaz de los acuerdos de nivel de servicio ofertados.

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.

4.6 Informe de Calidad

El Jefe de Mantenimiento del adjudicatario elaborará trimestralmente un informe de calidad, en el que hará constar los datos objetivos que avalan:

- El cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.
- Detalle de las desviaciones producidas.
- Evolución temporal.
- Informe de las tareas realizadas.
- Incidencias atendidas clasificadas en función de los parámetros que serán entregados por el Cibercentro.

Telecomunicaciones y Sistemas

PPT Servicio Soporte Alfresco - 19





En cualquier caso, el informe se ajustará a los requisitos que sean establecidos en cada momento por el Director del Cibercentro.

Además de estos datos objetivos obtenidos de las aplicaciones de control, el Coordinador del CAI deberá explicar en ese informe cual es el balance del estudio de los datos expuestos, considerando las posibles circunstancias que pudieran converger en los resultados que se muestran.

El informe de Calidad estará visado por el Jefe de Mantenimiento y se entregará en formato electrónico al órgano contratante. El informe de calidad deberá ser presentado al Director del Cibercentro (o a quien éste designe) dentro de los diez (10) primeros días naturales siguientes al trimestre a evaluar.

Los informes de incumplimientos en la resolución de incidencias, serán contrastados con el sistema de Gestión de Incidencias existente en Cibercentro, por lo que es recomendable la comunicación de la resolución de incidencias informando de la hora de finalización y describiendo las actuaciones realizadas a la dirección de correo electrónico: operaciones.cibercentro@gobiernodecanarias.org.

5 Plan de Soporte

Una vez adjudicado este concurso el licitador se obliga en un periodo no superior a veinte días, a presentar un Plan de Soporte y Actuación, documento personalizado donde se aceptan las condiciones del pliego, y se incluyen las mejoras ofertadas con una estructura como la siguiente:

1. Introducción
2. Ámbito del contrato
3. Antecedentes
 - a) Elementos afectados
 - b) Definiciones
 - c) Interlocutores: teléfonos de contactos y responsables
 - d) Tipos de Actuaciones
 - e) Prioridades
 - f) Acuerdos de Nivel de Servicio
 - g) Descripción de los servicios incluidos en el contrato
 - Servicios Hardware
 - Servicios de Soporte de Software
 - Servicios de Certificación
 - h) Descripción de las mejoras incluidas en la oferta
 - i) Planificación de actividades de gestión de la cuenta
 - Informes de incidencias





- Informes de incumplimientos en la resolución de incidencias(mensualmente)
 - Mantenimientos Preventivos
 - Revisiones de soporte
 - Reuniones de gestión de la cuenta
- j) Escalado de Problemas y Calidad del Servicio
4. Procedimientos de Soporte
 5. Plazo de Garantía
 6. Referencias, documentación
 7. Contactos
 8. Inventario de Equipos
 - a) Relación de Hardware
 - b) Relación de software
 - c) Versiones utilizadas de Software
 9. Credenciales de acceso a actualizaciones.
 10. Credenciales de acceso a la plataforma "Alfresco University Passport"

6 Condiciones Generales

6.1 Ámbito Geográfico

El ámbito geográfico en el que se ha de proceder a los servicios objeto de este pliego, será en las instalaciones de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, ubicados en Santa Cruz de Tenerife, Las Palmas de Gran Canaria y San Cristobal de La Laguna.

6.2 Requisitos de Fiabilidad

La solución a suministrar e instalar debe acometerse de tal forma que se garantice:

- Alta disponibilidad: El sistema debe ser 24*7 (alta disponibilidad) con tolerancia a fallos.
- Comportamiento estable: El sistema mostrará un comportamiento estable en todos sus elementos y en sus tiempos de respuesta ante fluctuaciones significativas de carga

6.3 Gestión de la Entrega

Todo el proceso de suministro e implantación de la solución, licencias, documentación, manuales de instalación y configuración, manual de administración y de usuario, desarrollo de pruebas, plan de marcha atrás, se hará conforme al Proceso de Gestión de la Entrega definido por la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías.

Telecomunicaciones y Sistemas

PPT Servicio Soporte Alfresco - 21





Toda la funcionalidad del sistema debe estar completamente documentada de tal forma que se puedan desarrollar, por personal propio del Gobierno de Canarias o de una tercera empresa, nuevos aplicativos e incluso nuevas funcionalidades del sistema. La documentación de los ficheros de definición de la misma, deben estar disponibles para todas las operaciones que se puedan realizar desde cualquier aplicativo.

El adjudicatario deberá generar la documentación necesaria para asegurar el despliegue exitoso del producto y servicio de acuerdo con el Proceso de Gestión de la Entrega siguiendo las plantillas y modelos que serán suministrados por la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías.

El Proceso de Gestión de la Entrega de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías está sujeto a ITIL (biblioteca de Infraestructura de Tecnología de Información).

A tal fin se seguirá las directrices recogidas en el documento “DGTNT-010912-TSI-PRC Procedimiento Gestión de la Entrega”, disponible en http://www.gobiernodecanarias.org/cpj/temas/cibercentro/ciber_normativa.html

6.4 Confidencialidad

La documentación e información suministrada por el **Gobierno 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 suministro e instalación objeto de este pliego. Así mismo, el adjudicatario (y el personal que intervenga en el objeto de este pliego) se compromete al cumplimiento de la legalidad vigente en relación con la normativa en materia de protección de datos de carácter personal.

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.





Se prohíbe el acceso a los datos personales y la obligación de secreto respecto a los datos que el personal hubiera podido conocer con motivo de la prestación del servicio.

6.4.1 Protección de datos de carácter personal

El adjudicatario (y el personal que intervenga en el objeto de este pliego) se compromete al cumplimiento de la legalidad vigente en relación con la normativa en materia de protección de datos de carácter personal.

Se establece expresamente la prohibición de acceder a los datos personales y la obligación de secreto respecto a los datos que el personal hubiera podido conocer con motivo de la prestación del servicio.

6.4.2 Seguridad de la información y de los sistemas de información

En aquellas tareas en las que el adjudicatario pudiera acceder a los sistemas de información de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias deberá respetar las instrucciones del Acuerdo del Gobierno de Canarias referidas a la normativa de seguridad en el uso de los recursos informáticos, telefónicos y de redes de comunicación de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (BOC 127 Resolución de Presidencia del Gobierno de 25 de junio de 2018).

El adjudicatario y el personal adscrito a la ejecución del contrato deberán informar a la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías de aquellos incidentes de seguridad o debilidades potenciales que detecten durante la prestación del mismo, con el objetivo de dar cumplimiento a lo previsto en esta materia en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica y su normativa de desarrollo..

Los productos objeto de los suministros deberán permitir, al sistema de información del que formen parte, mantener la conformidad con el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica y su normativa de desarrollo.

6.5 Transferencia Tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a las personas designadas por la Administración a tales efectos la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan

Telecomunicaciones y Sistemas





plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

6.6 Propiedad del Resultado de los trabajos

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados serán propiedad del Gobierno de Canarias que podrá ejercer el derecho de explotación para cualquiera de sus centros.

La empresa adjudicataria podrá hacer usos de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, siempre que cuente con la autorización expresa por escrito de la Dirección del Cibercentro.

6.7 Variantes

No se procederá a la admisión de variantes.

6.8 Compatibilidad con IPv6

El servicio de soporte y la solución ofertada deberá contar con compatibilidad IPv6 y asegurar un mínimo de calidad en este escenario.

A tal fin, todo sistema (hardware, software, firmware, etc.) o servicio que forme parte de la solución ofertada, independientemente del régimen bajo el cual se regule la relación con dicho elemento (adquisición, desarrollo, explotación, contratación, etc.), debe ser capaz de operar plenamente de acuerdo a los estándares comerciales establecidos para el protocolo IPv6 y a los aspectos definidos en el RFC 2460 (Internet Protocol Version 6 Specification) y el resto de RFC relacionados con IPv6.

En esta circunstancia, el sistema o servicio debe mantener o mejorar los niveles de servicio, calidad y confianza preestablecidos, tanto con el protocolo IPv4 como con IPv6, Así mismo, el proveedor deberá aportar, durante el periodo de garantía establecido, soporte técnico para ambos protocolos.

Para cualquier excepción al uso o compatibilidad con IPv6 será necesaria autorización explícita y por escrito por parte de la entidad contratante."

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
MANUEL ANGEL CASTELLANO TRUJILLO - DIRECTOR GNRAL.TELECOMUNICACIONES Y N.T.	Fecha: 19/09/2018 - 14:01:34
Este documento ha sido registrado electrónicamente:	
RESOLUCION - Nº: 242 / 2018 - Tomo: 1 - Libro: 204 - Fecha: 19/09/2018 14:03:53	Fecha: 19/09/2018 - 14:03:53
En la dirección https://sede.gobcan.es/sede/verifica_doc puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente: 0PVS7p-sK4B649tiHlGOBpkRGr4yYy_Kx	 
El presente documento ha sido descargado el 19/09/2018 - 14:03:58	