



# Documento de Pliegos

Número de Expediente **L03380011-LA0001763-A-783-2021**

Publicado en la Plataforma de Contratación del Sector Público el 12-04-2021 a las 10:31 horas.



## Servicio del Centro de Atención a Usuarios (CAU) y Apoyo TIC (ATIC).

### Contrato Sujeto a regulación armonizada Si

→ **Directiva de aplicación** Directiva 2014/24/EU - sobre Contratación Pública

→ **Valor estimado del contrato** 12.469.565,02 EUR.

→ **Tipo de Contrato** Servicios

→ **Importe** 6.064.742,98 EUR.

→ **Subtipo** Servicios de informática y servicios conexos

→ **Importe (sin impuestos)** 5.667.984,09 EUR.

→ **Plazo de Ejecución**

→ 2 Año(s)

→ **Observaciones:** El inicio del plazo de ejecución comenzará a partir del día siguiente al de su formalización

→ **Clasificación CPV**

→ 72222300 - Servicios de tecnología de la información.

→ 50312610 - Mantenimiento de equipo de tecnología de la información.

→ 50322000 - Servicios de mantenimiento de ordenadores personales.

→ 72226000 - Servicios de consultoría en pruebas de aceptación del «software» del sistema.

→ 72315200 - Servicios de gestión de redes de datos.

→ 72514000 - Servicios de gestión de instalaciones informáticas.

→ 72514300 - Servicios de gestión de instalaciones para el mantenimiento de sistemas informáticos.

→ 79342320 - Servicios de atención al cliente.

→ **[Pliego Prescripciones Técnicas](#)**

→ **[Pliego Cláusulas Administrativas](#)**

→ **[Anexo IV.doc](#)**

→ **[Anexo IX.doc](#)**

→ **[Anexo V.doc](#)**

→ **[Anexo VI.doc](#)**

→ **[Anexo VII.doc](#)**

→ **[Anexo VIII.doc](#)**

→ **[Anexo X.doc](#)**

→ **[Anexo XI.doc](#)**

→ **[Anexo XII.doc](#)**

→ **[Anexo XIII.doc](#)**

→ **[Anexo XIV.doc](#)**

→ **[Anexo XIX.doc](#)**

→ **[Anexo XV.doc](#)**

→ **[Anexo XVI.doc](#)**

→ **[Anexo XVII.doc](#)**

→ **[Anexo XVIII.doc](#)**

→ **[AnexoI.doc](#)**

→ **[AnexoII.doc](#)**

→ **[AnexoIII.doc](#)**

- Procedimiento Abierto
- Tramitación Ordinaria
- Presentación de la oferta Electrónica
- Sistema de Contratación No aplica

→ Detalle de la Licitación:

[https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=j46KgYQpZSguf4aBO%2BvQIQ%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=j46KgYQpZSguf4aBO%2BvQIQ%3D%3D)

Nº de Lotes: 2

- Se debe ofertar: A uno o varios lotes
- Número máximo de lotes a los que se puede presentar: 2
- Número máximo de lotes que se puede adjudicar a un licitador: 2

## Entidad Adjudicadora

→ **Consejo de Gobierno Insular del Cabildo Insular de Tenerife**

- Tipo de Administración Administración Local
- Actividad Principal 22 - Servicios de Carácter General
- Tipo de Entidad Adjudicadora Órgano de Contratación
- Sitio Web <http://www.tenerife.es/>
- Perfil del Contratante

[https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=p%2FX7DdnIHYjnSoT\\_X3z%2F7wA%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=p%2FX7DdnIHYjnSoT_X3z%2F7wA%3D%3D)

### Dirección Postal

- Plaza de España, s/n.
- (38003) Santa Cruz de Tenerife España
- ES70

### Contacto

- Teléfono 901501901
- Fax 922239704
- Correo Electrónico [licitaciones@tenerife.es](mailto:licitaciones@tenerife.es)

## Proveedor de Pliegos

- Consejo de Gobierno Insular del Cabildo Insular de Tenerife

## Proveedor de Información adicional

- Consejo de Gobierno Insular del Cabildo Insular de Tenerife

## Plazo de Obtención de Pliegos

- Hasta el 13/05/2021 a las 23:59

### Dirección Postal

- Plaza de España, s/n.
- (38003) Santa Cruz de Tenerife España

### Dirección Postal

- Plaza de España, s/n.
- (38003) Santa Cruz de Tenerife España

## Recepción de Ofertas

- Consejo de Gobierno Insular del Cabildo Insular de Tenerife

### Dirección Postal

- Plaza de España, s/n.
- (38003) Santa Cruz de Tenerife España

## Plazo de Presentación de Oferta

→ Hasta el 13/05/2021 a las 23:59

→ Observaciones: Tener en cuenta que la hora de finalización para la presentación de ofertas se refiere a hora peninsular.

## Apertura de Ofertas Económicas y Documentación

### Apertura de Ofertas Económicas

#### Apertura Sobre Oferta económica

#### Lugar

→ Apertura sobre oferta económica  
→ El día 22/06/2021 a las 11:40 horas  
→ Fecha y hora sujetas a cambios y se publicarán en el perfil del contratante del órgano de contratación con una antelación mínima de 3 días a su celebración.

→ Videoconferencia

Tipo de Acto : Público

### Otros eventos

#### Apertura sobre oferta técnica

#### Lugar

→ Apertura sobre oferta técnica  
→ El día 19/05/2021 a las 10:00 horas  
→ Apertura de criterios basados en juicios de valor (fecha sujeta a cambios)

→ Videoconferencia

Tipo de Acto : Público

### Información del Anuncio Previo en Diarios

#### Publicación en el DOUE

→ Fecha de envío 09/03/2021

### Información del Anuncio de Licitación en Diarios

#### Publicación en el DOUE

→ Fecha de envío 09/04/2021

## Objeto del Contrato: Servicio del Centro de Atención a Usuarios (CAU) y Apoyo TIC (ATIC).

→ Valor estimado del contrato 12.469.565,02 EUR.

→ Presupuesto base de licitación

→ Importe 6.064.742,98 EUR.

→ Importe (sin impuestos) 5.667.984,09 EUR.

→ Clasificación CPV

→ 72222300 - Servicios de tecnología de la información.

→ 50312610 - Mantenimiento de equipo de tecnología de la información.

→ 50322000 - Servicios de mantenimiento de ordenadores personales.

→ 72226000 - Servicios de consultoría en pruebas de aceptación del «software» del sistema.

→ 72315200 - Servicios de gestión de redes de datos.

→ 72514000 - Servicios de gestión de instalaciones informáticas.

→ 72514300 - Servicios de gestión de instalaciones para el mantenimiento de sistemas informáticos.

→ 79342320 - Servicios de atención al cliente.

→ Plazo de Ejecución

→ 2 Año(s)

→ Observaciones: El inicio del plazo de ejecución comenzará a partir del día siguiente al de su formalización

→ Lugar de ejecución

→ Subentidad Nacional Tenerife

→ Código de Subentidad Territorial ES709

Dirección Postal

→ España

## Opciones y prórrogas

→ Descripción: Se tiene prevista la contratación conjunta de la presente licitación, de modo que su ámbito subjetivo, además de ser el propio Cabildo de Tenerife, se extenderá a algunas de las entidades de su Sector Público dependiente.

→ Plazo

→ Descripción: Contrato prorrogable por 2 años.

## Condiciones de ejecución del contrato

→ Condiciones especiales de ejecución de Contrato

→ Consideraciones de tipo social - Según lo dispuesto en la cláusula 22.9 A)

→ Consideraciones de tipo medioambiental - Según lo previsto en la cláusula 22.9 B)

## Lote 1: Centro de Atención al Usuario y Apoyo TIC: recepción, registro y resolución de solicitudes e incidencias y soporte técnico de las aplicaciones corporativas, así como mantenimiento de los sistemas de información y equipamiento TIC.

→ Lugar de ejecución

→ País España

→ Subentidad Nacional Tenerife

→ Código de Subentidad Territorial ES709

→ Presupuesto base de licitación

→ Importe 5.496.022,37 EUR.

→ Importe (sin impuestos) 5.136.469,5 EUR.

→ Clasificación CPV

→ 72222300 - Servicios de tecnología de la información.

→ Clasificación CPV

→ 50312610 - Mantenimiento de equipo de tecnología de la información.

→

#### Clasificación CPV

→ 50322000 - Servicios de mantenimiento de ordenadores personales.

#### → Clasificación CPV

→ 72315200 - Servicios de gestión de redes de datos.

#### → Clasificación CPV

→ 72514000 - Servicios de gestión de instalaciones informáticas.

#### → Clasificación CPV

→ 72514300 - Servicios de gestión de instalaciones para el mantenimiento de sistemas informáticos.

## Condiciones de Licitación

### Condiciones de adjudicación

### Criterios de Adjudicación

#### Criterios evaluables mediante aplicación de fórmulas

→ Calidad Social (CS) Lote 1

→ Subtipo Criterio : Social

→ Ponderación : 15

→ Precio (P) Lote 1

→ Subtipo Criterio : Precio

→ Ponderación : 30

→ Sistemas de Gestión (SG) Lote 1

→ Subtipo Criterio : Medioambiental

→ Ponderación : 10

#### Criterios evaluables mediante un juicio de valor

→ Medios Técnicos (MT) Lote 1

→ Subtipo Criterio : Otros

→ Ponderación : 10

→ Mejora de la cualificación (MC) lote 1

→ Subtipo Criterio : Otros

→ Ponderación : 15

→ Plan de Gestión del Servicio (PGS) Lote 1

→ Subtipo Criterio : Otros

→ Ponderación : 20

## **Lote 2: Soporte Funcional: ayudar a los usuarios finales en el uso de las aplicaciones de administración electrónica y colaborar en la mejora continua del software.**

→ Lugar de ejecución

→ País España

→ Subentidad Nacional Tenerife

→ Código de Subentidad Territorial ES709

→ Presupuesto base de licitación

→ Importe 568.720,61 EUR.

→ Importe (sin impuestos) 531.514,59 EUR.

→ Clasificación CPV

→ 79342320 - Servicios de atención al cliente.

→ Clasificación CPV

→ 72226000 - Servicios de consultoría en pruebas de aceptación del «software» del sistema.

→ Clasificación CPV

→ 72514000 - Servicios de gestión de instalaciones informáticas.

→ Clasificación CPV

→ 72514100 - Servicios de explotación de instalaciones que entrañan el manejo de ordenadores.

## Condiciones de Licitación

### Condiciones de adjudicación

### Criterios de Adjudicación

#### Criterios evaluables mediante aplicación de fórmulas

- Calidad Social (CS) Lote 2
- Subtipo Criterio : Social
- Ponderación : 20
- Precio (P) Lote 2
- Subtipo Criterio : Precio
- Ponderación : 35
- Sistemas de Gestión (SG) Lote 2
- Subtipo Criterio : Medioambiental
- Ponderación : 5

#### Criterios evaluables mediante un juicio de valor

- Medios Técnicos (MT) lote 2
- Subtipo Criterio : Otros
- Ponderación : 10
- Mejora de la Cualificación (MC) Lote 2
- Subtipo Criterio : Otros
- Ponderación : 20
- Plan de Gestion del Servicio (PGS) Lote 2
- Subtipo Criterio : Otros
- Ponderación : 10

## Condiciones de Licitación

### Requisitos de participación de los licitadores

#### Condiciones de admisión

- Capacidad de obrar - De conformidad con lo dispuesto en la clausula 4.1 del PCAP. El licitador deberá ser persona física o jurídica, española o extranjera, cuya finalidad o actividad tenga relación directa con el objeto del contrato, según resulte de sus respectivos estatutos o reglas fundacionales y dispongan de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la debida ejecución del contrato
- No prohibición para contratar - Cláusula 4.2. del PCAP, siendo las previstas en el art. 71 de la LCSP y acreditándose de conformidad con lo establecido en la Cláusula 17.3 del PCAP.

#### Criterio de Solvencia Técnica-Profesional

- Trabajos realizados - 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 los tres (3) últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos, de conformidad con lo previsto en la cláusula 4.3.3.b) del PCAP
- Maquinaria, material y equipo técnico para la ejecución del contrato - De conformidad con lo previsto en la cláusula 4.3.3.b)

del PCAP

→ Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales - De conformidad con lo previsto en la cláusula 4.3.3.b) del PCAP

### Criterio de Solvencia Económica-Financiera

→ Cifra anual de negocio - Volumen anual de negocios del licitador 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 de conformidad con lo previsto en la cláusula 4.3.3.a) del PCAP

### Preparación de oferta

→ **Sobre** Sobre 1

→ **Tipo de Oferta** Documentación administrativa

→ **Nº Lote:** 1

→ **Nº Lote:** 2

→ **Descripción** Sobre 1, lotes 1 y 2 (Debe presentar un DEUC por cada lote al que licite) De conformidad con lo dispuesto en la cláusula 12.3 del PCAP)

### Preparación de oferta

→ **Sobre** Sobre 2, Lote 1

→ **Tipo de Oferta** Oferta técnica o evaluable mediante juicio de valor

→ **Nº Lote:** 1

→ **Evento de Apertura** Apertura sobre oferta técnica

→ **Descripción** CRITERIOS NO EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS, PARA LA ADJUDICACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAU) Y APOYO TIC (ATIC): LOTE 1

### Preparación de oferta

→ **Sobre** Sobre 2, lote 2

→ **Tipo de Oferta** Oferta técnica o evaluable mediante juicio de valor

→ **Nº Lote:** 2

→ **Evento de Apertura** Apertura sobre oferta técnica

→ **Descripción** CRITERIOS NO EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS, PARA LA ADJUDICACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAU) Y APOYO TIC (ATIC): LOTE 2

### Preparación de oferta

→ **Sobre** Sobre 3, Lote 1

→ **Tipo de Oferta** Oferta económica o evaluable mediante fórmulas

→ **Nº Lote:** 1

→ **Evento de Apertura** Apertura Sobre Oferta económica

→ **Descripción** CRITERIOS OBJETIVOS, VALORABLES MEDIANTE FÓRMULAS O PORCENTAJES, PARA LA ADJUDICACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAU) Y APOYO TIC (ATIC): LOTE 1

### Preparación de oferta

→ **Sobre** Sobre 3, lote 2

→ **Tipo de Oferta** Oferta económica o evaluable mediante fórmulas

→ **Nº Lote:** 2

→ **Evento de Apertura** Apertura Sobre Oferta económica

→ **Descripción** CRITERIOS OBJETIVOS, VALORABLES MEDIANTE FÓRMULAS O PORCENTAJES, PARA LA ADJUDICACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAU) Y APOYO TIC (ATIC): LOTE: 2

## Presentación de recursos

### Presentación de recursos

→ **Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de la Comunidad Autónoma de Canarias**

### Dirección Postal

→ Edificio de Usos Múltiples I, planta 6ª, Avda Jose

Manuel Guimerá, 10

→ (38003) S/C de Tenerife España

ID 0000006523458 | UUID 2021-774445 | SELLO DE TIEMPO Fecha Mon, 12 Apr 2021 10:32:24:677 CEST N.Serie  
92452277137339972422847161639751087674 Autoridad 4: C=ES,O=FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE-REAL CASA DE LA  
MONEDA,OU=CERES,2.5.4.97=VATES-Q2826004J,CN=AUTORIDAD DE SELLADO DE TIEMPO FNMT-RCM - TSU 2016