



Documento de Pliegos

Número de Expediente **eAJ-0020/2022**

Publicado en la Plataforma de Contratación del Sector Público el 18-08-2022 a las 15:34 horas.



El servicio objeto de contratación consiste en el mantenimiento de la infraestructura tecnológica y desarrollo nuevos proyectos dentro del ecosistema digital de Promotur Turismo Canarias S.A, cofinanciado con el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) y/o con el Fondo REACT-EU (Fondos "Next Generation EU")

Contrato Sujeto a regulación armonizada Si

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

→ **Valor estimado del contrato** 21.750.000 EUR.

→ **Importe** 16.050.000 EUR.

→ **Importe (sin impuestos)** 15.000.000 EUR.

→ **Plazo de Ejecución**

→ 4 Año(s)

→ **Tipo de Contrato** Servicios

→ **Subtipo** Otros servicios

→ **Lugar de ejecución** ES705 La prestación del Servicio se ejecutará en las propias oficinas, dependencias o instalaciones del contratista.

→ **Clasificación CPV**

→ 72250000 - Servicios de sistemas y apoyo.

→ 72000000 - Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo.

→ 72212730 - Servicios de desarrollo de software de seguridad.

→ 72222300 - Servicios de tecnología de la información.

→ 72223000 - Servicios de revisión de las exigencias de tecnología de la información.

→ 72415000 - Servicios de hospedaje de operación de sitios web WWW.

→ 79342320 - Servicios de atención al cliente.

→ 79512000 - Centro de llamadas.

→ **Pliego Prescripciones Técnicas**

→ **Pliego Cláusulas Administrativas**

Proceso de Licitación

→ **Procedimiento** Abierto

→ **Tramitación** Ordinaria

→ **Presentación de la oferta** Electrónica

→ **Sistema de Contratación** No aplica

→ **Detalle de la Licitación:**

https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=lux9coQiSKsuf4aBO%2BvQIQ%3D%3D

Nº de Lotes: 4

→ **Se debe ofertar:** A uno o varios lotes

→ **Número máximo de lotes a los que se puede presentar:** 3

Entidad Adjudicadora

→ **Promotur Turismo Canarias S.A.**

→ **Tipo de Administración** Otras Entidades del Sector Público

→ **Actividad Principal** 17 - Comercio, Turismo y Pymes

→ **Tipo de Entidad Adjudicadora** Órgano de Contratación

→ **Sitio Web** <http://www.turismodeislascanarias.com>

→ **Perfil del Contratante**

<https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=xI%2F1lvJGTe0uf4a BO%2BvQIQ%3D%3D>

Dirección Postal

→ Eduardo Benot, 35-bajo
→ (35008) Las Palmas de Gran Canaria España
→ ES705

Contacto

→ Teléfono +34 928290579
→ Correo Electrónico
contratacion@turismodecanarias.com

Proveedor de Pliegos

→ Promotur Turismo Canarias S.A.

Dirección Postal

→ Eduardo Benot, 35-bajo
→ (35008) Las Palmas de Gran Canaria España
→ ES705

Proveedor de Información adicional

→ Dirección para la obtención de información adicional sobre proceso de licitación

Dirección Postal

→ Calle, Eduardo Benot, Nº35, Planta Bajo
→ (35008) Las Palmas de Gran Canaria España
→ ES705

Recepción de Ofertas

→ Dirección para presentación de ofertas

Dirección Postal

→ Calle, Eduardo Benot, Nº35, Planta Bajo
→ (35008) Las Palmas de Gran Canaria España
→ ES705

Plazo de Presentación de Oferta

→ Del 13/08/2022 a las 08:00 al 01/09/2022 a las 23:59

Apertura de Ofertas Económicas y Documentación

Apertura de Ofertas Económicas

Apertura Ofertas Económicas

→ Apertura sobre oferta económica
→ El día 02/09/2022 a las 08:00 horas

Lugar

→ Promotur Turismo Canarias, S.A.

Dirección Postal

→ Calle, Eduardo Benot, Nº35, Planta Bajo
→ (35008) Las Palmas de Gran Canaria España
→ ES705

Información del Anuncio de Licitación en Diarios

Publicación en el DOUE

→ Fecha de envío 16/08/2022

Objeto del Contrato: El servicio objeto de contratación consiste en el mantenimiento de la infraestructura tecnológica y desarrollo nuevos proyectos dentro del ecosistema digital de Promotur Turismo Canarias S.A, cofinanciado con el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) y/o con el Fondo REACT-EU (Fondos "Next Generation EU")

→ Valor estimado del contrato 21.750.000 EUR.

→ Presupuesto base de licitación

→ Importe 16.050.000 EUR.

→ Importe (sin impuestos) 15.000.000 EUR.

→ Clasificación CPV

→ 72250000 - Servicios de sistemas y apoyo.

→ 72000000 - Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo.

→ 72212730 - Servicios de desarrollo de software de seguridad.

→ 72222300 - Servicios de tecnología de la información.

→ 72223000 - Servicios de revisión de las exigencias de tecnología de la información.

→ 72415000 - Servicios de hospedaje de operación de sitios web WWW.

→ 79342320 - Servicios de atención al cliente.

→ 79512000 - Centro de llamadas.

→ Plazo de Ejecución

→ 4 Año(s)

→ Lugar de ejecución

→ La prestación del Servicio se ejecutará en las propias oficinas, dependencias o instalaciones del contratista.

→ Código de Subentidad Territorial ES705

Dirección Postal

→ España

Opciones y prórrogas

→ Descripción: Un (1) año adicional hasta el máximo permitido legalmente conforme al art. 29.4 de la LCSP/2017

Lote 1: Servicio de consultoría, desarrollo e integración de proyectos tecnológicos

→ Lugar de ejecución

→ País España

→ La prestación del Servicio se ejecutará en las propias oficinas, dependencias o instalaciones del contratista.

→ Código de Subentidad Territorial ES705

→ Presupuesto base de licitación

→ Importe 10.914.000 EUR.

→ Importe (sin impuestos) 10.200.000 EUR.

→ Clasificación CPV

→ 72000000 - Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo.

→ Clasificación CPV

→ 72222300 - Servicios de tecnología de la información.

→ Clasificación CPV

→ 72250000 - Servicios de sistemas y apoyo.

Condiciones de Licitación

Requisitos de participación de los licitadores

Solvencia Requerida

→ Consultar información en los pliegos

Condiciones de adjudicación

Criterios de Adjudicación

Criterios evaluables mediante aplicación de fórmulas

- Oferta económica de la comisión por la gestión de proyectos de integración tecnológica
- Subtipo Criterio : Precio
- Ponderación : 10
- Oferta económica por perfil del equipo técnico
- Subtipo Criterio : Precio
- Ponderación : 30

Criterios evaluables mediante un juicio de valor

- Experiencia superior del equipo técnico principal
- Subtipo Criterio : Otros
- Ponderación : 5
- Fomento y desarrollo de la innovación
- Subtipo Criterio : Otros
- Ponderación : 15
- Incremento del Equipo Técnico Principal
- Subtipo Criterio : Otros
- Ponderación : 5
- Mejora del plazo de garantía mínimo exigido
- Subtipo Criterio : Otros
- Ponderación : 5
- Plan de ejecución para la puesta en marcha y gestión del servicio
- Subtipo Criterio : Otros
- Ponderación : 10
- Plan de formación destinado al equipo adscrito al contrato
- Subtipo Criterio : Social
- Ponderación : 5
- Propuesta de desarrollo de un modelo conceptual y tecnológico para la gestión de datos centralizados de los recursos turísticos de Canarias
- Subtipo Criterio : Otros
- Ponderación : 15

Subcontratación permitida

- Sí

Lote 2: Servicio integral de data center e infraestructura

- Lugar de ejecución
 - País España
 - La prestación del Servicio se ejecutará en las propias oficinas, dependencias o instalaciones del contratista.
 - Código de Subentidad Territorial ES705
- Presupuesto base de licitación
 - Importe 856.000 EUR.
 - Importe (sin impuestos) 800.000 EUR.
- Clasificación CPV
 - 72415000 - Servicios de hospedaje de operación de sitios web WWW.
- Clasificación CPV
 - 72222300 - Servicios de tecnología de la información.
- Clasificación CPV
 - 72223000 - Servicios de revisión de las exigencias de tecnología de la información.
- Clasificación CPV
 - 72250000 - Servicios de sistemas y apoyo.

Condiciones de Licitación

Requisitos de participación de los licitadores

Solvencia Requerida

→ Consultar información en los pliegos

Condiciones de adjudicación

Criterios de Adjudicación

Criterios evaluables mediante aplicación de fórmulas

→ Oferta económica de la comisión por la gestión de software/hardware de terceros

→ Subtipo Criterio : Precio

→ Ponderación : 5

→ Oferta económica por servicios unitarios

→ Subtipo Criterio : Precio

→ Ponderación : 30

Criterios evaluables mediante un juicio de valor

→ Características técnicas de los servicios propuestos

→ Subtipo Criterio : Otros

→ Ponderación : 10

→ Mejora respuesta y resolución a incidencias

→ Subtipo Criterio : Otros

→ Ponderación : 5

→ Menor tiempo en el proceso de migración

→ Subtipo Criterio : Otros

→ Ponderación : 15

→ Plan de ejecución para la puesta en marcha y gestión del servicio

→ Subtipo Criterio : Otros

→ Ponderación : 10

→ Plan de formación destinado al equipo adscrito al contrato

→ Subtipo Criterio : Social

→ Ponderación : 5

→ Plan de monitorización y guardia del sistema

→ Subtipo Criterio : Otros

→ Ponderación : 10

→ Servicio de administración de sistemas

→ Subtipo Criterio : Otros

→ Ponderación : 10

Subcontratación permitida

→ Sí

Lote 3: Servicio de Centro de Atención a Usuarios CAU

→ Lugar de ejecución

→ País España

→ La prestación del Servicio se ejecutará en las propias oficinas, dependencias o instalaciones del contratista.

→ Código de Subentidad Territorial ES705

→ Presupuesto base de licitación

→ Importe 3.424.000 EUR.

→ Importe (sin impuestos) 3.200.000 EUR.

→ Clasificación CPV

→ 79342320 - Servicios de atención al cliente.

→ Clasificación CPV

→ 79512000 - Centro de llamadas.

Condiciones de Licitación

Requisitos de participación de los licitadores

Solvencia Requerida

→ Consultar información en los pliegos

Condiciones de adjudicación

Criterios de Adjudicación

Criterios evaluables mediante aplicación de fórmulas

→ Oferta económica por perfil del equipo

→ Subtipo Criterio : Precio

→ Ponderación : 30

Criterios evaluables mediante un juicio de valor

→ Configuración centro de atención al usuario e Infraestructura Tecnológica

→ Subtipo Criterio : Otros

→ Ponderación : 15

→ Establecimiento de un canal de denuncia

→ Subtipo Criterio : Otros

→ Ponderación : 5

→ Idiomas adicionales

→ Subtipo Criterio : Otros

→ Ponderación : 10

→ Incremento de agentes especializados

→ Subtipo Criterio : Otros

→ Ponderación : 10

→ Plan de calidad: indicadores y objetivos

→ Subtipo Criterio : Otros

→ Ponderación : 15

→ Plan de ejecución para la puesta en marcha y gestión del servicio

→ Subtipo Criterio : Otros

→ Ponderación : 10

→ Plan de formación destinado al equipo adscrito al contrato

→ Subtipo Criterio : Social

→ Ponderación : 5

Subcontratación permitida

→ Sí

Lote 4: Servicio de seguridad gestionada, cibervigilancia y ciberdefensa

→ Lugar de ejecución

→ País España

→ La prestación del Servicio se ejecutará en las propias oficinas, dependencias o instalaciones del contratista.

→ Código de Subentidad Territorial ES705

→ Presupuesto base de licitación

→ Importe 856.000 EUR.

→ Importe (sin impuestos) 800.000 EUR.

→ Clasificación CPV

→ 72000000 - Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo.

→ Clasificación CPV

→ 72212730 - Servicios de desarrollo de software de seguridad.

Condiciones de Licitación

Requisitos de participación de los licitadores

Solvencia Requerida

→ Consultar información en los pliegos

Condiciones de adjudicación

Criterios de Adjudicación

Criterios evaluables mediante aplicación de fórmulas

- Oferta económica por perfil del equipo técnico
- Subtipo Criterio : Precio
- Ponderación : 30

Criterios evaluables mediante un juicio de valor

- Configuración Centro de Operaciones de Seguridad e Infraestructura Tecnológica
- Subtipo Criterio : Otros
- Ponderación : 15
- Experiencia superior del Equipo adscrito al contrato
- Subtipo Criterio : Otros
- Ponderación : 5
- Plan de calidad: indicadores y objetivos
- Subtipo Criterio : Otros
- Ponderación : 15
- Plan de ejecución para la gestión del servicio.
- Subtipo Criterio : Otros
- Ponderación : 10
- Plan de formación destinado al equipo adscrito al contrato
- Subtipo Criterio : Social
- Ponderación : 5
- Tiempo de ejecución Consultoría se Seguridad
- Subtipo Criterio : Otros
- Ponderación : 20

Subcontratación permitida

- Sí

Condiciones de Licitación

- 0

Garantía Requerida Definitiva

- Porcentaje 5 %

Requisitos de participación de los licitadores

Condiciones de admisión

- Capacidad de obrar
- No prohibición para contratar
- No estar incurso en incompatibilidades
- Cumplimiento con las obligaciones con la Seguridad Social
- Cumplimiento con las obligaciones tributarias

Criterio de Solvencia Técnica-Profesional

- Trabajos realizados - 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
- Técnicos o unidades técnicas - b) Indicación del personal técnico o de las unidades técnicas, integradas o no en la empresa, participantes en el contrato, especialmente aquellos encargados del control de calidad
- Medidas de gestión medioambiental - f) En los casos adecuados, indicación de las medidas de gestión medioambiental que el empresario podrá aplicar al ejecutar el contrato
- Maquinaria, material y equipo técnico para la ejecución del contrato - 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

- Plantilla media anual - g) Declaración sobre la plantilla media anual de la empresa y del número de directivos durante los tres últimos años, acompañada de la documentación justificativa correspondiente cuando le sea requerido por los servicios dependientes del órgano de contratación
- Títulos académicos y profesionales del empresario y directivos, o responsables de la ejecución - e) Títulos académicos y profesionales del empresario y de los directivos de la empresa y, en particular, del responsable o responsables de la ejecución del contrato así como de los técnicos encargados directamente de la misma, siempre que no se evalúen como un criterio de adjudicación
- Instalaciones técnicas y medidas para garantizar la calidad - c) Descripción de las instalaciones técnicas, de las medidas empleadas por el empresario para garantizar la calidad y de los medios de estudio e investigación de la empresa.
- Control por la entidad contratante sobre la capacidad del empresario - d) Cuando se trate de servicios o trabajos complejos o cuando, excepcionalmente, deban responder a un fin especial, un control efectuado por el órgano de contratación o, en nombre de este, por un organismo oficial u homologado competente del Estado en que esté establecido el empresario, siempre que medie acuerdo de dicho organismo. El control versará sobre la capacidad técnica del empresario y, si fuese necesario, sobre los medios de estudio y de investigación de que disponga y sobre las medidas de control de la calidad.

Criterio de Solvencia Económica-Financiera

- Seguro de indemnización - b) En los casos en que resulte apropiado, justificante de la existencia de un seguro de responsabilidad civil por riesgos profesionales 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
- Cifra anual de negocio - a) 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
- Patrimonio neto - c) Patrimonio neto, o bien ratio entre activos y pasivos, al cierre del último ejercicio económico para el que esté vencida la obligación de aprobación de cuentas anuales 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

Presentación de recursos

Presentación de recursos

→ **Promotur Turismo Canarias S.A.**

Dirección Postal

- calle, Eduardo Benot, Nº35
- (35008) Las Palmas de Gran Canaria España
- ES705

→ **Programas de Financiación** No hay financiación con fondos de la UE

Subcontratación permitida

→ Sí