

AÑO: 2024
DEPARTAMENTO: [CONSEJERO DELEGADO]
ACCIÓN: [10.638]
NÚMERO DE EXPEDIENTE CONTRATACIÓN: 35/2024

A la vista de lo dispuesto expresamente en el artículo 28 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), en relación con el artículo 73 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, se expide la presente,

MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA CELEBRACIÓN DE UN CONTRATO MIXTO DE SUMINISTRO Y SERVICIOS, CONSISTENTE EN LA PRESTACIÓN DEL SUMINISTRO DE LICENCIAS DE MICROSOFT Y DE CLICKDIMENSIONS BUSSINESS, ASÍ COMO EL ASÍ COMO SERVICIOS DE AZURE Y BOLSAS DE HORAS PARA EL MANTENIMIENTO Y MEJORAS DE AMBOS SISTEMAS

I. NATURALEZA DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN Y RELACIÓN DEL CONTRATO CON SUS FINES INSTITUCIONALES

La entidad **SPET, TURISMO DE TENERIFE, S.A.** (en adelante, "**TURISMO DE TENERIFE**") se configura como una sociedad mercantil anónima, cuyo capital pertenece mayoritariamente al Cabildo Insular de Tenerife. En consecuencia, TURISMO DE TENERIFE está integrada en el sector público, con el carácter de poder adjudicador que no ostenta la condición de Administración Pública, y sometida a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante, "**LCSP**") con el alcance que la propia ley determina.

La entidad tiene como objeto social la promoción, desarrollo y potenciación de las actividades económicas especialmente de la actividad turística, de la isla de Tenerife.

Le están especialmente encomendadas dentro de su objeto social, entre otras, las siguientes actividades:

- Promoción y potenciación del turismo en Tenerife y en el exterior.
- La promoción, fomento y desarrollo de las actividades económicas de carácter estratégico de la Isla de Tenerife y de sus empresas
- Promoción y potenciación de negocios e instalaciones turísticas de Tenerife en el exterior, con objeto de captar inversiones en los mismos.

- La organización por sí o en colaboración con entidades e instituciones públicas y privadas, de eventos para promoción turística.
- Facilitar información turística de la isla de Tenerife a través de cualquier medio o canal de difusión.
- Promover y desarrollar, junto a la iniciativa pública y privada, la formación del sector mediante cursos, jornadas, seminarios y/o simposios destinados a profesionales y trabajadores cuya actividad laboral se centre en el turismo.
- La organización, por sí o en colaboración con entidades e instituciones, públicas y privadas, de eventos para promoción turística.

La Estrategia Turística de Tenerife 2020/2030, del reto de la Gestión Integral a una Gestión Compartida, recoge en su eje 5 (Estrategia de posicionamiento, comunicación y promoción) la elaboración de programas en el ámbito de la promoción y comunicación en el exterior, concretamente, en el ámbito online.

Según lo previsto en la estrategia, es necesario usar un software de relación con el cliente, que permita gestionar y registrar las comunicaciones que se produzcan tanto con el sector turístico de la isla como con los actores externos relevantes del negocio y con el cliente final.

Igualmente, uno de los canales de comunicación más importantes para promover de forma masiva pero directa, es el e-mail marketing, por lo que el software debe implementar estrategias de comunicación cubriendo todo el proceso de vida, desde la elaboración de los diseños, la programación de eventos, flujos de comunicación, envíos de e-mail y análisis de los resultados.

La actuación descrita se enmarca directamente dentro de los fines institucionales del Órgano de Contratación, de forma que resulta claro que la mencionada finalidad se ajusta plenamente con lo establecido en el artículo 28 de la LCSP, que determina que las entidades del sector público no podrán celebrar otros contratos que aquellos que sean necesarios para el cumplimiento y realización de sus fines institucionales.

Por lo expuesto y al amparo de lo establecido en los artículos 116 y siguientes de la LCSP, procede justificar adecuadamente en el Expediente de contratación los apartados descritos a continuación.

II. NECESIDADES, IDONEIDAD Y EFICIENCIA DEL CONTRATO

Necesidad: A los efectos exigidos en el artículo 28 de la LCSP, con la presente contratación se pretende contratar los servicios de una empresa externa que nos ofrezca los licenciamientos y soporte en el entorno Microsoft, con Microsoft Dynamic más Click Dimensions, herramientas suficientemente potentes y versátiles para realizar todas las

acciones de CRM necesarias en una empresa dedicada a la promoción turística, tanto a nivel empresarial, clientes finales y con el sector turístico, así como servicios de Microsoft Azure y bolsas de horas para el mantenimiento y mejoras de todos los sistemas comentados.

Todo ello, tal y como define la LCSP, en conexión con el objetivo de estabilidad presupuestaria y control del gasto, una eficiente utilización de los fondos destinados a la prestación de servicios mediante la exigencia de la definición previa de las necesidades a satisfacer, la salvaguarda de la libre competencia y la selección de la oferta económicamente más ventajosa.

Se trata, por tanto, de utilizar los recursos de TURISMO DE TENERIFE de acuerdo con los principios de eficacia y eficiencia, por lo que se considera conveniente que por una empresa profesionalmente capacitada se realicen los servicios antes indicados.

Idoneidad: La contratación es idónea para los intereses de TURISMO DE TENERIFE toda vez que no dispone de medios materiales y personales suficientes para llevar a cabo las prestaciones proyectadas, ya que se trata de servicios que, en la actualidad, no se prestan dentro de programas o servicios ordinarios y permanentes de la Administración, por lo que no pueden ser desempeñados con los medios propios de TURISMO DE TENERIFE.

Debido a esta necesidad TURISMO DE TENERIFE adquirió hace años las herramientas del entorno Microsoft, junto con Dynamics 365 con ClickDimensions, y algunos servicios de Azure.

Todo ello nos permitió una mejor integración de todos nuestros sistemas, lo que facilita la gestión y flujos de trabajo, mejorando la productividad, y obteniendo un aumento en la seguridad de nuestros sistemas. Con la herramienta de CRM, conseguimos tener totalmente controladas nuestras comunicaciones con el sector turístico, así como la gestión de todos los datos de las empresas y contactos con los que Turismo de Tenerife mantiene una relación comercial.

Estas herramientas han ido evolucionando desde su puesta en marcha, y se han integrado con nuestros sistemas, incluyendo SQL, SAP, www.webtenerife.com, lo que ha requerido desarrollos significativos de integración entre todos estos sistemas, así como la personalización y evolución de las herramientas para adaptarlas a las necesidades específicas de la empresa.

La implementación de las herramientas de Microsoft ha aportado numerosos beneficios a nuestra organización. Han mejorado la integración perfecta entre soluciones como Office 365, Dynamics 365 y Azure, optimizando la gestión y el flujo de trabajo en toda la empresa. Además, herramientas como Microsoft Teams y SharePoint han mejorado significativamente la productividad mediante la colaboración en tiempo real y la comunicación eficiente entre los empleados.

Las capacidades avanzadas de análisis y generación de informes de las herramientas de Microsoft han facilitado la toma de decisiones basada en datos, mejorando nuestros procesos y tomas de decisiones.

Finalmente, la colaboración remota se ha visto simplificada gracias a herramientas como Microsoft Teams y OneDrive, permitiendo a los empleados trabajar desde cualquier lugar y mantenerse conectados.

Este contrato debe cubrir la necesidad de continuar realizando todas las tareas descritas para mejorar nuestra eficacia y productividad en un entorno de trabajo tan dinámico como el turístico que nos exige innovar constantemente y mantenernos actualizados con las últimas novedades, lo que nos permite optimizar nuestra eficiencia y productividad diariamente.

Se necesita la renovación anual de los sistemas ofimáticos actuales con Microsoft Office 365, integrados en el día a día de la empresa, los cuáles permiten desarrollar las necesidades que podamos tener y ser compatibles con todas las empresas con las que trabajamos.

Los productos que actualmente requieren licenciamiento y los que podríamos llegar a necesitar serían:

- Microsoft 365 Business Standard con Teams (CFQ7TTC0LDPB-0001)
- Microsoft Exchange Online Plan 1 (CFQ7TTC0LH16-0001)
- Exchange Online Archiving for Exchange Online (CFQ7TTC0LH0J-0001)
- Microsoft Office 365 Extra File Storage (CFQ7TTC0LHS9-0001)
- Microsoft Power Automate per user plan (CFQ7TTC0LH3L-0001)
- Microsoft Power BI Pro (CFQ7TTC0LHSF-0001)
- Microsoft Teams Rooms Pro (CFQ7TTC0QW7C-0001)
- Microsoft Copilot Studio (CFQ7TTC0LH1F-000P)
- Microsoft Copilot for Microsoft 365 (CFQ7TTC0MM8R-0002)
- Microsoft Dynamics 365 Sales Enterprise (CFQ7TTC0LFF1-0001)
- Microsoft Dynamics 365 Team Members (CFQ7TTC0LFNJ-0001)
- Dataverse Database capacity add-on (CFQ7TTC0LHRL-0002)
- Click Dimensions Business (200K) (CLICK DIMENSIONS)
- Click Dimensions Additional Email Bundle (100K) (CLICK DIMENSIONS)
- Click Dimensions Development Environment (CLICK DIMENSIONS)
- Twilio SendGrid Pro (100K)(SENDGRID)

Algunos de los cuales incluyen servicios como Microsoft Sharepoint, Microsoft Stream, Microsoft Planner, Microsoft Forms, Microsoft To-do, entre otros. También se requerirán algunos servicios de Azure.

Así mismo, se necesita una bolsa de horas para acometer el desarrollo de las mejoras necesarias para ir adaptando las herramientas a las necesidades de la empresa, así como

una segunda bolsa de horas destinada a la resolución de las posibles incidencias que se produzcan.

Por el progreso constante de estas herramientas, necesitamos un asesoramiento continuo para adaptarnos a los cambios que se produzcan en ellas, y sacar un mayor beneficio del uso de estas.

III. TRAMITACIÓN

El procedimiento de licitación elegido y que se considera más adecuado es el procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada, por razón de la cuantía.

- Procedimiento: Abierto sujeto a regulación armonizada (SARA).
- **Tramitación: Ordinaria.**
- Criterios de adjudicación: Varios criterios.

IV. TIPO DE CONTRATO Y OBJETO

El contrato definido tiene la calificación de contrato mixto de suministro y servicios, tal y como establecen los artículos 18 y 26 de la LCSP.

El objeto del contrato consiste en la renovación de licencias y varios servicios de Microsoft, de ClickDimensions Business, y dos bolsas de horas, una para el mantenimiento y resolución de incidencias, y otra para el desarrollo evolutivo, correctivo y adaptativo de todos los sistemas incluidos en esta licitación durante el período de vigencia del contrato.

Los productos que requieren licenciamientos de Microsoft incluyen: (Producto + PartNumber)

- Microsoft 365 Business Standard con Teams (CFQ7TTC0LDPB-0001)
- Microsoft Exchange Online Plan 1 (CFQ7TTC0LH16-0001)
- Exchange Online Archiving for Exchange Online (CFQ7TTC0LH0J-0001)
- Microsoft Office 365 Extra File Storage (CFQ7TTC0LHS9-0001)
- Microsoft Power Automate per user plan (CFQ7TTC0LH3L-0001)
- Microsoft Power BI Pro (CFQ7TTC0LHSF-0001)
- Microsoft Teams Rooms Pro (CFQ7TTC0QW7C-0001)
- Microsoft Copilot Studio (CFQ7TTC0LH1F-000P)
- Microsoft Copilot for Microsoft 365 (CFQ7TTC0MM8R-0002)
- Microsoft Dynamics 365 Sales Enterprise (CFQ7TTC0LFF1-0001)
- Microsoft Dynamics 365 Team Members (CFQ7TTC0LFNJ-0001)
- Dataverse Database capacity add-on (CFQ7TTC0LHRL-0002)
- ClickDimensions Business (200K)(CLICK DIMENSIONS)
- Click Dimensions Additional Email Bundle (100K) (CLICK DIMENSIONS)

- Click Dimensions Development Environment (CLICK DIMENSIONS)
- Twilio SendGrid Pro (100K)(SENDGRID)

Se necesitarán las bolsas de horas descritas anteriormente y algunos servicios de Azure, actualmente se utilizan los siguientes (Cantidad, Tipo, Tier):

- 1 Service Plan, S2
- 1 Service Plan, Free
- 4 Azure Function, Plan por Consumo
- 1 DataFactory, Plan por Consumo
- 6 Storage Account, Blob (10 GB)
- 1 Log Analytics, Retención 30 días
- 1 Speech Service, Standard
- 1 Azure DNS, Private DNS zone
- 25 Gb Ancho de Banda, Standard Data Transfer Out

Estos serían los CPVs para esta licitación:

CPV: 72200000-7 Servicios de programación de software y de consultoría.

CPV: 48445000-9 Paquetes de software de gestión de relaciones con el consumidor

CPV: 48218000-9 Paquetes de software de gestión de licencias

V. **LOTES**

No división en lotes:

El objeto del contrato se delimita a una prestación única e integradora, reuniendo, al efecto, las características por las que concurren las circunstancias en las que se entiende que existe una unidad funcional, por la que no puede dividirse el contrato en lotes sin que sufra menoscabo o detrimento la consecución del fin público perseguido.

La prestación se orienta a la consecución de una misma finalidad y, por tanto, debe dar lugar a una sola respuesta contractual a fin de evitar situaciones en las que se generen problemas de funcionalidad y operatividad en aras a la prestación del servicio.

Por tanto, al amparo de los artículos 99.3 b) y 116.4.g) de la LCSP, no procede la división en lotes debido a las dificultades que ocasionaría a la correcta ejecución del contrato desde el punto de vista técnico la ejecución del mismo por una pluralidad de contratistas diferentes

El nivel de integración de todas las herramientas y aplicaciones definidas anteriormente es altísimo, por lo que no es adecuado la división en lotes a cargo de diferentes empresas. Además, la administración centralizada común de todos los elementos hace que sea necesario para el correcto funcionamiento y eficiencia la no división en lotes, ya que podría derivar en problemas de funcionamiento y estabilidad del sistema.

VI. OBLIGACIONES DEL CONTRATO

El contrato se ejecutará con estricta sujeción a las estipulaciones contenidas en esta cláusula, a la propuesta técnica presentada por el contratista, así como a las instrucciones que, en su caso, diere el responsable del contrato.

El contratista quedará obligado a ejecutar y entregar a TURISMO DE TENERIFE los servicios contratados en los plazos previstos.

El contratista se compromete a dar el servicio de:

- Un máximo de 85 licencias de Microsoft 365 Business Standard con Teams
- Un máximo de 40 licencias de Microsoft Exchange Online Plan 1
- Un máximo de 20 licencias de Exchange Online Archiving for Exchange Online
- Un máximo de de 5 Tb de Microsoft Office 365 Extra File Storage
- Un máximo de 3 licencias de Microsoft Power Automate per use Plan
- Un máximo de 15 licencias de Microsoft Power BI Pro
- Un máximo de 7 licencias de Microsoft Teams Rooms Pro
- Un máximo de 1 licencia de Microsoft Copilot Studio
- Un máximo de 40 licencias de Microsoft Copilot for Microsoft 365
- Un máximo de 25 licencias de Microsoft Dynamics 365 Sales Enterprise Edition
- Un máximo de 35 licencias de Microsoft Dynamics 365 Team Members
- Un máximo de 5 Gb Dataverse Database capacity add-on (1Y/1Y)
- Un máximo de 1 licencia de Click Dimensions Business (200.000 emails)
- Un máximo de 1 Click Dimensions Additional email Bundle 100.000
- Un máximo de 1 Click Dimensions Development Environment
- Twilio Send Grid Pro (100K)
- Un máximo de 3.000 € anuales en consumos de Azure
- Un máximo de 200 horas anuales para una bolsa de horas para el asesoramiento, resolución de incidencias en el uso diario y hacer las pequeñas correcciones necesarias para adaptar dichas herramientas a las necesidades que surjan.
- Un máximo de 600 horas para una bolsa de horas para desarrollos en todos los sistemas incluidos en esta licitación durante el período de vigencia del contrato.

Debido a que el número de licencias y horas de asistencia que se necesitan puede variar puntualmente, debido a cambios en número de empleados o la exigencia de adaptarnos a nuevas necesidades, se establecen unos máximos definidos anteriormente, pudiendo ser este número de licencias y horas inferior y facturándose solo las solicitadas expresamente por TURISMO DE TENERIFE y al precio ofertado por el adjudicatario. En todo caso, Turismo de Tenerife previsiblemente necesitará anualmente un mínimo de:

- Un mínimo de 65 licencias de Microsoft 365 Business Standard con Teams
- Un mínimo de 25 licencias de Microsoft Exchange Online Plan 1

- Un mínimo de 3 licencias de Exchange Online Archiving for Exchange Online
- Un mínimo de de 2 Tb de Microsoft Office 365 Extra File Storage
- Un mínimo de 1 licencias de Microsoft Power Automate per use Plan
- Un mínimo de 5 licencias de Microsoft Power BI Pro
- Un mínimo de 5 licencias de Microsoft Teams Rooms Pro
- Un mínimo de 0 licencias de Microsoft Copilot Studio
- Un mínimo de 15 licencias de Microsoft Copilot for Microsoft 365
- Un mínimo de 10 licencias de Microsoft Dynamics 365 Sales Enterprise Edition
- Un mínimo de 10 licencias de Microsoft Dynamics 365 Team Members
- Un mínimo de 3 Gb Dataverse Database capacity add-on (1Y/1Y)
- Un mínimo de 1 licencia de Click Dimensions Business (200.000 emails)
- Un mínimo de 0 licencias de Click Dimensions Aditonal email Bundle 100.000
- Un mínimo de 1 Click Dimensions Development Environment
- Un mínimo de 1 Twilio Send Grid Pro (100K)
- Un mínimo de 600 € anuales en consumos de Azure
- Un mínimo de 75 horas de la bolsa de horas para el asesoramiento, resolución de incidencias en el uso diario y la realización de las pequeñas correcciones necesarias para la adaptación de dichas herramientas a las necesidades que puedan surgir.
- Un mínimo de 150 horas de la bolsa de horas para desarrollos para desarrollos en todos los sistemas incluidos en esta licitación durante el período de vigencia del contrato.

Descripción de los detalles técnicos de las herramientas y desarrollos en las distintas plataformas

1. Microsoft Dynamics 365 Sales Enterprise Edition

La versión de Dynamics 365 que se tiene desplegada es la versión online. Siendo sus características principales:

- Lanzamiento de versiones 1 de 2024 habilitada
- URL: turismodetenerife.crm4.dynamics.com
- Versión de Dataverse: 9.2.24045.00204
- Versión del cliente: 1.4.8735-2405.4
- Nombre de la organización: Turismo de Tenerife
- Tenant Microsoft: turismodetenerife.onmicrosoft.com.
- Dominio personalizado: webtenerife.com.
- Licencia: Dynamics 365 for Sales Enterprise Edition.
- Número de usuarios: 10
- Solución de marketing: ClickDimensions.

La aplicación que los usuarios están utilizando es la app provista por ClickDimensions la cual ha sido personalizada teniendo en cuenta los requerimientos de usabilidad de Turismo de Tenerife.

A continuación, se muestra información de los datos y customizaciones de Dynamics 365

- Número de contactos almacenados: 141.315 (fecha junio 2024)
- Entidades personalizadas creadas:
 - Tipos de comunicación.
 - Valores campos áreas.
 - Campos áreas.
 - Campo especialidades.
 - Valores campos especialidades.
 - Campos relaciones.
 - Valores campo relaciones.
 - Países.
 - Valores campos otras características.
 - Importación masiva.
 - Tipo de empresas.
 - Tipo de productos.
 - Tipo de comunicados.
 - Campos otras características.
 - EventoCB.
 - Campo entidad personalizada.
 - Código Nacional de Actividad Económica.
 - Cuota.
 - Valor campo Personalizado.
 - Navegación configuración.
 - Traza Importación de Contactos y GDPR
 - Interacción SiteCore
 - Notificación SiteCore
- Listas de marketing dinámicas activas: 128
- Capacidad de Dataverse utilizada actualmente:



2. CLICKDIMENSIONS

Licencia de ClickDimensions: Business Package – 200.000 emails/año, usuarios ilimitados, contactos de marketing ilimitados, 1 Gb de almacenamiento.

- Versión: 2024.04.00
- Dominio activo personalizado: webtenerife.com – landing.webtenerife.com
- Número de listas de suscripción activas: 13
- Número de campos personalizados para formularios: 43
- Landing pages creadas en ClickDimensions: 2
- Soluciones personalizadas:
- Personalización contactos.
- Personalización importación.
- Personalización de listas de marketing.
- Personalización ocultar envío rol.
- Uso de automatización de campañas para ferias y eventos

3. SERVICIOS DE AZURE

Integración de Dynamics 365 con SAP

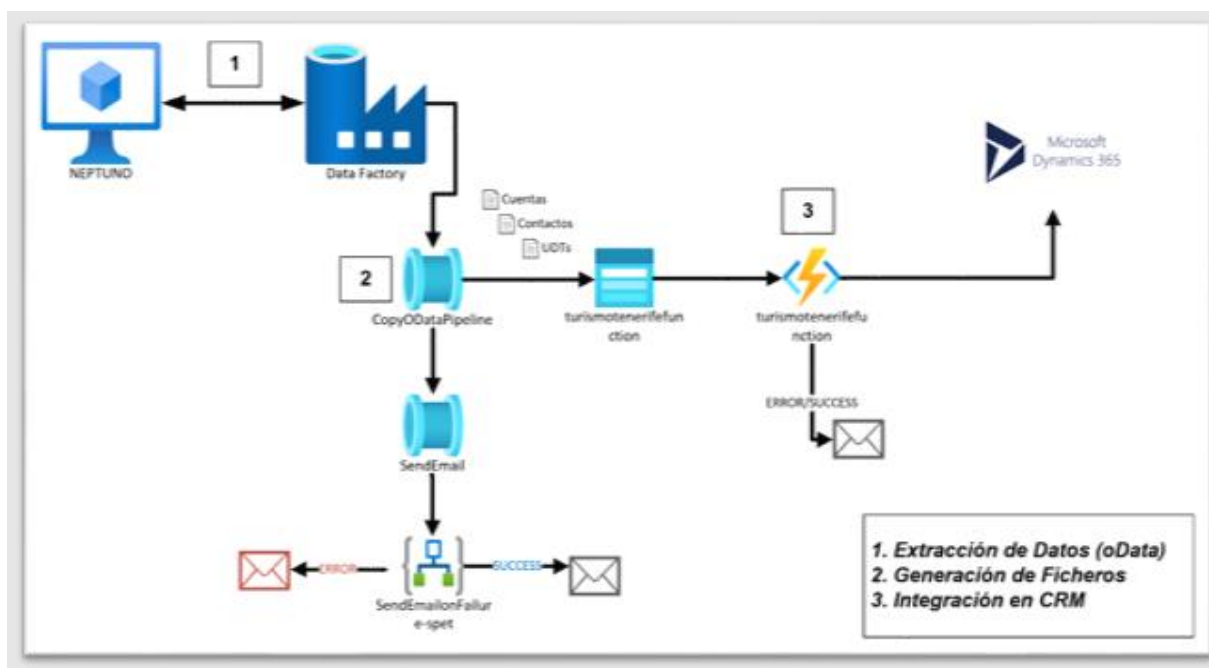
Los dos sistemas de información principales de Turismo de Tenerife son SAP Business One, con el que se lleva la gestión contable y financiera de la empresa, y Dynamics 365 Sales (más ClickDimensions) como sistema CRM y de automatización de las campañas de marketing digitales. En SAP se registra la información de aquellas empresas con tipología de Asociado o Proveedor y con las cuales Turismo de Tenerife intercambia transacciones financieras ya sea en forma de gasto o ingreso.

En Dynamics 365 se almacena la información básica (nunca información transaccional) de dichas empresas registradas en SAP y, además, la de todas aquellas organizaciones y/o personas que han interactuado en alguna ocasión (a nivel de marketing) con Turismo de Tenerife, ya sea a través de una campaña por email, web o presencial (por ejemplo, en la feria FITUR o ITB).

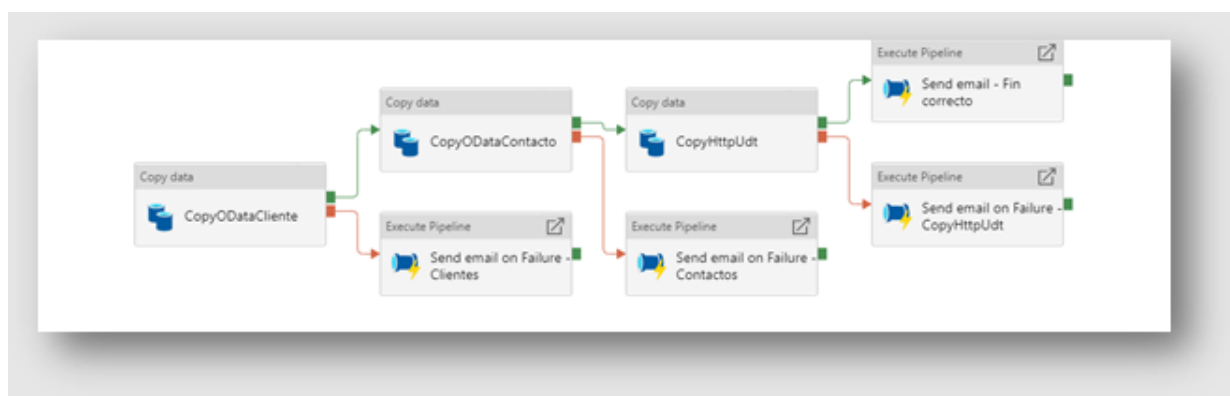
Para que la información asociada a las cuentas y contactos de SAP esté disponible en Dynamics 365, y así hacer uso de ella en las campañas de marketing digitales, se han integrado ambos sistemas. El propósito de la integración es trasladar cada noche y de forma unidireccional (de SAP a Dynamics 365) todos los registros de SAP referentes a la tabla de cuentas (empresas), contactos (personas) y una tabla de atributos personalizados definidos en SAP que permiten segmentar las cuentas y los contactos. Gracias a esta segmentación se crean en Dynamics 365 las listas de marketing que, con diferentes criterios dependiendo de los atributos de cada cuenta/contacto, conforman los grupos de audiencias sobre los que irán dirigidos las diferentes campañas de marketing digital.

La tabla contiene información básica de las empresas, como puede ser la dirección, teléfono o el CIF. La tabla contacto tiene información básica de las personas como son el nombre, apellidos, móvil o email. Cuentas y contactos están relacionados. La tabla denominada UDTS es la que contiene listas de atributos que están relacionados con cuentas y contactos como pueden ser el tipo de empresa (relacionado con cuenta), el tipo de comunicado (relacionado con contacto), las especialidades (relacionado con cuenta).

Para acometer dicha integración se ha utilizado el cliente de Integration Runtime autohospedado del servicio de Azure Data Factory desplegado en el servidor on premises que sirve la información de SAP a través de métodos de llamadas APIs, mediante las cuales, y gracias a un script personalizado desarrollado en .NET alojado en el propio servicio de Data Factory se extrae cada noche el total de registros de las tablas cuentas, contactos y UDTS de SAP. Dicha información se guarda en un contenedor de almacenamiento de Azure en formato CSV y JSON. Una Azure Function recorre el archivo CSV, lo compara con el archivo CSV de la noche anterior y extrae únicamente aquella información que ha sufrido actualización (creación, modificación o eliminación) en SAP para escribirla en sus correspondientes tablas de Dynamics 365.



Mediante la ejecución del Pipeline CopyODataPipeline se extraen los datos de Cuentas, Contactos (SourceOdata) y UDTs (SourceHttp) y se generan tres ficheros en Azure Storage (DestinationBlobStorage):



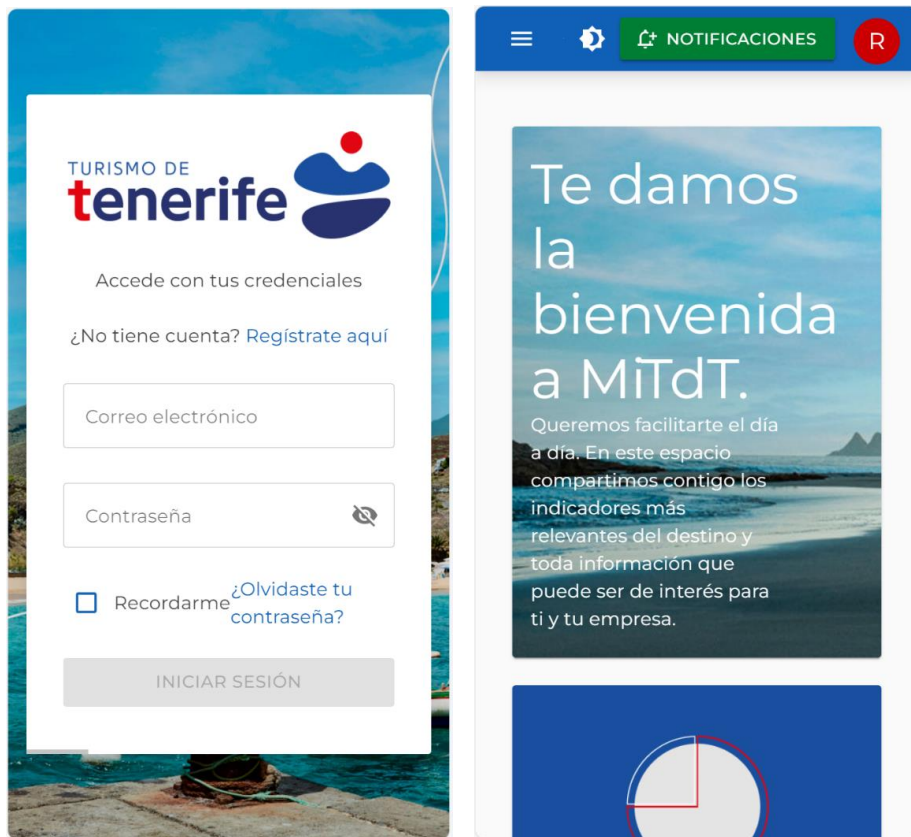
4. APP DE ASOCIADOS) (MITDT)

La aplicación está desarrollada en .NET 6, con el framework Blazor y la librería Mudblazor. La aplicación se aloja en un App Service de Azure y los datos se almacenan en una base de datos PostgreSQL.

A través de la aplicación, los usuarios de empresas asociadas tienen la opción de recibir notificaciones sobre información relevante y acceder a toda la documentación e informes proporcionados por Turismo de Tenerife. Por otro lado, el equipo de Turismo Tenerife puede administrar las cuentas de usuarios y la configuración de secciones de información y notificaciones.

La aplicación de asociados es accesible desde diferentes dispositivos y permite su instalación como una app móvil. Utiliza autenticación basada en el protocolo OpenID y para

conectar con servicios y base de datos se usa el mecanismo client secret. Estos client secrets se almacenan en Azure Key Vault para una mayor seguridad.



A continuación, se describen las características clave de la aplicación para cada grupo de usuarios:

Usuarios Asociados:

- Registro: Pueden registrarse y administrar sus propias cuentas.
- Acceso a Secciones, Cuadros de Mandos y Documentos: Tienen acceso a las secciones, cuadros de mandos y documentos disponibles.
- Suscripción a Notificaciones: Pueden suscribirse a las notificaciones desde la aplicación.
- Instalación como Aplicación de Escritorio: Los usuarios pueden instalar la aplicación MiTdT como si fuera una aplicación de escritorio, mediante la funcionalidad disponible en el navegador.

Usuarios Administradores:

- Gestión de Usuarios y Permisos: Pueden gestionar cuentas de usuarios y sus permisos.
- Configuración de Secciones y Visuales: Configuran las secciones que aparecen en el menú de cuadros de mandos y los visuales dentro de cada sección (informes en Power BI o Tableau).

- Creación y Programación de Notificaciones: Pueden crear, programar y gestionar notificaciones para los asociados, pudiendo previsualizar el contenido de las mismas y probar su envío antes de enviarlas a los asociados.
- Supervisión de Suscripciones: Pueden ver qué usuarios se han suscrito a las notificaciones y gestionar esas suscripciones.

5. POWER AUTOMATE

a) Importaciones masivas de contactos mediante Excel

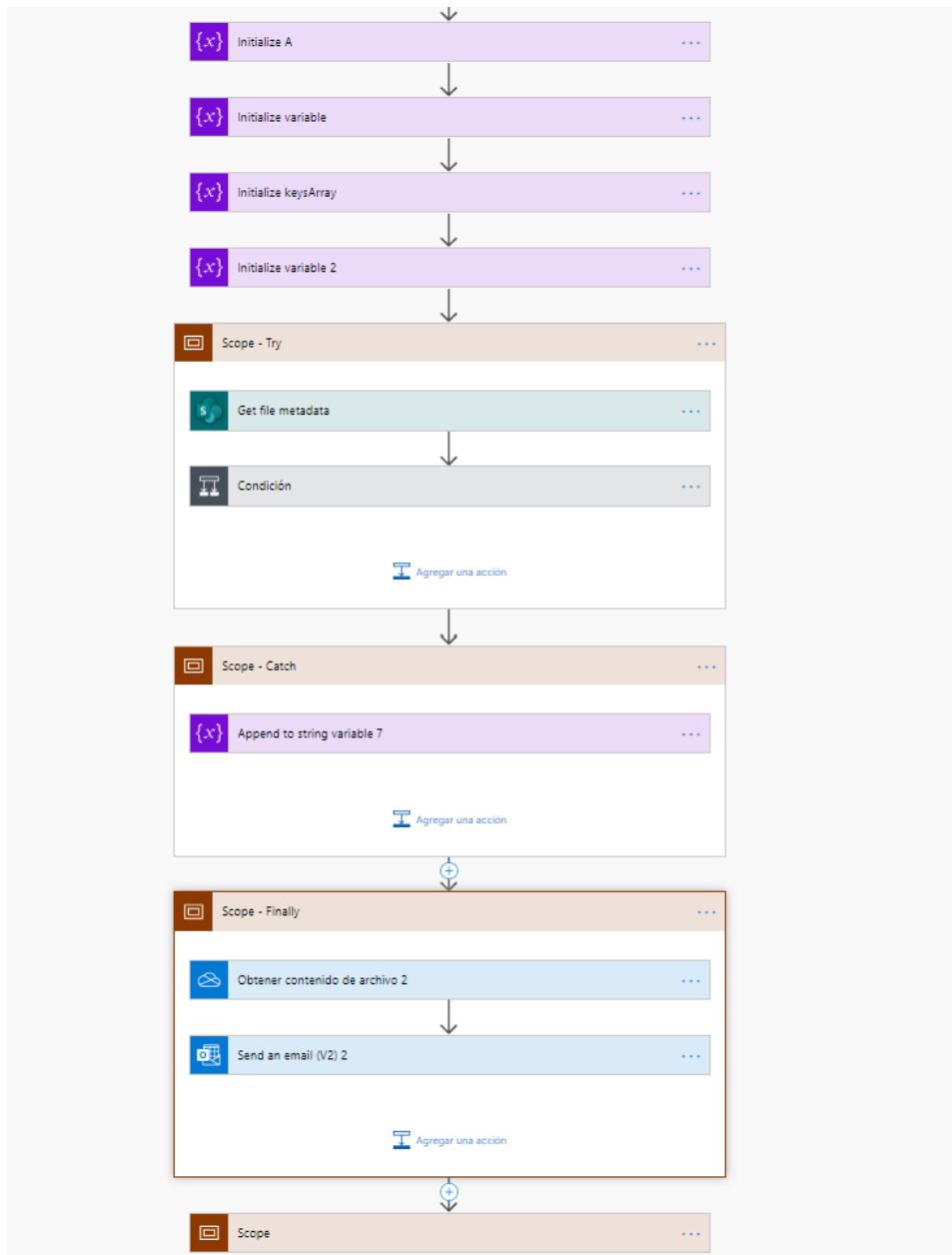
Para facilitar a los usuarios el proceso de carga masiva de contactos en Dynamics 365 (aquellos contactos que no provienen de SAP) se ha creado un flujo de importación masivo desarrollado en Power Automate. El flujo permite leer de una plantilla Excel que es rellenada manualmente por los usuarios cada vez que quieren agregar un listado de contactos al Dynamics 365 con una serie de atributos predefinidos: nombre, apellidos, empresa, email, móvil, país procedencia, origen contacto, idioma.

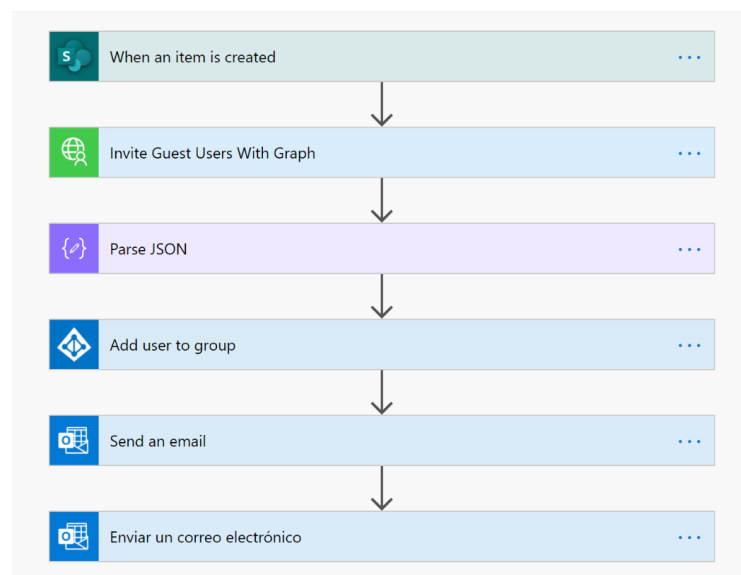
Para que la información de cada nuevo listado de contactos pueda ser cargada en el Dynamics 365, el usuario debe de subir el archivo Excel a una carpeta específica del Sharepoint Online de Turismo de Tenerife. Cada vez que un nuevo archivo es agregado a dicha carpeta, el flujo se dispara automáticamente para recorrer línea a línea el Excel, extraer la información de cada contacto, averiguar si el contacto existe o no en Dynamics 365 para proceder a crearlo o actualizarlo según corresponda en cada caso.

Si un registro de contacto del listado de Excel contiene alguna anomalía, el flujo lo detecta e impide que sus datos sean grabados en Dynamics 365, avisando a través de mensajes en casillas del propio Excel en aquellas líneas de registros en las que se han detectado anomalías.

Por otro lado, cada vez que un nuevo contacto es añadido al Dynamics 365, el flujo envía una notificación por email (mediante el conector de Exchange Online) al email del propio contacto para así obtener su consentimiento (doble opt-in) de que sus datos personales serán almacenados por Turismo de Tenerife cumpliendo con la normativa GDPR/LOPD vigente. Sabiendo el idioma del contacto (unos de los atributos requeridos del contacto dentro del Excel) el flujo es capaz de enviar al contacto el mensaje de solicitud de consentimiento en su idioma correspondiente.

Finalmente, el flujo envía una notificación por email al usuario de Turismo de Tenerife que ha subido el archivo para advertirle de la finalización del proceso.

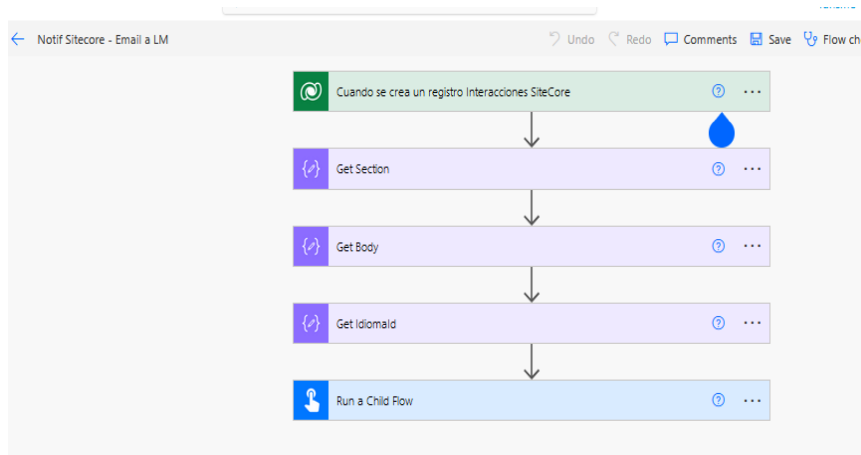




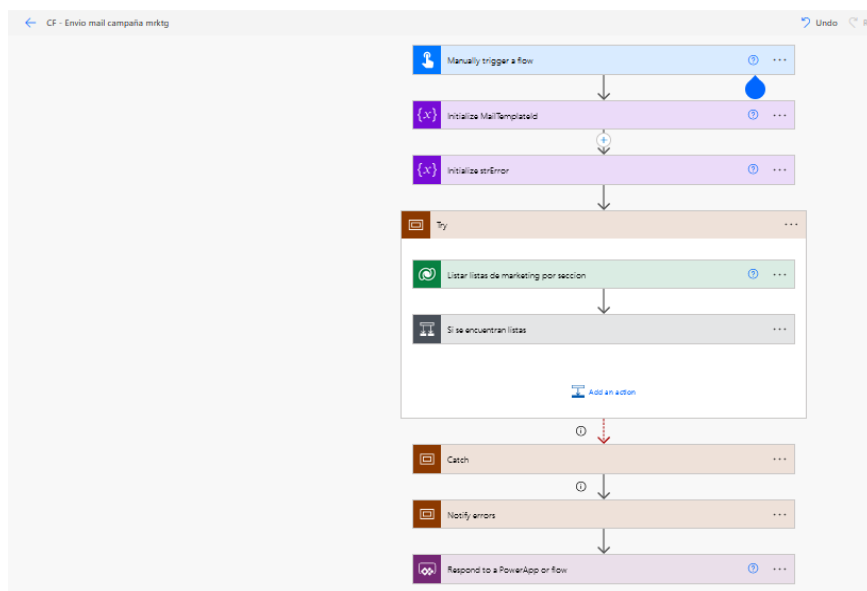
b) Campañas de marketing via SiteCore

Un proceso de Power Automate hace un envío masivo de mails a las listas de marketing especificadas. El desencadenador es la creación de una Interacción Sitecore (un registro de Dataverse) que indica unas listas de marketing vinculadas por el campo Section, así como una plantilla de email.

Main Flow:



Child Flow:



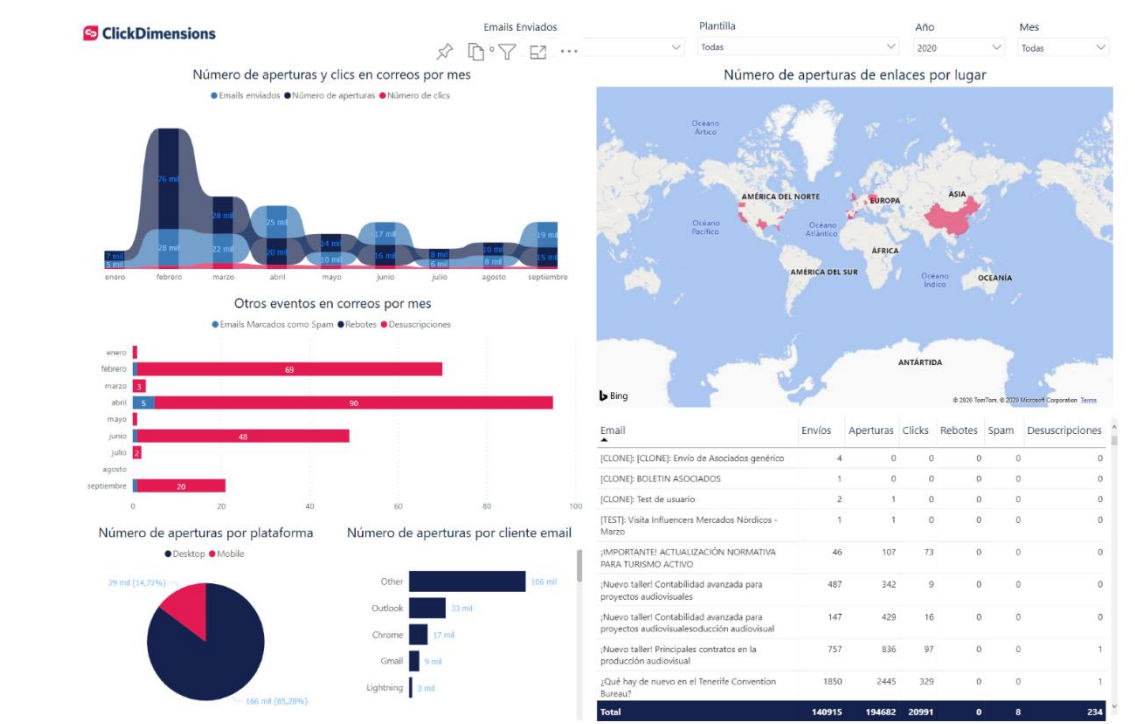
6. POWER BI

a) Métricas envíos de email marketing

Gracias a Power BI se ha personalizado un panel interactivo con las métricas más relevantes de los envíos masivos de email realizados por Turismo de Tenerife. Para la ingesta de los datos se ha utilizado el conector de Power BI para ClickDimensions.

El panel muestra, entre otros datos, el número de aperturas y clicks de los emails, el mapa Bing con el destino de dichos emails, el número de desuscripciones por mes o las plataformas tecnológicas desde las que se abren los emails. Los datos se pueden filtrar por año, mes, asunto del email y la plantilla de email seleccionada.

El panel de métricas está incrustado en la aplicación de Dynamics 365 mediante iframe.



b) Indicadores de contactos e interacciones SiteCore

Informe en Power BI para seguimiento de las importaciones (kpis como nº contactos cargados, solicitudes GDPR enviadas/aceptadas, etc). Para ello, existe una tabla de Dataverse para guardar las estadísticas de las importaciones que el Flow va rellenando.

El informe tiene también una pestaña para monitorizar las interacciones Sitecore.

7. Bolsa de horas para asesoramiento, resolución de incidencias y realización de pequeñas correcciones necesarias para la adaptación de herramientas

El adjudicatario deberá dedicar una cantidad total de horas al año, no superior a 200 para el asesoramiento, resolución de incidencias en el uso diario y para la realización de las pequeñas correcciones necesarias para la adaptación de las herramientas a las necesidades que puedan surgir. La prestación de estos servicios se realizará previa solicitud de TURISMO DE TENERIFE y estará coordinada por un responsable del área IT de TURISMO DE TENERIFE, y coordinados con el responsable definido en cada caso por la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá justificar la ejecución de las horas mediante informes trimestrales incluyendo el detalle de los trabajos realizados, que servirá de base para la emisión de la factura.

Concretamente, se deberán cubrir los servicios relacionados con:

Mantenimiento técnico

Este punto identifica los servicios solicitados para el soporte de las aplicaciones de CRM de Turismo de Tenerife cuyos entornos tecnológicos forman parte de la propuesta. La prestación de estos servicios estará coordinada por un responsable del área TIC de Turismo de Tenerife, y coordinados con el responsable definido en cada caso por la empresa adjudicataria. En general, estos servicios se prestarán en remoto.

Mantenimiento Evolutivo

Este servicio comprende la puesta a disposición del software más actualizado para la plataforma de gestión de contenidos web a lo largo del periodo del contrato. Estas actualizaciones deben garantizar el cumplimiento de la legislación vigente en las materias afectadas por el sistema. Estos servicios incluyen la incorporación de nuevas funcionalidades en el producto, mejoras en el ámbito de seguridad informática e integración a las prestaciones que la tecnología del momento ofrezca.

Mantenimiento Correctivo

Estos servicios comprenden la realización de actuaciones destinadas a resolver cualquier incidencia que afecte al entorno tecnológico descrito anteriormente. Estos servicios incluyen las operaciones de análisis y programación precisas para la corrección de errores que sean detectados en la versión desplegada, es decir, comportamientos ajenos a la descripción funcional y técnica sobre la que se diseñó y programó la aplicación, y que no fueron descubiertos en los periodos de prueba.

Mantenimiento Adaptativo

Estos servicios comprenden las operaciones de análisis y programación precisas para el mantenimiento con carácter operativo del sistema actual. En este epígrafe se incluyen por ejemplo los "porting" del producto a nuevas versiones de sistemas operativos o bases de datos relacionales.

Asistencia Técnica

Estos servicios comprenden la resolución de incidencias en el uso normal de los productos, así como la asesoría sobre la mejor forma de utilizar las posibilidades de la plataforma. Estos servicios se prestarán en modo remoto, utilizando tanto un portal web habilitado al menos a personal certificado en la plataforma desplegada.

Los servicios de asistencia técnica incluyen así mismo el acceso a foros específicos de desarrolladores y usuarios avanzados de la plataforma, así como el acceso a una base de datos de conocimiento específica.

- Niveles de servicio

Mantenimiento y soporte

En función de la importancia, las incidencias trasladadas al proveedor serán clasificadas entre la tipología que se muestra en la siguiente tabla. En función de los niveles de criticidad se definen los tiempos máximos de resolución asociados a cada tipología.

Tipo de incidencia	Características	Tiempo máximo de resolución
Crítica	Impiden funcionamiento básico de la aplicación.	6 horas laborables
Urgente	Impiden desarrollar funciones adicionales en la aplicación.	3 días laborables
Ordinaria	Ninguna función se encuentra degradada y puede resolverse por medios alternativos.	7 días laborables
Leve	Incidencias con bajo nivel de importancia	1 mes

Los tiempos de respuesta se contabilizan desde el momento en el que la comunicación se registra en el sistema de gestión de incidencias del adjudicatario. El procedimiento permitirá a Turismo de Tenerife proponer la criticidad de la comunicación. Toda comunicación recibida deberá ser catalogada por el adjudicatario, revisando la criticidad propuesta por la empresa en un tiempo máximo de 60 minutos en horario laboral, salvo casos absolutamente excepcionales y justificados.

8. Bolsa para desarrollos de mejoras y adaptación de los entornos incluidos en esta licitación

El adjudicatario deberá dedicar una cantidad total de horas al año, no superior a 600, para el desarrollo de las mejoras necesarias para ir adaptando las herramientas a las necesidades de la empresa que se vayan detectando en los procesos de trabajo diarios de Turismo de Tenerife.

La prestación de estos servicios se realizará previa solicitud de TURISMO DE TENERIFE y estará coordinada por un responsable del área IT de Turismo de Tenerife, y coordinados con el responsable definido en cada caso por la empresa adjudicataria.

Concretamente, se deberán cubrir los servicios relacionados con:

- Toma de requisitos y análisis de los procesos de Turismo de Tenerife.
- Desarrollo de la solución más adecuada que se adapte a los requerimientos.
- Puesta en producción y soporte de los desarrollos.

La empresa adjudicataria deberá justificar la ejecución de las horas mediante informes trimestrales incluyendo el detalle de los trabajos realizados y que servirá de base para la emisión de la factura.

Proceso de calidad de los desarrollos

Para todos los desarrollos y correcciones que se realicen se deberá pasar por un proceso de calidad interno del licitador y no será comunicado al cliente hasta haber superado todas las pruebas necesarias para validarlo.

La imposibilidad sobrevenida para poder cumplir con las obligaciones contractuales como consecuencia ajenas a la voluntad de las partes permitirá, o bien la suspensión de los contratos, si ello fuera posible, tratando de conservar la obligación de cumplir con la prestación acudiendo a una modificación racional de su contenido para que siga siendo adecuada a la finalidad perseguida; o bien la resolución de los mismos en aquellos casos en que el cumplimiento del contrato devenga imposible por circunstancias imprevisibles e inevitables.

VII. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN, PRESUPUESTO DE LICITACIÓN, VALOR ESTIMADO Y PRECIO DEL CONTRATO

PRESUPUESTO DE LICITACIÓN:

Es el límite máximo de gasto que en virtud del contrato puede comprometer el órgano de contratación, incluido el Impuesto General Indirecto Canario (en adelante IGIC). A tal efecto, su importe será coincidente con el correspondiente a la fase de autorización del gasto y asciende a la cantidad de:

Base imponible	IGIC (7%)	Total presupuesto
365.757,60 € (24 MESES)	25.603,03 €	391.360,63 €

El presupuesto base de licitación se desglosa en:

Costes directos: 288.865,16€. Son los gastos específicos y directamente atribuibles a la ejecución de un contrato en particular. Incluye los costes del material o licencias suministradas, así como los gastos directamente relacionados con la ejecución del contrato, como la parte proporcional de los salarios del personal adscrito al contrato.

- Costes indirectos: 52.889,18€. Son los gastos que no se pueden atribuir directamente a un contrato específico, pero que son necesarios para el funcionamiento general de la empresa. Estos costes indirectos pueden incluir gastos generales como alquiler de oficinas, servicios públicos, seguros generales, gastos administrativos, marketing, entre

otros. Abarcan los gastos relacionados con la gestión de recursos humanos, la formación de los empleados, los costes de adquisición y mantenimiento de equipos y tecnología utilizados en general por la empresa.

- Beneficio industrial: 24.183,45€. Se refiere al margen de beneficio que se aplica al precio de la oferta presentada por la empresa en un contrato. Es una compensación económica que la empresa busca obtener como ganancia por su participación en el contrato público. El beneficio industrial se establece como un porcentaje adicional sobre los costes directos e indirectos incurridos por la empresa para realizar el contrato, en este caso, el 7,08 %.

El presupuesto antes indicado es máximo, así como, el importe de adjudicación resultante, por lo que la cantidad final destinada a sufragar las prestaciones objeto de contrato estará condicionada a las distintas prestaciones realizadas derivadas de las necesidades de TURISMO DE TENERIFE, sin que ésta quede obligada a agotar el citado presupuesto y/o importe de adjudicación resultante.

En base al artículo 101.5 de la LCSP, el presupuesto base de licitación ha sido determinado en base al estudio de mercado con empresas del sector, sin incluir las prórrogas ni modificaciones.

Para su determinación se ha realizado un estudio de mercado respecto a los costes habituales del mercado y tomado en consideración para su determinación tanto los costes de personal como los gastos generales y el beneficio industrial, además de considerar concursos anteriores de similares características y acudiendo a las ratios sectoriales de las empresas dedicadas a Programación, consultoría y otras actividades relacionadas con la informática, publicados en la Central de Balances de España, aplicando la hipótesis de que el 80% de los gastos de personal del balance de la empresa son costes directos y el 20% de dichos gastos, costes indirectos.

VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO: 914.394,00 euros (60 MESES) (IGIC excluido).

El valor estimado de la presente licitación, sin incluir el I.G.I.C. o tributación indirecta que fuera de aplicación, asciende a la cantidad de **914.394,00 EUROS** (Novecientos catorce mil trescientos noventa y cuatro euros) (IGIC EXCLUIDO), por un período inicial de 24 meses, con posibilidad de 3 prórrogas anuales

A efectos de determinar la publicidad y el procedimiento de adjudicación a ejecutar se ha tomado en cuenta el valor estimado de la presente contratación, incluida las prórrogas, sin incluir el I.G.I.C. o la tributación indirecta que fuera de aplicación ni las posibles modificaciones del contrato

Se entiende que el valor estimado del contrato es **914.394,00 euros**, por cuanto se ha efectuado teniendo en consideración los precios habituales en el mercado y está referido al momento de iniciar, por el órgano de contratación, el expediente de contratación.

El método de cálculo aplicado para calcular el valor estimado del contrato viene dado por todos los conceptos y la totalidad de los gastos previstos para su correcta ejecución.

Asimismo, se ha tomado como base para el cálculo, el valor real de los últimos contratos adjudicados de prestaciones similares y los precios que paga Turismo de Tenerife por dichos servicios, asociados a las funcionalidades descritas en el objeto del contrato, tomando el valor unitario de cada licencia y de la hora para las bolsas de horas de mantenimiento o desarrollo, siendo éstas, precios sin impuestos, con coste anual y teniendo en cuenta el número máximo necesario anteriormente indicado y una posible subida de precios del 20 % en el periodo de duración del contrato. Estos serían los precios calculados en los que nos hemos basado para calcular el valor estimado del contrato:

Máximo de licencias anuales por producto o servicio	Importe máximo anual
85 licencias de Microsoft 365 Business Stándard con Teams	14.382 €
40 licencias de Microsoft Exchange Online Plan 1	2.160 €
20 licencias de Exchange Online Archiving for Exchange Online	816 €
5 Tb de Microsoft Office 365 Extra File Storage	14.010 €
3 licencias de Microsoft Power Automate per use Plan	612 €
15 licencias de Microsoft Power BI Pro	2.070 €
7 licencias de Microsoft Teams Rooms Pro	3.780 €
25 licencias de Microsoft Dynamics 365 Sales Enterprise Edition	32.100 €
35 licencias Microsoft Dynamics Team Members	3.780 €
5 Gb Dataverse Database capacity add-on (1Y/1Y)	2.700 €
Click Dimensions Business (200.000 emails)	10.928,40 €
Click Dimensions Additional email Bundle 100.000	2.190 €
Click Dimensions Development Environment	530,40 €
Twilio Send Grid Pro (100K)	1080 €
40 licencias Copilot usuarios	16.320 €
1 licencia Copilot Studio	2.700 €
Consumos de Azure	3.600 €
200 horas para bolsa de horas de mantenimiento	16.560 €
600 horas para bolsa de horas de desarrollo	52.560 €

TOTAL máximo anual: 182.878,80 € (SIN IGIC)

TOTAL máximo duración inicial (24 meses): 365.757,60 € (SIN IGIC)

TOTAL máximo duración máxima (60 meses) (24+36(12+12+12) meses de prórroga): 914.394,00 € (SIN IGIC)

El desglose de estos importes se ha previsto a efectos de justificación del presupuesto de licitación y valor estimado del contrato, y con fines orientativos, sin que en ningún caso el presupuesto previsto por cada licencia suponga una vinculación a las ofertas que presenten los licitadores por estos conceptos, de acuerdo con lo previsto en el criterio objetivo nº 1. Asimismo, al momento de limitar los gastos de cada servicio o licencia, estos se agruparán según los conceptos descritos a continuación. Esto nos permitirá adaptarnos de manera flexible a las necesidades cambiantes de la empresa, favoreciendo su evolución, escalabilidad y dinamismo.

- **Familia Microsoft 365: Máximo de 54.168 € anuales**

- Microsoft 365 Business Standard
- Exchange Online (Plan 1)
- Exchange Online Archiving for Exchange Online
- Office 365 Extra File Storage
- Microsoft Teams Rooms Pro
- Copilot for Microsoft 365
- Microsoft Copilot Studio

- **Familia Microsoft Power Platform: 41.262 € anuales**

- Power Automate per user plan
- Power BI Pro
- Dataverse Database Capacity add-on
- Dynamics 365 Sales Enterprise
- Microsoft Dynamics 365 Team Members

- **Servicios de AZURE: 3.600 € anuales**

- **SendGrid: Twilio SendGrid Pro: 1080 € anuales**

- **Click Dimensions: 13.648,8 € anuales**

- Click Dimensions Business 200.000 emails
- Additional Email Bundle –100,000 Annually
- Click Dimensions Development Environment

- **Bolsas de horas: 69.120 € anuales**

PRESUPUESTO DE LICITACIÓN DE LOS SERVICIOS

Será el que resulte de excluir el IGIC -que deberá soportar la Administración- al presupuesto base de licitación ascendiendo el presupuesto de licitación a la cantidad de: 365.757,60 EUROS (€) (24 meses).

EL PRECIO DEL CONTRATO.

Será el que resulte de la oferta presentada por el adjudicatario del contrato y que se determine como tal en el acto administrativo de adjudicación del mismo, no pudiendo superar el presupuesto base de licitación formulado por la Administración e incluirá, como partida independiente el IGIC.

En el precio del contrato se considerarán incluidos todos los gastos directos e indirectos que el contratista deba realizar para la normal prestación de los servicios contratados de conformidad con el régimen jurídico aplicable al contrato; también asumirá los gastos correspondientes a los tributos, tasas y cánones de cualquier índole que resulten de aplicación, y todos los gastos que se originen para el adjudicatario como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente pliego, como los gastos de desplazamientos y análogos, los derechos de visado del proyecto de obras y los derivados de la obtención de autorizaciones, análisis y emisión de informes, los derivados de trabajos, medios auxiliares y materiales que sean necesarios para la correcta ejecución del objeto del contrato de conformidad con el presente pliego y con el pliego de prescripciones técnicas, que se considerarán incluidos en el precio del contrato, aunque no figuren todos ellos especificados en la descomposición o descripción de los precios, ni en las especificaciones contenidas en el pliego y en el de prescripciones técnicas.

VIII. PAGO DEL PRECIO DE LA CONTRATACIÓN

El pago del precio del presente contrato se efectuará de acuerdo con las siguientes consideraciones:

1) El pago del importe del contrato de la siguiente manera:

Pago fraccionado

- El coste total de licencias previa justificación de la adquisición de estas.
- El coste de las horas consumidas de la bolsa contratada se abonará trimestralmente previa justificación a través de un informe de ejecución, de la cantidad consumida en ese trimestre. Se facturarán sólo las horas consumidas, detallándose si se tratan de la bolsa de horas de mantenimiento o de la bolsa de horas de desarrollo, y especificando el precio hora en cada caso.

En caso de prorrogarse el contrato al término de la vigencia inicial del mismo, de acuerdo con la cláusula de DURACIÓN DEL CONTRATO, será aplicable la misma forma de pago por cada prórroga anual.

- 2) El pago se realizará dentro de los treinta días siguientes a la fecha de la aprobación de la factura remitida por el contratista. En ningún caso, se podrá remitir factura sin la aprobación del Responsable del contrato respecto a la justificación previa y favorable de la ejecución de la presente contratación.
- 3) De acuerdo con lo anterior, para la emisión de la factura por el contratista será necesario haber presentado con carácter previo a la emisión de esta las certificaciones/informes/memorias justificativas o documentos correspondientes que acrediten y justifiquen la ejecución total del contrato. Dicha documentación será presentada al Responsable del contrato de Turismo de Tenerife para revisión y valoración oportuna.
- 4) Tras la revisión y valoración favorable del Responsable del contrato, comunicada al contratista, éste podrá proceder a la emisión y remisión de la factura correspondiente. En caso de comunicación no favorable respecto a la documentación justificativa de la ejecución, el contratista deberá subsanar y completar los extremos informados por el Responsable del contrato para su nueva valoración.
- 5) No se procederá al pago del precio –ni se devengarán intereses por demora- sin que previamente TURISMO DE TENERIFE muestre conformidad con la prestación ejecutada
- 6) En ningún caso, se podrá emitir factura sin la aprobación del Responsable del contrato respecto a justificación definitiva de la presente contratación, de acuerdo con los extremos señalados anteriormente.

Las facturas emitidas deberán indicar el departamento, número de acción y expediente de contratación. La expedición de las facturas correspondientes deberá remitirse a:

- La siguiente dirección de correo electrónico: facturas@webtenerife.com
- O a través de la plataforma del Ministerio de Hacienda (FACE).

IX. DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato será de 24 meses, contados a partir de la suscripción o firma del contrato por partes, con posibilidad de 3 prórrogas de 12 meses cada una.

Dicho plazo de vigencia podrá ser prorrogado, de conformidad con lo establecido en el artículo 29.2 de la LCSP, por un período máximo de CINCO AÑOS. La prórroga se acordará por el órgano de contratación y será obligatoria para el empresario,

siempre que su preaviso se produzca al menos con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato.

-Número de prórrogas: 3

-Plazo máximo de duración del contrato: 60 meses

En ningún caso podrá producirse la prórroga por el consentimiento tácito de las partes.

En caso de prorrogarse el contrato, permanecerán inalterables las características del contrato durante el período de duración de la prórroga aprobada.

Asimismo, en caso de ejercitarse las sucesivas prórrogas hasta el máximo permitido en el párrafo anterior, el contrato quedará automáticamente extinguido al término de los cinco años de la firma de este, sin necesidad de comunicación alguna por las partes.

La prórroga se podrá acordar por el Órgano de contratación, previo preaviso de al menos dos meses de antelación a la finalización del contrato, siendo de obligatorio cumplimiento para el contratista.

X. CLASIFICACIÓN EXIGIBLE A LOS PARTICIPANTES

Para ser adjudicatario del presente contrato no es preciso estar en posesión de clasificación empresarial alguna, sin perjuicio de que *la inscripción y certificación en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas de las Administraciones Públicas acredite frente a todos los órganos de contratación del sector público, a tenor de lo en él reflejado y salvo prueba en contrario, las condiciones de capacidad, prohibiciones de contratar y solvencia económica y financiera del licitador, **siempre y cuando queden acreditados y actualizados dichos extremos en el certificado del ROLECE que sea presentado por los licitadores.***

XI. CRITERIOS DE SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL Y ECONÓMICA Y FINANCIERA

De conformidad con el artículo 116.4.c) de la LCSP, podrá acreditarse la solvencia de la siguiente manera:

a) La solvencia económica y financiera podrá acreditarse mediante:

- La disposición de un **seguro de responsabilidad civil**, vigente hasta el fin del plazo de presentación de ofertas, por importe no inferior a **365.757,60€** Se deberá

aportar, además, el compromiso de su renovación o prórroga que garantice el mantenimiento de su cobertura durante toda la ejecución del contrato.

La acreditación de este requisito se efectuará por medio de certificado expedido por el asegurador, en el que consten los importes y riesgos asegurados, así como el plazo mínimo de vigencia o la fecha de vencimiento del seguro, que deberá garantizar el mantenimiento de su cobertura durante toda la ejecución del contrato.

INTEGRACIÓN DE MEDIOS EXTERNOS DE SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA.

Para completar la acreditación de su solvencia económica y financiera en el contrato, el empresario podrá basarse en la solvencia y medios de otras entidades, independientemente de la naturaleza jurídica de los vínculos que tenga con ellas, siempre que demuestre que durante toda la duración de la ejecución del contrato dispondrá efectivamente de esa solvencia y medios, y la entidad a la que recurra no esté incurso en una prohibición de contratar. En las mismas condiciones, los empresarios que concurren agrupados en las uniones temporales podrán recurrir a las capacidades de entidades ajenas a la unión temporal.

En todo caso, el licitador propuesto como adjudicatario deberá presentar compromiso por escrito de dichas entidades, en los términos que consten el pliego de condiciones particulares del contrato, e incluir en las declaraciones correspondientes a la solvencia la información referida a la integración de los medios externos.

No obstante, dicho compromiso podrá ser solicitado por la Mesa de Contratación en los términos establecidos en el artículo 140.3 de la LCSP.

Cuando una empresa recurra a las capacidades de otras entidades en lo que respecta a los criterios relativos a la solvencia económica y financiera, se exigirán las formas de responsabilidad conjunta entre aquella entidad y las otras en la ejecución del presente contrato, incluso con carácter solidario.

b) La **solvencia profesional o técnica** podrá acreditarse mediante:

- Se deberá aportar una relación de los principales servicios realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyan el objeto del contrato de los últimos tres años que incluya importe, fechas, destinatario (público o privado), de los mismos. Para acreditar la solvencia técnica, el licitador aportará una relación bajo declaración responsable de los extremos referidos anteriormente.

- a) Se requiere que el importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al importe correspondiente al **70%** de la **anualidad media del contrato** (-sin IGIC-), esto es, a 128.015,16€.

El licitador **que resulte propuesto como adjudicatario** deberá acreditar dicho término a través de certificados de buena ejecución o visados por el órgano competente. Cuando el destinatario sea una entidad del sector público o, cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente.

Para determinar que un trabajo o servicio es de igual o similar naturaleza al que constituye el objeto del contrato, se atenderá a la semejanza o similitud de los trabajos realizados con el objeto del contrato, pero no se exigirá la identidad entre los mismos.

Para dicha determinación, además del CPV (a los tres primeros dígitos), se acudirá en su caso, a otros sistemas de clasificación de actividades o productos como el Código normalizado de productos y servicios de las Naciones Unidas (UNSPSC), a la Clasificación central de productos (CPC) o a la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE).

- El licitador deberá tener como las siguientes Solutions Partner :
 - Modern Work
 - Partner Official Click Dimensions

Los licitadores deberán acreditar los términos anteriores a través de declaración responsable sobre el cumplimiento de estos.

El licitador que resulte propuesto como adjudicatario deberá acreditar los términos anteriores a través de copia de los certificados oficiales. Se deberá acreditar certificación emitida por Microsoft con las competencias solicitadas.

- El equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato deberá estar en plantilla, y contar con el personal siguiente:
 - Una persona con un perfil específico de gestor del proyecto (Project Manager) que sea el interlocutor único y tenga experiencia de, al menos, 2 años en la gestión de proyectos, que se encargue de la definición, planificación y supervisión de todas las tareas que se desarrollen, y

proponer soluciones o alternativas a los problemas que se vayan produciendo.

- Asimismo, el equipo de trabajo deberá estar compuesto por, al menos, dos personas adicionales al Project Manager, y entre todas ellas deberán tener las siguientes certificaciones como mínimo:
 - AZ-104, Microsoft Certified: Azure Administrator Associate
 - AZ-204, Microsoft Certified: Azure Developer Associate
 - AZ-305, Microsoft Certified: Azure Solutions Architect Expert
 - AZ-500, Microsoft Certified: Azure Security Engineer Associate
 - DP-203, Microsoft Certified: Azure Data Engineer Associate
 - MB-230, Microsoft Dynamics 365 Customer Service Functional Consultant
 - MS-100, Microsoft 365 Identity and Services
 - MS-500, Microsoft 365 Certified: Security Administrator Associate
 - PL-200, Microsoft Certified: Power Platform Functional Consultant Associate
 - PL-300, Microsoft Certified: Power BI Data Analyst Associate
 - PL-400, Microsoft Certified: Power Platform App Maker Associate
 - SC-200 Microsoft Certified: Security Operations Analyst Associate

Asimismo, este equipo deberá contar con una experiencia en trabajos de similar naturaleza a las del objeto del contrato, al menos, 2 años.

Los licitadores deberán aportar una relación bajo declaración responsable que demuestre dicha actividad.

El licitador que resulte propuesto como adjudicatario deberá aportar currículums y certificados que acrediten dichos términos.

*Al encontrarnos ante un **procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada**, no es de aplicación la previsibilidad de medios alternativos del artículo 90 de la LCSP para empresas de nueva creación.

INTEGRACIÓN DE MEDIOS EXTERNOS DE SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL:

Para acreditar la solvencia técnica o profesional en el contrato, el empresario podrá basarse en la solvencia y medios de otras entidades, independientemente de la naturaleza jurídica de los vínculos que tenga con ellas, siempre que demuestre que durante toda la duración de la ejecución del contrato dispondrá efectivamente de esa solvencia y medios, y la entidad a la que recurra no esté incurso en una prohibición de contratar. En las mismas condiciones, los empresarios que concurran agrupados en las uniones temporales podrán recurrir a las capacidades de entidades ajenas a la unión temporal.

En todo caso, el licitador propuesto como adjudicatario deberá presentar compromiso por escrito de dichas entidades e incluir en las declaraciones correspondientes a la solvencia la información referida a la integración de los medios externos.

No obstante, con respecto a los criterios relativos a los títulos de estudios y profesionales que se indican en el artículo 90.1.e) de la LCSP, o a la experiencia profesional pertinente, las empresas únicamente podrán recurrir a las capacidades de otras entidades si estas van a prestar los servicios para los cuales son necesarias dichas capacidades.

La acreditación de los medios de solvencia económica y financiera, y solvencia técnica o profesional sólo se exigirá al licitador propuesto como adjudicatario del contrato mediante el requerimiento previsto en el artículo 150 de LCSP, o en su caso, a los licitadores o en caso de requerimiento de la Mesa de Contratación o el Órgano de Contratación, en caso de entenderlo necesario para la correcta tramitación de procedimiento de contratación, por lo que podrán requerir a los licitadores la acreditación fehaciente del cumplimiento de los requisitos de solvencia establecidos en la presente cláusula a través de la presentación de los correspondientes certificados, en cualquier momento del procedimiento.

Estos requisitos de solvencia deberán ser cumplidos por el licitador o candidato que resulte propuesto como adjudicatario, debiendo hacerse efectivo dentro del plazo de diez días hábiles.

XII. CRITERIOS DE VALORACIÓN Y ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

Los criterios de adjudicación de este contrato se han establecido así por considerarlos los más apropiados y convenientes para el objeto de este contrato de servicios y son los siguientes:

Criterios Objetivos	51 Puntos
<i>Criterio Objetivo 1: Porcentaje descuento precios PVP licencias y servicios de Microsoft</i>	30
<i>Criterio Objetivo 2: Precio por hora de las Bolsas de horas</i>	21
Criterios Subjetivos	49 Puntos
<i>Criterio Subjetivo 1: Propuesta técnica de procedimiento de resolución de incidencias</i>	7
<i>Criterio Subjetivo 2: Hasta 3 propuestas técnicas sobre posibles desarrollos en Microsoft Dynamics aplicados al CRM de un gestor turístico</i>	21

<i>Criterio Subjetivo 3: Hasta 3 propuestas técnicas sobre posibles integraciones de los productos ofrecidos del entorno Microsoft que mejoren los flujos de trabajo internos</i>	21
TOTAL	100

INFORME MOTIVADO SOBRE CRITERIOS SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.

Se prescinde de la incorporación de criterios sociales y/o medioambientales en la adjudicación del contrato por no estimar que su ejecución pueda tener un impacto significativo de tipo social o en el medioambiente y, en consecuencia, no guardar relación con su objeto ni referirse o integrar las prestaciones que deban realizarse en virtud de dicho contrato.

XIII. FORMA DE PUNTUAR LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN Y ADJUDICACIÓN

➤ CRITERIOS DE VALORACIÓN OBJETIVOS

Criterio Objetivo 1: Porcentaje descuento precios PVP licencias y servicios de Microsoft (30 puntos)

Se detallará el porcentaje de descuento aplicado a cada uno de los siguientes servicios o licencias:

Descripción	Descuento aplicado	Porcentaje máximo de descuento
Familia Microsoft 365		25%
Familia Power Platform		25%
Servicios de Azure		20%
SendGrid		5%
Click Dimensions		15%

Teniendo en cuenta la agrupación de la tabla anterior, en la que se agrupan los servicios y licencias por familias de Microsoft, y la tabla en la que se basan los importes totales de la licitación, el peso de cada descuento para el valor final será de:

Descripción	Máximo gasto previsto	Peso
Familia Microsoft 365	54.168,00€	0,48
Familia Power Platform	41.262,00 €	0,36
Servicios de Azure	3.600,00 €	0,03
SendGrid	1.080,00 €	0,01
Click Dimensions	13.648,80 €	0,12
Máximo gasto previsto TOTAL	113.758,80 €	1

A continuación, se copia el agrupamiento detallado anteriormente para aportar claridad a la propuesta:

- **Familia Microsoft 365: Máximo de 54.168 € anuales**
 - Microsoft 365 Business Standard
 - Exchange Online (Plan 1)
 - Exchange Online Archiving for Exchange Online
 - Office 365 Extra File Storage
 - Microsoft Teams Rooms Pro
 - Copilot for Microsoft 365
 - Microsoft Copilot Studio
- **Familia Microsoft Power Platform: 41.262 € anuales**
 - Power Automate per user plan
 - Power BI Pro
 - Dataverse Database Capacity add-on
 - Dynamics 365 Sales Enterprise
 - Microsoft Dynamics 365 Team Members
- **Servicios de AZURE: 3.600 € anuales**
- **SendGrid: Twilio SendGrid Pro: 1080 € anuales**
- **Click Dimensions: 13.648,8 € anuales**
 - Click Dimensions Business 200.000 emails
 - Additional Email Bundle –100,000 Annually
 - Click Dimensions Development Environment

La puntuación máxima de este criterio es de 30 puntos. A las ofertas se les asignarán los puntos que proporcionalmente correspondan por su diferencia con la mejor oferta, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$P=(pm*mo)/O$$

Donde "P" es la puntuación, "pm" es la puntuación máxima (30 en este caso), "mo" es la mejor oferta (valor entre 0 y 100 que será el resultado de restar a 100 la suma ponderada de los porcentajes de descuentos ofrecidos por el licitador en cada familia de producto) y "O" es el valor cuantitativo de la oferta que se valora (valor entre 0 y 100 el resultado de restar a 100 la suma ponderada de los porcentajes de descuentos ofrecidos por el licitador en cada familia de producto).

La valoración de las ofertas se realizará de acuerdo con el siguiente procedimiento:

Obtenida la puntuación de todas las ofertas respecto a cada uno de los criterios se sumará la puntuación total, resultando seleccionado el licitador que obtenga mayor puntuación. En caso de producirse empate en la puntuación final, se tendrá en cuenta el orden de prelación de los criterios de adjudicación y la ponderación de su incidencia en la valoración de las ofertas empatadas.

Podrán considerarse desproporcionadas o anormales las ofertas que se encuentren en los siguientes supuestos:

- Cuando, concurriendo un solo licitador, sea inferior al presupuesto base de licitación en más de 25 unidades porcentuales.
- Cuando concurren dos licitadores, la que sea inferior en más de 20 unidades porcentuales a la otra oferta.
- 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.
- 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 sólo 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.

Criterio Objetivo 2: Precio por hora de las Bolsas de horas (21 puntos)

Se detallará el precio unitario y total para cada una de las bolsas de horas solicitadas:

Concepto	Precio unitario	Precio Total	Precio máximo hora
200 horas para el asesoramiento, resolución de incidencias y la realización de pequeñas correcciones para la adaptación a las necesidades que puedan surgir			82,80 €/hora
600 horas para desarrollos sobre los productos contratados			87,60 €/hora

- Se entiende por precio unitario de las horas mencionadas, el precio por hora.
- Se entiende por precio total el resultante de aplicar el precio unitario por el número de unidades que figura en la columna "Concepto" y multiplicado por 2, con motivo de los 24 meses de duración inicial del contrato.

En cualquier caso, el importe a tener en consideración para el cálculo de la valoración de ofertas será la propuesta económica total por los 24 meses de duración inicial del contrato, sin perjuicio de que en su propuesta los licitadores incluyan los precios unitarios sobre los que basan la misma, y que será vinculante para la ejecución del contrato.

La puntuación máxima de este criterio es de 21 puntos en total, 7 puntos a las horas de asesoramiento resolución de incidencias y la realización de pequeñas correcciones para la adaptación a las necesidades, y 14 puntos a las horas de desarrollo. A las ofertas siguientes en el orden de prelación de cada criterio se les asignarán los puntos que proporcionalmente correspondan por su diferencia con la mejor oferta, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$P=(pm*mo)/O$$

Donde "P" es la puntuación, "pm" es la puntuación máxima, "mo" es la mejor oferta y "O" es el valor cuantitativo de la oferta que se valora.

La valoración de las ofertas se realizará de acuerdo con el siguiente procedimiento:

Obtenida la puntuación de todas las ofertas respecto a cada uno de los criterios se sumará la puntuación total, resultando seleccionado el licitador que obtenga mayor puntuación. En caso de producirse empate en la puntuación final, se tendrá en cuenta el orden de prelación de los criterios de adjudicación y la ponderación de su incidencia en la valoración de las ofertas empatadas.

Podrán considerarse desproporcionadas o anormales las ofertas que se encuentren en los siguientes supuestos:

- Cuando, concurriendo un solo licitador, sea inferior al presupuesto base de licitación en más de 25 unidades porcentuales.
- Cuando concurren dos licitadores, la que sea inferior en más de 20 unidades porcentuales a la otra oferta.
- 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.
- 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 sólo 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.

➤ **CRITERIOS DE VALORACIÓN SUBJETIVOS**

Criterio Subjetivo 1 (hasta 7 puntos): Propuesta técnica de procedimiento de resolución de incidencias

Se deberá elaborar una propuesta de solución de incidencias en la que se contemplen tres ejemplos de resolución de incidencias de tipo ordinaria, urgente y crítica, incluyendo el detalle de todos los pasos necesarios desde su notificación hasta su resolución. El detalle deberá incluir a través de qué medio se realiza la notificación de la incidencia, quien la recibe, cómo se asignan las tareas, controles por los que pasa, medio por el que Turismo de Tenerife podría realizar el seguimiento del estado en el que se encuentra y cómo se notifica la resolución de esta.

Se valorará en este apartado la eficiencia del proceso propuesto, la duración, los sistemas de control, la capacidad de seguimiento de cada tarea, etc.

Así mismo, se entenderá el proceso propuesto como vinculante en caso de ser adjudicado el contrato, sin perjuicio de que Turismo de Tenerife pueda solicitar su adaptación a las necesidades de ejecución del contrato, previo acuerdo entre las partes.

Criterio Subjetivo 2 (hasta 21 puntos): Hasta 3 propuestas técnicas sobre posibles desarrollos en Microsoft Dynamics aplicados al CRM de un gestor turístico. Cada una de las propuestas será puntuada con un máximo de 7 puntos.

Se deberá presentar hasta 3 propuestas técnicas como máximo, sobre posibles desarrollos en Microsoft Dynamics CRM, orientadas a mejorar la gestión y promoción de un destino turístico. Como entidad dedicada a la promoción turística, buscamos soluciones innovadoras que puedan optimizar nuestras operaciones y potenciar la experiencia de nuestros contactos profesionales, clientes finales y locales.

Cada empresa podrá presentar hasta tres propuestas técnicas que consideren relevantes y de alto impacto para nuestras necesidades específicas. Estas propuestas podrían estar orientadas a las siguientes cuestiones, pero no limitarse a ellas:

- Personalización y Segmentación Avanzada de Clientes: Desarrollo de funcionalidades que permitan una segmentación más precisa de nuestros contactos, tanto profesionales, clientes finales como locales, identificando patrones de comportamiento y preferencias, personalizando así nuestras campañas de marketing.
- Gestión Integral de Relaciones con los Clientes (CRM): Propuestas que mejoren la gestión de nuestras relaciones con nuestros contactos, incluyendo la integración de canales de comunicación, seguimiento de interacciones y automatización de procesos de atención al cliente.
- Análisis y Reportes de Inteligencia de Negocios: Herramientas avanzadas de análisis y generación de reportes que proporcionen conocimiento valioso sobre el desempeño de nuestras campañas de promoción, la satisfacción de los contactos y la efectividad de nuestras estrategias de marketing.

Las propuestas deberán ser presentadas en un formato claro y conciso, con una descripción detallada del desarrollo sugerido, los beneficios esperados y un plan de implementación.

Así mismo, se entenderá el proceso propuesto como vinculante en caso de ser adjudicado el contrato, sin perjuicio de que Turismo de Tenerife pueda solicitar su adaptación a las necesidades de ejecución del contrato, previo acuerdo entre las partes.

Criterio Subjetivo 3 (hasta 21 puntos): Hasta 3 propuestas técnicas sobre posibles integraciones de los productos ofrecidos del entorno Microsoft que mejoren los flujos de trabajo internos. Cada una de las propuestas será puntuada con un máximo de 7 puntos.

Se deberán presentar hasta 3 propuestas como máximo de soluciones integrales para la mejora de los flujos de trabajo internos de nuestra empresa, mediante la integración de

productos y servicios del entorno Microsoft. Se valorará especialmente la capacidad de optimizar y facilitar las tareas diarias utilizando las herramientas de Microsoft 365, incluyendo, pero no limitándose a, Word, Excel, Teams, Outlook, SharePoint, y OneDrive.

Las propuestas deben detallar claramente y orientarse a optimizar los procesos empresariales mediante el uso efectivo de Microsoft 365.

Deberán incluir, como mínimo, una descripción de la Integración propuesta, explicando detalladamente cada una de ellas, con el objetivo que se pretende alcanzar y los beneficios esperados en términos de eficiencia, colaboración y productividad.

Se deberá incluir un plan de implementación, incluyendo fases y cronograma, recursos técnicos y humanos necesarios, así como capacitación requerida para el personal de la empresa. Así como la estrategia para minimizar el impacto en el trabajo diario durante la implementación.

Se valorarán casos de uso y ejemplos prácticos, donde la integración propuesta ha demostrado ser efectiva. Al igual que la claridad de la propuesta y de los beneficios esperados, y la viabilidad y facilidad de la implementación.

Así mismo, se entenderá el proceso propuesto como vinculante en caso de ser adjudicado el contrato, sin perjuicio de que Turismo de Tenerife pueda solicitar su adaptación a las necesidades de ejecución del contrato, previo acuerdo entre las partes.

UMBRAL MÍNIMO: Se establece en estos criterios un umbral mínimo de puntuación para continuar en el procedimiento de licitación de 24 Puntos, equivalente al 50% de la puntuación en el conjunto de los criterios cualitativos no evaluables mediante fórmulas o parámetros objetivos. Por tanto, quien no supere el umbral mínimo anterior, será excluido del procedimiento de contratación.

VALORACIÓN= A efectos de la valoración de los criterios señalados anteriormente, las propuestas de los licitadores deberán contener los aspectos de la oferta relacionados con las condiciones técnicas del contrato y relativa a los criterios sujetos a juicio de valor. En todo caso, la propuesta técnica deberá incluir la presentación de una memoria explicativa del proyecto y un cuadro resumen de la visión del proyecto en su conjunto.

FORMATO OFERTA TÉCNICA

Los licitadores deben presentar una memoria técnica en la que de forma clara, concisa y ordenada se exponga los servicios a desarrollar y su soporte técnico. La extensión máxima de la memoria será de 50 páginas.

El contenido de las páginas que excedan el máximo previsto no será tenido en cuenta a efectos de valoración y puntuación de los criterios de adjudicación a la hora de la valoración.

La mesa de contratación podrá exigir a los licitadores documentación justificativa que acredite cualquier aspecto incluido en la memoria técnica, así como precisiones o aclaraciones sobre las ofertas presentadas o información complementaria relativa a ellas, si bien las respuestas no podrán suponer una modificación de los elementos fundamentales de la oferta.

La memoria se estructurará obligatoriamente según los siguientes apartados:

- Resumen ejecutivo.
- Propuesta técnica.
- Propuesta de plan de implantación del servicio.
- Propuesta de plan de trabajo.
- Propuesta Criterio Subjetivo 1.
- Propuesta Criterio Subjetivo 2.
- Propuesta Criterio Subjetivo 3.
- Gestión del servicio y metodología.
- Plan de devolución del Servicio.

XIV. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

I. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DE CARÁCTER SOCIAL

Conforme a lo dispuesto en el artículo 202 de la LCSP, se establece para la empresa adjudicataria las siguientes condiciones especiales de ejecución del contrato:

- 1) Indicar el convenio colectivo que será de aplicación a los trabajadores que realicen la actividad objeto del contrato, en el supuesto de resultar adjudicatarios, así como facilitar cuanta información se requiera sobre las condiciones de trabajo que, una vez adjudicado el contrato, se apliquen efectivamente a esos trabajadores.
- 2) Durante la ejecución del contrato, aplicar a la totalidad de la plantilla adscrita al mismo, las condiciones de trabajo establecidas por el último convenio colectivo sectorial y territorial en vigor en el que se encuadre la prestación contractual o, en su caso, el convenio de empresa vigente que mejore lo dispuesto en el citado convenio colectivo, en cuyo caso aplicará el de empresa.
- 3) Mantener las condiciones de trabajo de la plantilla adscrita al contrato durante toda su vigencia, incluidas las prórrogas, en los términos del convenio colectivo que resulte de aplicación al presentarse la oferta, aunque el mismo pierda posteriormente vigencia como

- consecuencia de la ultraactividad. Asimismo, deberá introducir cualquier mejora sobre la legislación laboral básica aplicable en virtud del convenio colectivo en vigor.
- 4) Mantener la plantilla adscrita al objeto del contrato, durante toda su vigencia, incluidas las prórrogas, sin que proceda suspensión o extinción de puestos de trabajo salvo por bajas voluntarias, despidos disciplinarios, disconformidad de la administración o modificación del contrato por razones de estabilidad presupuestaria.
 - 5) Las empresas licitadoras deberán garantizar que la oferta económica sea adecuada para hacer frente al coste derivado de la aplicación del convenio colectivo sectorial que corresponda, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios puedan ser inferiores a los precios/hora del convenio más los costes de Seguridad Social.
 - 6) La empresa adjudicataria deberá, a lo largo de toda la ejecución del contrato, abonar a los trabajadores el salario mensual, en la cuantía y en los periodos establecidos en el convenio colectivo de aplicación según la categoría profesional que corresponda, sin que en ningún caso el salario a abonar pueda ser inferior a aquel. El adjudicatario deberá estar al corriente de pago de las nóminas del personal que participe en la ejecución del contrato. Se considerará que incumple la citada condición cuando se produzca el impago o un retraso en el abono de las nóminas en más de dos meses. El órgano de contratación podrá comprobar el estricto cumplimiento de los pagos que la empresa contratista ha de hacer a los trabajadores que participen en la ejecución del contrato. A tal efecto podrá exigir, junto a la factura mensual, una certificación emitida por la representación legal de la empresa acreditativa de que se encuentra al corriente en el pago de las nóminas de acuerdo a las retribuciones fijadas en el convenio y la fecha en que fueron abonadas.
 - 7) Para los supuestos en los que proceda la subcontratación: La contratación se encuentra sometida a la subrogación de los contratos de trabajo de todos los trabajadores, quedando el nuevo empresario subrogado en los derechos y obligaciones laborales y de Seguridad Social del anterior. La empresa adjudicataria además de cumplir, respecto a la plantilla vinculada a la ejecución del contrato, las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad y salud en el trabajo, deberá cumplir el convenio colectivo aplicable, respetando las condiciones que, respecto a la subrogación de personas trabajadoras se establezcan en dicho convenio y abonando, en todo caso, al menos el salario recogido en el mismo según la categoría profesional que corresponda.
 - 8) Hacer efectivos los derechos reconocidos en la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad.

II. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DE CARÁCTER MEDIOAMBIENTAL

Con el fin de disminuir el gasto innecesario de recursos y de colaborar con el reciclaje y la conservación del medio ambiente, todos los trabajos que deban ser presentados en soporte documental a la Administración deberán imprimirse a doble cara, en blanco y negro y en papel reciclado (siempre que las características del documento lo permitan),

procurándose además reducir el número de páginas empleando caracteres de tamaño mediano y reduciendo los márgenes de forma que los documentos sean legibles pero no supongan un gasto de recursos innecesario.

La persona responsable del contrato tendrá la facultad de no prestar su conformidad con los trabajos presentados que no se ajusten a lo señalado en el párrafo anterior, así como de ordenar el cumplimiento de dichos condicionantes.

Igualmente, el contratista está obligado al cumplimiento del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales, y del Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, así como de las normas que se promulguen durante la ejecución del contrato.

XV. PROCEDIMIENTO Y FORMA DE ADJUDICACIÓN

El procedimiento elegido para la adjudicación del contrato es el procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por razón de la cuantía, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 156 y siguientes de la LCSP.

A través de este procedimiento se busca que un mayor número de entidades concurren a la licitación, favoreciendo la competencia con el fin de garantizar la adecuada prestación de los servicios que constituyen el objeto del contrato.

XVI. SUBCONTRATACIÓN

La empresa adjudicataria **no podrá** subcontratar con otras empresas la realización parcial de la prestación objeto de este contrato.

Los trabajos que serán ejecutados por los técnicos encargados de realizar el objeto del contrato, implican un nivel de seguridad y complejidad que abarcan la gestión y tratamiento de datos confidenciales, así como la implementación y mantenimiento de políticas de seguridad rigurosas en el entorno Microsoft, como p.e. Office 365, Teams, Dynamics 365, OneNote, SharePoint, OneDrive ...

El entorno Microsoft constituye el núcleo de nuestras operaciones diarias, facilitando la colaboración, comunicación y gestión de datos de nuestra empresa. Por la criticidad de estas herramientas para nuestra infraestructura y la naturaleza sensible de la información manejada, los trabajos los realice directamente personal interno altamente cualificado del

proveedor. Esto asegura un control total sobre la seguridad de los datos y garantiza la integridad y confidencialidad de la información.

Mantener el control sobre la administración de estas herramientas permite una supervisión directa y continua de las políticas de seguridad implementadas, minimizando potenciales daños. Las cuáles deben estar alineadas estrictamente con las normativas legales y las políticas internas de la empresa, por lo que la subcontratación podría generar inconsistencias en el cumplimiento de estos estándares, lo cual puede derivar en sanciones legales y daños reputacionales.

Las integraciones entre diversas aplicaciones de Microsoft requieren un conocimiento profundo y específico del entorno técnico y de negocio de la empresa, por lo que poseer una comprensión detallada de nuestras necesidades operativas hará más efectivas las soluciones personalizadas de los flujos de trabajo.

Se necesita la mayor flexibilidad y rapidez en la adopción de nuevas medidas de seguridad y en la actualización de las aplicaciones, lo que garantiza la continuidad operativa, adaptándose mejor a cambios en las políticas de seguridad o a nuevas amenazas cibernéticas, asegurando una protección continua y eficiente.

La no subcontratación de estos servicios en el entorno Microsoft nos ayuda a mantener la confidencialidad y seguridad de la información, así como garantizar que todas las integraciones y administraciones sean llevadas a cabo con el máximo nivel de precisión y profesionalismo. Al confiar estas tareas a un único proveedor, aseguramos un manejo más seguro y eficiente de nuestras herramientas críticas, alineándonos así con los estándares más altos de seguridad y eficiencia operativa.

XVII. INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS

De conformidad con lo exigido por el artículo 116.4.f) de la LCSP, y al tratarse de un contrato de servicios, se informa que las prestaciones objeto de este contrato no puede ser realizado con medios propios de TURISMO DE TENERIFE, debido a las siguientes circunstancias: las prestaciones objeto del Contrato, así como la especialización técnica requerida para su implantación requieren de profesionales con un perfil técnico que no lo cumple la plantilla técnica de TURISMO DE TENERIFE.

XVIII. CERTIFICADO DE EXISTENCIA DE CRÉDITO

Respecto a la aprobación del gasto, se acompañará al presente expediente de contratación el Certificado de existencia de crédito presupuestario.

XIX. PENALIDADES

Por ejecución defectuosa del objeto del contrato, entendiéndose incluidos en el mismo los siguientes supuestos:

- Cumplimiento defectuoso de la prestación.
- Incumplimiento de adscripción de medios.
- Incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución.
- En estos supuestos de cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato, la imposición de las penalidades será proporcional a la gravedad del incumplimiento y su cuantía no podrá ser superior al 10 por ciento del presupuesto del contrato.
- En caso de incumplimiento por demora, entendiéndose por tal el incumplimiento del plazo total de ejecución o el incumplimiento de los plazos parciales fijados en el programa de trabajo, habilitará al órgano de contratación a la imposición de penalidades diarias en la proporción de 0,60 € por cada 1.000 euros del precio del contrato, o en su caso, optar por la resolución.

XX. RESPONSABLE DEL CONTRATO

- D./Dña Dimple Melwani Melwani
- **Consejera Delegada**
- **Teléfonos del departamento de 663014552-663014551**
- **Dirección de correo electrónico del departamento:** serviciosit@webtenerife.com
- **Dirección postal:** Avenida La Constitución nº 12, C.P.: 38002, Santa Cruz de Tenerife.

XXI. CONCLUSIONES

Se justifica expresamente la idoneidad de la contratación, emitiéndose al efecto la presente MEMORIA con carácter FAVORABLE, atendiendo para ello a los diferentes aspectos analizados en función de las necesidades surgidas para desarrollar la actividad que le es propia a TURISMO DE TENERIFE.

De esta manera, queda definida la necesidad de contratar la prestación del **SUMINISTRO DE LICENCIAS DE MICROSOFT Y DE CLICKDIMENSIONS BUSSINESS, ASÍ COMO EL ASÍ COMO SERVICIOS DE AZURE Y BOLSAS DE HORAS PARA EL MANTENIMIENTO Y MEJORAS DE AMBOS SISTEMAS**, constituyendo un contrato mixto de suministro y servicios, que deberá ser adjudicado mediante un procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada, cuyo objeto queda definido, en consonancia con lo descrito en la presente memoria justificativa.

El contrato deberá ajustarse, a su vez, al plazo de duración e importes fijados, atendiendo a la correspondiente existencia de crédito presupuestario, así como al resto de especificaciones fijadas en los correspondientes pliegos que rijan la licitación y que se constituyen como Ley del contrato.

Y para que conste a los efectos oportunos, se suscribe el presente documentos electrónicamente, a un único efecto, en Santa Cruz de Tenerife, desplegando sus efectos a partir de la fecha de su firma.

Doña Dimple Mohan Melwani Melwani
Consejera Delegada
SPET, TURISMO DE TENERIFE, S.A.