



Gobierno de Canarias

**Servicio de Mantenimiento de la Plataforma de
Monitorización y Gestión Spectrum**

Memoria Justificativa

Índice

1 OBJETO DEL CONTRATO.....	3
1.1 JUSTIFICACIÓN No LOTES.....	3
2 JUSTIFICACIÓN.....	3
3 INSUFICIENCIA DE MEDIOS.....	6
4 CAPACIDAD PARA CONTRATAR.....	6
5 PRESUPUESTO DEL CONTRATO.....	7
5.1 IMPORTE.....	7
5.1.1 Desagregación por género.....	8
6 VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.....	8
7 PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO Y DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN. CRONOGRAMA.....	8
7.1 FACTURACIÓN.....	9
7.2 CONTROL ECONÓMICO.....	9
8 CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.....	9
9 CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES.....	12
9.1 OFERTAS TÉCNICA DE CRITERIOS NO CUANTIFICABLES AUTOMÁTICAMENTE.....	12
9.2 OFERTA DE CRITERIOS CUANTIFICABLES AUTOMÁTICAMENTE.....	13
9.3 CELEBRACIÓN MESAS CONTRATACIÓN.....	13
10 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.....	14
10.1 CONFIDENCIALIDAD.....	14
10.1.1 Protección de datos de carácter personal.....	14
10.1.2 Seguridad de la información y de los sistemas de información.....	14
10.2 PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	15
11 ABONOS AL CONTRATISTA.....	16
12 PENALIDADES.....	16
12.1 CONTROL ECONÓMICO.....	16
12.1.1 Penalizaciones en la prestación del Servicio.....	16
12.1.2 Penalizaciones por retraso en la presentación del plan de soporte.....	18
12.1.3 Penalizaciones por retraso en la presentación del informe de calidad.....	18
13 PLAZO DE GARANTÍA.....	18



1 Objeto del Contrato

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto definir las condiciones para la prestación de un Servicio de mantenimiento para las plataformas de monitorización y gestión Spectrum, de forma que se disponga de un sistema estable, actualizado a la última versión, que soporte los nuevos requisitos que se requiera en cada momento, que esté sujeto a evolutivos, que soporte la carga de rendimiento que se precise, con gestión de parametrizaciones basadas en el Software Spectrum, soporte y mantenimiento.

Para ello se requiere:

- Servicio de Soporte.
 - o Servicio de Atención de Incidencias.
 - o Servicio de Asistencia Técnica y Resolución de Incidencias.
 - o Servicio de asistencia en la Configuración.
 - o Suministro de Nuevas Versiones de Software durante todo el periodo de vigencia del contrato, con la finalidad de disponer siempre de la última versión del producto.
- Servicio de Desarrollo Evolutivo.
- Servicios de instalación de las nuevas versiones y evolutivos.

en las condiciones recogidas en el pliego de prescripciones técnicas.

Dicho objeto corresponde al código [72222300-0] Servicios de Tecnología de la Información, de la nomenclatura Vocabulario Común de Contratos (CPV) de la Comisión Europea.

1.1 Justificación No Lotes

La licitación incluye el mantenimiento de diferentes módulos software que forman parte de un mismo paquete de software funcional, con lo que la segmentación en lotes seguramente implicaría un mayor coste económico..

Consecuentemente, a fin de optimizar costes, y garantizar una perfecta coordinación, no es viable la segmentación en lotes para esta licitación.

2 Justificación

El **Cibercentro** se constituye con objeto de poder gestionar los recursos que integran las redes de informática y las infraestructuras que dan soporte a los sistemas de información del Gobierno de Canarias. Para ello, se diseña e implanta este Centro de **Gestión, Administración, Diagnóstico y Atención de Usuarios**, que desarrolla las actividades precisas para ofrecer los servicios



oportunos con el fin de aumentar la disponibilidad general de los sistemas, formando una plataforma integrada para tramitar todas las solicitudes que puedan requerir sus Usuarios.

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

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

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

- Atender todas las llamadas realizadas por los Usuarios (tasas de abandono muy bajas).
- Atender todas las solicitudes recibidas por los distintos canales de acceso operativos.
- Resolver o encaminar los problemas, verificando la solución.
- Hacer seguimiento de las incidencias abiertas.
- Documentar las incidencias.
- Informar del estado de las incidencias.
- Evaluar el propio funcionamiento del **CiberCentro**.
- Corregir deficiencias en la operativa de actuación.
- Flexibilidad en la ampliación de servicios y en dar respuesta dinámica a picos de carga de trabajo.
- Racionalizar y homogenizar las infraestructuras de telecomunicaciones existentes en el ámbito del Gobierno de Canarias.
- Estudiar y proponer soluciones y mejoras tecnológicas.
- Gestión de Redes, Voz, Microinformática y Sistemas.
- Monitorización, Seguimiento y Control.
- Atención a las alarmas que reportan los agentes de gestión de los dispositivos electrónicos.
- Diagnóstico conductivo
- Tele-resolución de las incidencias que permitan los equipos y consolas de gestión, siempre que ello no requiera una asistencia presencial, en el lugar de las mismas.



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

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

Para el desempeño de sus funciones, se dispone de una Plataforma de Gestión de Incidencias corporativa, que permite:

- Registrar todas las solicitudes recibidas por los distintos canales de acceso operativos.
- Resolver o encaminar los problemas, verificando la solución.
- Hacer seguimiento de las incidencias abiertas.
- Documentar las incidencias.
- Informar del estado de las incidencias.
- Evaluar el propio funcionamiento del **CiberCentro**.
- Corregir deficiencias en la operativa de actuación.

Con objeto de garantizar el servicio que ofrece **CiberCentro** es preciso agregar, en perfecta concordancia, un conjunto de servicios de valor añadido capaces de resolver las incidencias que se pudieran presentar, realizar las acciones preventivas y correctivas necesarias, y aportar los medios para la adecuación de la Plataforma de Gestión de Incidencias de que se dispone, atendiendo las nuevas necesidades, y conseguir con todo ello, un funcionamiento óptimo del sistema y una mayor disponibilidad del mismo.

En el Boletín Oficial de Canarias del 28 de diciembre de 2015, en el que se publica el reglamento orgánico de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, en su artículo 74.2 letra g, se establece como competencia de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, *“La gestión y explotación de los centros integrales de gestión de incidencias (Cibercentro y CiberInfo) de los servicios de gestión de los recursos que integran las redes de telecomunicaciones, informática y las infraestructuras que dan soporte a los sistemas de información del Gobierno de Canarias”*.

Añadir que en cumplimiento del:

- Artículo 3.1 y 3.2 del Decreto 203/2019, de 1 de agosto, por el que se determina la estructura central y periférica, así como las sedes de las Consejerías del Gobierno de Canarias (BOC nº30241, de 5 de agosto).
- Artículo 74 DECRETO 382/2015, de 28 de diciembre (BOC 2015/252 – Miércoles 30 de diciembre de 2015), por el que se aprueba el



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

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

3 Insuficiencia de Medios

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

4 Capacidad para Contratar

Acreditación de Solvencia Económica:

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

Acreditación de solvencia técnica o profesional: Uno de los dos siguientes:

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

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



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

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

5 Presupuesto del Contrato

5.1 Importe

El importe máximo para la prestación del servicio de mantenimiento y sus condiciones descritas en el presente Pliego asciende a la cantidad de:

1. Presupuesto neto de licitación: ciento veinte mil mil euros (120.000,00€).
2. En concepto de IGIC: ocho mil cuatrocientos euros (8,400,00€).
3. Total: ciento veinte y ocho mil cuatrocientos euros (128,400,00 €)

Por un periodo de tres años, con el desglose que se detalla a continuación:

- Año 2020: Del 1 de octubre al 31 de diciembre: dieciseis mil cincuenta euros (16,050,00€).
- Año 2021: De enero a Diciembre: sesenta y cuatro mil docientos euros (64.200,00€).
- Año 2022: De 1 de enero al 30 de septiembre: cuarenta y ocho mil ciento cincuenta euros (48.150,00€).

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

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



Para el cálculo de coste, se ha procedido a realizar una consulta previa a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público

Solo una empresa respondió a la consulta planteada.

De acuerdo con el artículo 100 de la LCSP, el presupuesto base de licitación se ha calculado de forma adecuada a los precios del mercado, con el siguiente desglose de costes directos e indirectos y otros eventuales gastos:

- Costes directos: sesenta y dos con dieciocho por ciento (62,18%) del coste total, siendo de setenta y cuatro mil seiscientos dieciseis euros (74.616,00€)..
- Costes indirectos: treinta y siete con ochenta y dos por ciento (37,82%), que corresponde a cuarenta y cinco mil trescientos ochenta y cuatro euros (45,384,00€).
- Otros gastos: No se prevén.
- Costes salariales: No se prevén.

Para la determinación del precio se ha tenido en cuenta el precio indicado en las respuestas a la consulta planteada.

5.1.1 Desagregacion por género

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

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

6 Valor Estimado del Contrato

El valor estimado del contrato asciende a doscientos cuarenta mil euros (240.000,00€). sin IGIC.

Para el cálculo de su valor se ha tenido en cuenta una prórroga de dos años adicionales. No se contemplan modificaciones.

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

La duración del presente contrato será de:

- Dos (2) años de soporte y mantenimiento del objeto del contrato, comenzando el 1 de octubre de 2020.



Para el resto de los servicios, los tiempos serán:

- Presentación del Plan de Soporte, plazo máximo de diez (10) días naturales tras la firma del contrato.
- El plazo para la presentación de los informes de calidad será antes de los diez (10) primeros días naturales tras la finalización del trimestre a referir el citado informe.

7.1 Facturación

El Servicio objeto de la presente licitación será facturado por el **adjudicatario** mediante facturas trimestrales.

El importe de esta oferta incluye todos los gastos derivados de la prestación de los servicios descritos, tales como: mano de obra, desplazamiento, dietas, repuestos y reparaciones.

Se tendrán en cuenta las penalizaciones que se deriven del apartado 12 Penalizaciones.

7.2 Control Económico

En reuniones trimestrales, y con carácter previo a la presentación de la factura correspondiente al periodo en cuestión, el oferente presentará información sobre las incidencias ocurridas, aportando los datos relativos a los principales parámetros de gestión del servicio. Se evaluarán todas aquellas circunstancias habidas en el servicio que hubieran originado retrasos en la resolución de las incidencias.

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

Cuando tales circunstancias fueran, a juicio de la Administración, imputables al adjudicatario, por falta de responsabilidad, incompetencia, desidia u otras causas de índole similar, la facturación resultante a ese trimestre quedará minorada según los siguientes criterios, sin perjuicio de las acciones y penalizaciones que, de acuerdo con la normativa vigente y el pliego de cláusulas administrativas, resulten procedentes.

8 Criterios de Adjudicación

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



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

Criterios cualitativos:

CRITERIOS	PUNTUACIÓN
1.-Certificación de Partner	8
2.- Enfoque y calidad de la propuesta	7
3.- Despliegue Organizativo y Técnico	7

Criterios económicos:

CRITERIOS	PUNTUACIÓN
1. Importe	78

Los criterios se valorarán de la siguiente forma:

CRITERIOS CUANTIFICABLES AUTOMÁTICAMENTE: 78 PUNTOS

ECONÓMICOS

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

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

donde "P" es la puntuación a obtener, "pm" es la puntuación máxima de este apartado (78 en este caso), "O" es el importe de la oferta a valorar y "mo" es el importe de la mejor oferta (la más económica), siendo log el logaritmo en base 10. En este criterio se podrá alcanzar un valor entre 0 y 78 puntos, despreciando los puntos que estén fuera de este intervalo por los cálculos de la fórmula

o *Peso: 78%*

CRITERIOS NO CUANTIFICABLES AUTOMÁTICAMENTE: 22 puntos

CUALITATIVOS



2. Certificación de Partner: Se valorará que se disponga de acreditación de "Partner" de CA para el producto Spectrum, verificable en la página Web del fabricante. Si no se dispone de la citada certificación, la valoración en este apartado será de cero (0) puntos. Si se dispone, la valoración será de diez puntos (10 puntos) en este apartado..

- *Peso: 8%*

3. Enfoque y Calidad de la propuesta técnica y de la solución planteada – garantía de cumplimiento del objeto de la licitación- Se valorará las medidas dispuestas por el oferente para asegurar la calidad de los trabajos. A las ofertas se les asignarán los puntos que proporcionalmente correspondan por su diferencia con la mejor oferta, de acuerdo con la siguiente fórmula: $P=(pm*O)/mo$, donde "P" es la puntuación, "pm" es la puntuación máxima (el peso de este apartado), "mo" es el valor cuantitativo de la mejor oferta y "O" es el valor cuantitativo de la oferta a valorar. Tratándose de criterios no cuantificables numéricamente, a cada una de los apartados de las ofertas se le asignará en "O" un valor sobre 10, luego se ponderará a fin de determinar su puntuación en función de la proporción que le separa de la mejor oferta.

- *- Peso 7%*

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

- *Peso: 7%*

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

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

1. Todas las ofertas serán valoradas de mejor a peor respecto a dichos criterios, en función de sus características y de su comparación con el resto de las ofertas, teniendo en cuenta su mayor adecuación a la mejora y perfeccionamiento de la ejecución del objeto del contrato. El resultado de



dicha valoración será argumentado y justificado en el correspondiente informe de valoración.

2. Para cada oferta, se sumarán los puntos obtenidos en cada criterio reflejado en los requisitos “no cuantificables automáticamente”.

9 Contenido de las Proposiciones

Como máximo se admitirá una única oferta

9.1 Ofertas Técnica de Criterios no Cuantificables Automáticamente

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

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

Se incluyen en este número las páginas de los anexos:

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

1. Descripción de la empresa.
2. *Certificación de Partner*. Se especificará si se dispone de acreditación de Partner para el mantenimiento de los equipos objeto de soporte de la presentación licitación (ESTE APARTADO SE UTILIZARÁ PARA LA VALORACIÓN DEL CRITERIO nº2 “Certificación de Partner”).
3. Enfoque y Calidad de la propuesta técnica y de la solución planteada – garantía de cumplimiento del objeto de la licitación. (ESTE APARTADO SE UTILIZARÁ PARA LA VALORACIÓN DEL CRITERIO nº3 “Enfoque y Calidad de la Propuesta Técnica y de la Solución Planteada” DE LOS CRITERIOS NO CUANTIFICABLES AUTOMÁTICAMENTE) Se detallará:
 - Descripción de las medidas dispuestas por el oferente para asegurar la calidad de los trabajos; metodologías, medios materiales, aseguramiento de calidad, seguridad y confidencialidad, así como aquellas otras que se prevé aplicar para vigilar y garantizar el adecuado cumplimiento del contrato
 - Descripción del modelo de calidad a aplicar.



- Certificados de Calidad. El oferente podrá aportar los certificados de calidad y relacionados con el objeto del contrato, basados en la serie de normas internacionales ISO, europeas EN o españolas UNE y expedidos por organismos conformes con la serie de normas europeas EN 45000. No obstante, se podrán tener en cuenta certificados de calidad equivalentes expedidos por otros organismos de normalización establecidos en cualquier Estado Miembro de la Unión Europea. Descripción detallada de la solución. .
4. Despliegue organizativo y técnico que realizará para la prestación del servicio objeto de este contrato (*ESTE APARTADO SE UTILIZARÁ PARA LA VALORACIÓN DEL CRITERIO nº4 "Despliegue Organizativo y Técnico" DE LOS CRITERIOS NO CUANTIFICABLES AUTOMÁTICAMENTE*) Se detallará:
 - Recursos humanos destinados al proyecto, grado de dedicación, disponibilidad, cualificación, titulación, y formación.
 - Despliegue organizativo y técnico de los recursos para la prestación del servicio objeto de este contrato.
 - Ejecución de las tareas. Medidas dispuestas para vigilar y garantizar el adecuado cumplimiento del contrato.
 5. Resumen Ejecutivo de la oferta, no superior a los tres (3) folios tamaño DIN-A4

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

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

9.2 Oferta de Criterios cuantificables automáticamente

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

- 1. Importe de la oferta. Se especificará el importe total por el que se ofrecen los servicios descritos en este pliego. (*ESTE APARTADO SE UTILIZARÁ PARA LA VALORACIÓN DEL CRITERIO nº1 "Importe de la oferta" DE LOS CRITERIOS CUANTIFICABLE AUTOMÁTICAMENTE*)

9.3 Celebración Mesas Contratación

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

10 Obligaciones del Contratista



10.1 Confidencialidad

El servicio objeto de esta licitación no implica acceso a datos personales.

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

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

10.1.1 Protección de datos de carácter personal

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

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

10.1.2 Seguridad de la información y de los sistemas de información

En aquellas tareas en las que el adjudicatario necesite acceder a los sistemas de información de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias deberá respetar la política de seguridad de la información del SGSI implantado en la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, así como la normativa de seguridad en el uso de los recursos informáticos, telefónicos y de redes de comunicación de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, con la finalidad de garantizar la seguridad y eficiencia de los mismos, así como asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en ellos almacenada. Dicha normativa se encuentra recogida en los siguientes documentos, publicados en la web de CiberCentro:

- Política del SGSI.
- *Acuerdo de Gobierno, de 25 de junio de 2018, que aprueba las instrucciones que conforman la normativa de seguridad en el uso de los*



recursos informáticos, telefónicos y de redes de comunicación de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (BOC nº127, 3 de julio de 2018).

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

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

10.2 Prestación de Servicios

Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo, en su caso, los requisitos de titulación y experiencia exigidos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la entidad contratante del cumplimiento de aquellos requisitos.

La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

La empresa contratista velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

En el caso de que la empresa contratista incumpla las obligaciones asumidas en relación con su personal, dando lugar a que el órgano o ente contratante resulte sancionado o condenado, la empresa contratista deberá indemnizar a éste de los daños y perjuicios que se deriven de tal incumplimiento y de las actuaciones de su personal.



11 Abonos al Contratista

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

El Servicio de Mantenimiento objeto del presente servicio será facturado mediante facturas trimestrales.

12 Penalidades

12.1 Control Económico

En reuniones trimestrales, y con carácter previo a la presentación de la factura correspondiente al periodo en cuestión, el oferente presentará información sobre las incidencias ocurridas, aportando los datos relativos a los principales parámetros de gestión del servicio. Se evaluarán todas aquellas circunstancias habidas en el servicio que hubieran originado retrasos en la resolución de las incidencias.

Cuando tales circunstancias fueran, a juicio de la Administración, imputables al adjudicatario, por falta de responsabilidad, incompetencia, desidia u otras causas de índole similar, la facturación resultante a ese trimestre quedará minorada según los siguientes criterios, sin perjuicio de las acciones y penalizaciones que, de acuerdo con la normativa vigente y el pliego de cláusulas administrativas, resulten procedentes.

12.1.1 Penalizaciones en la prestación del Servicio

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

Tiempos de Resolución:

Las desviaciones sobre los mínimos recogidos en el apartado 6. Calidad del Servicio del Pliego de Prescripciones Técnicas, supondrá una penalización del mismo grado multiplicado por dos en la factura trimestral que correspondería. Así pues, la penalización resultaría ser:

Penalización = Importe trimestral x $\{ \{ (\sum P_n \text{ mes}_{i+1}) + (\sum P_n \text{ mes}_{i+2}) + (\sum P_n \text{ mes}_{i+3}) \} \}$
x2



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

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

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

Siendo el porcentaje de cumplimiento = (Suma Tr ANS – Suma Tr Real) / Suma Tr Real, donde Tr=Tiempo de resolución.

Las desviaciones Pn del mes en cuestión serían:

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

Resultado Pn_{mes 1} = 7%

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

La penalización a aplicar para los tiempos de resolución resultaría:

Penalización = Importe Trimestral x {7% + 1% + 0%} x 2

A efectos de penalización, y a fin de evitar que incidencias que no cumplan con los Acuerdos de Nivel de Servicio dejen de ser atendidas por el Adjudicatario, cada incidencia que sobrepase el plazo máximo de resolución en n veces el que le correspondería según los tiempos establecidos en el apartado 5.4.1 Tiempo de Resolución del Pliego de Prescripciones Técnicas, se contabilizarán como n-1 incidencias que no cumplen con los objetivos establecidos.

Con carácter trimestral, se verificará el cumplimiento de los objetivos planificados para el período, procediendo a ratificar o revisar el resultado de los estados de situación y la factura correspondiente.

Incidencias Repetidas:



Las desviaciones sobre los mínimos recogidos en el apartado 5.4.2 Número de Incidencias Repetidas del Pliego de Prescripciones Técnicas, supondrán una penalización del mismo grado en la factura trimestral que correspondería. Así pues, la penalización resultaría ser:

Penalización = Importe Trimestral x Ir

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

La penalización total del trimestre será la que resulte de la suma de la penalización por incidencias repetidas y penalización por tiempos de resolución.

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

Si a lo largo de la ejecución del contrato, hubieran dos trimestres en los que la penalización a aplicar fuera del 50%, entonces, se podrá rescindir el contrato por parte de la DGTNT por mala ejecución del servicio objeto de este pliego.

12.1.2 Penalizaciones por retraso en la presentación del plan de soporte

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

12.1.3 Penalizaciones por retraso en la presentación del informe de calidad

Cada semana de retraso en la realización y entrega del informe de calidad trimestral, tendrá una penalización del cinco por ciento (5%) sobre el importe del trimestre, IGIC excluido.

13 Plazo de Garantía

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

Si durante el plazo de garantía se acreditara la existencia de vicios o defectos en el trabajo tendrá derecho la Administración a reclamar al adjudicatario la nueva realización de los trabajos inadecuados o a la subsanación de los



mismos si fuera suficiente. La garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de los servicios o documentaciones, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias.

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