

MEMORIA JUSTIFICATIVA PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y ADAPTATIVO, TANTO DE SISTEMAS COMO DE SERVIDORES, DE LA PLATAFORMA SINERGIA DE LA CONSEJERÍA DE TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y ENERGÍA.

1. INTRODUCCIÓN.

1.1. Sinergia

Sinergia es la plataforma corporativa de gestión electrónica de expedientes de varias consejerías y, en particular, de determinados procedimientos de la Dirección General de Energía de la Consejería de Transición Ecológica y Energía.

Esta plataforma ha sido desarrollada para dar soporte electrónico a diferentes tipos de actuaciones administrativas en el área de energía -entre otras-, facilitando la tramitación electrónica completa de las solicitudes ciudadanas desde su presentación.

Actualmente, se tramitan a través de Sinergia los siguientes procedimientos o servicios departamentales, del área de energía:

Descripción	Código SICAC¹
• Inscripción en el registro de instalaciones petrolíferas para suministro a vehículos con cambio de depositario (Estaciones de Servicio).	1850
• Autorización administrativa de instalaciones eléctricas de distribución de media tensión	2637
• Autorización de puesta en servicio de instalaciones eléctricas de distribución de media tensión	2638
• Comunicación previa de puesta en servicio de instalaciones privadas de media tensión	2820
• Inscripción en el registro de instalaciones petrolíferas para suministro de combustible a embarcaciones y con destino a la aviación	2967
• Inscripción en el registro oficial de certificados de eficiencia energética de edificios	3137
• Solicitud de inscripción en el registro de instalaciones eléctricas de baja tensión	3158
• Puesta en funcionamiento de instalaciones térmicas en edificios	3409
• Comunicación de instalación receptora de combustibles gaseosos	3905
• Comunicación puesta en servicio de centro de almacenamiento y distribución de GLP	3906

1 SICAC, Sistema de Información de Actuaciones Administrativas de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.





Descripción	Código SICAC
• Comunicación de baja de instalaciones eléctricas de baja tensión	5941
• Comunicación de instalación petrolífera de consumo en la propia instalación.	6240
• Comunicación previa de regularización administrativa de instalación eléctrica de baja tensión (sin antecedentes administrativos)	6703
• Comunicación de cambio de titularidad de instalaciones eléctricas de baja tensión	6764
• Comunicación de modificación, reactivación o reforma de instalación eléctrica	6782
• Rectificación de comunicación previa de la puesta en marcha de instalaciones eléctricas de baja tensión	6790
• Solicitud de anulación de expediente de comunicación previa de puesta en marcha de instalaciones eléctricas de baja tensión	6795
• Rectificación de la comunicación previa de regularización administrativa de instalación eléctrica de baja tensión (sin antecedentes administrativos)	6898
• Rectificación de comunicación de modificación o reforma de instalación eléctrica de baja tensión	6899
• Anulación de la comunicación previa de regularización administrativa de instalación eléctrica de baja tensión (sin antecedentes administrativos)	6900
• Anulación de comunicación de baja de instalaciones eléctricas de baja tensión	6901
• Anulación de comunicación de modificación o reforma de instalación eléctrica de baja tensión	6902
• Anulación comunicación de cambio de titularidad de instalaciones eléctricas de baja tensión	6903
• Comunicación de contratos de mantenimiento de instalaciones eléctricas de baja tensión	8080
• Comunicación de inspecciones de instalaciones eléctricas de baja tensión	8189

La implantación de procedimientos en Sinergia se ha realizado de manera progresiva. Este desarrollo incremental de la plataforma se ha hecho con *Egeasy*, una herramienta de software libre.





1.2. Acciones hasta ahora realizadas

El correcto funcionamiento de la plataforma, hasta ahora, ha implicado las siguientes acciones:

1.2.1. Oficina técnica, mantenimiento y soporte

La Secretaria General Técnica de la extinta Consejería de Transición Ecológica, Lucha contra el Cambio Climático y Planificación Territorial delegó en la persona titular de la Secretaria General Técnica de la extinta Consejería de Turismo, Industria y Comercio “la competencia para la tramitación del contrato de servicio consistente en el servicio de mantenimiento, adaptativo correctivo del sistema informático Sinergia así como soporte técnico a los sistemas informáticos corporativos para las Consejerías de Turismo, Industria y Comercio y la de Transición Ecológica, Lucha contra el Cambio Climático y Planificación Territorial, con todas sus facultades inherentes hasta la firma del contrato, a excepción de la gestión contable”, mediante Resolución del entonces Secretario General Técnico, adoptada el día 14 de abril de 2020².

Para la contratación del servicio, se tramitó el correspondiente procedimiento abierto de adjudicación, de carácter ordinario, detallándose los siguientes lotes para la extinta Consejería de Consejería de Transición Ecológica, Lucha contra el Cambio Climático y Planificación Territorial:

- * Lote III: Mantenimiento adaptativo, correctivo y evolutivo y soporte técnico de Sinergia.

Se resolvió su adjudicación en favor de la Fundación Canaria Universitaria de Las Palmas (Resolución del Secretario General Técnico de la extinta Consejería de Turismo, Industria y Comercio, de 13 de octubre de 2020).

Se formalizó contrato administrativo por el Secretario General Técnico de la extinta Consejería de Turismo, Industria y Comercio, con fecha 4 de noviembre de 2020; posteriormente, con un plazo de vigencia de dos años “o bien hasta que se haya agotado el presupuesto máximo del mismo, en el supuesto de que este hecho se produjera con antelación al cumplimiento del plazo antes señalado”; posteriormente, se prorrogó por un período de dos años adicionales.

- * Lote IV: Resolución de Nivel 2 de incidencias en la tramitación electrónica de los procedimientos y trámites administrativos de las Sedes de las Consejerías y en la atención específica a la ciudadanía.

Se resolvió su adjudicación en favor de la empresa Canarias Tecnológica y Sistemas de Información 2013 S.L. (Resolución del Secretario General Técnico de la extinta Consejería de Turismo, Industria y Comercio, de 13 de octubre de 2020).

Se formalizó contrato administrativo por el Secretario General Técnico de la extinta Consejería de Turismo, Industria y Comercio, con fecha 5 de noviembre de 2020, con un plazo de vigencia de dos años “o bien hasta que se haya agotado el presupuesto máximo del mismo, en el supuesto de que este hecho se produjera con antelación al cumplimiento del plazo antes señalado”; posteriormente, se prorrogó por un período de dos años adicionales.

1.2.2. Migración a PostgreSQL

El Gobierno de Canarias pone a disposición de las instituciones que lo componen la infraestructura web necesaria para que puedan alojar sus páginas y aplicaciones web. Dicha infraestructura se rige bajo una serie de normas y requisitos definidos según los requerimientos de calidad, seguridad y disponibilidad que una institución como el Gobierno de Canarias precisa y que pasa por adoptar un modelo de desarrollo óptimo.

² BOC núm. 84, de 29.04.2020





La Dirección General de Transformación Digital para los Servicios Públicos (antigua Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías) en sus nuevos requisitos tecnológicos para el mantenimiento de servidores ha optado por una arquitectura de autogestión, lo que implica a esta Consejería asumir tareas añadidas hasta ahora soportadas por la referida Dirección General.

En cumplimiento del marco normativo y tecnológico establecido, se migraron las bases de datos de Sinergia a servidores autogestionados en PostgreSQL (Expte. Cm SE-15-2023).

1.2.3. Mantenimiento de servidores

La administración y mantenimiento de los servidores autogestionados se extiende tanto a los servidores de aplicaciones como a los de bases de datos. Su principal objetivo es el control del estado de los servidores, la resolución de problemas y el uso eficiente de los recursos.

Actualmente, el área de energía en la plataforma Sinergia está soportada por los siguientes servidores:

Servidores de pre-explotación

- agspica.gobiernodecanarias.net -> Windows Server 2008 R2
- castilla-ap01p.gobiernodecanarias.net -> CentOS Linux release 7
- castilla-ap02p.gobiernodecanarias.net -> CentOS Linux release 7
- componen-ap01p.gobiernodecanarias.net -> Red Hat Enterprise Linux release 8
- componen-ap02p.gobiernodecanarias.net -> Red Hat Enterprise Linux release 8
- componen-db01p.gobiernodecanarias.net -> Red Hat Enterprise Linux release 8

Servidores de explotación

- agalguaire.gobiernodecanarias.net -> Windows Server 2008 R2
- castilla-ap01e.gobiernodecanarias.net -> CentOS Linux release 7
- castilla-ap02e.gobiernodecanarias.net -> CentOS Linux release 7
- componen-ap01e.gobiernodecanarias.net -> Red Hat Enterprise Linux release 8
- componen-ap02e.gobiernodecanarias.net -> Red Hat Enterprise Linux release 8
- componen-ap03e.gobiernodecanarias.net -> Red Hat Enterprise Linux release 8
- componen-ap04e.gobiernodecanarias.net -> Red Hat Enterprise Linux release 8
- componen-db01e.gobiernodecanarias.net -> Red Hat Enterprise Linux release 8

En 2023, para garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma ejecutada en los servidores relacionados, mediante contratación menor se formalizó el servicio de administración y mantenimiento de los servidores autogestionados de Sinergia (Expte. Cm SE-33-2023).

1.3. Planificación departamental

En el marco de la planificación estratégica departamental para el período 2024-2027³, se está

3 Orden núm 142/2023, del Consejero de Transición Ecológica y Energía, en relación con el Decreto 88/2023, de 25 de mayo, por el que se establece el modelo de referencia de planificación y gestión estratégica y dirección por objetivos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y de sus organismos autónomos, y por el que se modifica el Decreto 69/2004, de 25 de mayo, por el que se regula la organización,





completando el Plan Operativo Anual 2024 de cada centro directivo.

En el Plan Operativo Anual de la Secretaría General Técnica se ha desagregado en varios objetivos específicos (OEsp) el siguiente objetivo estratégico departamental (OE6):

OE6

Impulsar la Innovación tecnológica de la Consejería a través una gestión y uso de los datos como potencial para la evaluación de políticas públicas

OEsp 6.1

Orientar la actuación al dato, garantizando su acceso

OEsp 6.2

Garantizar la seguridad de los servicios públicos departamentales

Asociado a OEsp 6.1, se está diseñando el proyecto “Sistema de información de energía (SINERGIA). Evolutivo del backoffice para adaptarlo a los requerimientos tecnológicos de la Dirección General de Transformación Digital de los Servicios Públicos”.

A la vista de la próxima extinción del contrato actualmente vigente -bien por el transcurso del plazo de vigencia o bien por el agotamiento anticipado del presupuesto máximo fijado- y de lo dispuesto en la planificación estratégica departamental, es necesario seguir prestando soporte de mantenimiento que permita la correcta operatividad de la plataforma Sinergia, hasta tanto se se aborde de forma integral la reestructuración de los *backoffices* del área de energía y la integración de sus procedimientos administrativos en Platea.

2. OBJETO.

El objeto de la presente propuesta es la contratación de un servicio de mantenimiento correctivo y adaptativo, tanto de sistemas como de servidores, de la plataforma Sinergia de la Consejería de Transición Ecológica y Energía, con la finalidad de garantizar la asistencia técnica, integral y continuada, que asegure la continuidad y el correcto funcionamiento de la referida plataforma y, consiguientemente, el desarrollo de las competencias departamentales en materia de energía.

Se acompaña como **Anexo I** a esta memoria el pliego de prescripciones técnicas para la contratación de un SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y ADAPTATIVO, TANTO DE SISTEMAS COMO DE SERVIDORES, DE LA PLATAFORMA SINERGIA DE LA CONSEJERÍA DE TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y ENERGÍA, en el que se concreta el alcance, en detalle, de todas las tareas a realizar.

3. NECESIDAD (art. 28 LCSP).

La Secretaría General Técnica carece de los recursos humanos, materiales y tecnológicos indispensables para la realización de estas tareas. La no contratación de este servicio de mantenimiento podría conllevar la degradación de los sistemas de información en el área de energía de esta Consejería, así como el incumplimiento de los objetivos específicos de esta Secretaría, definidos en el marco de la planificación estratégica departamental, de conformidad

competencias y funcionamiento de la Comisión de Coordinación y Planificación (BOC núm. 107, de 05.06.2023).





con el modelo de referencia de planificación y gestión estratégica y dirección por objetivos adoptado por el Gobierno de Canarias.

Ante la ausencia de recursos propios suficientes para las tareas antes mencionadas, relacionadas con el debido detalle en el pliego de prescripciones técnicas, es preciso contar con recursos externos a través de un SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y ADAPTATIVO, TANTO DE SISTEMAS COMO DE SERVIDORES, DE LA PLATAFORMA SINERGIA DE LA CONSEJERÍA DE TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y ENERGÍA.

4. COMPETENCIA.

El órgano de contratación competente es la Secretaría General Técnica, de conformidad con el artículo 10.17 del Reglamento Orgánico de la extinta Consejería de Transición Ecológica, Lucha contra el Cambio Climático y Planificación Territorial, aprobado por el Decreto 54/2021, de 27 de mayo (BOC núm. 117, de 08.06.2021)⁴.

5. NATURALEZA DEL CONTRATO Y PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN.

La contratación a realizar se califica como contrato de servicios de carácter administrativo, en cuanto que su objeto *son prestaciones de hacer consistentes en el desarrollo de una actividad o dirigidas a la obtención de un resultado distinto de una obra o suministro*, tal y como establece el artículos 17 y 25 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante, LCSP).

El contrato se adjudicará por procedimiento abierto de adjudicación, previsto en el artículo 156 LCSP.

El objeto corresponde al siguiente códigos CPV⁵:

72267100-0 Mantenimiento de software de tecnología de la información

6. DIVISIÓN EN LOTES DEL OBJETO DE CONTRATO (art.99 LCSP).

En los términos del artículo 99.3 LCSP, *siempre que la naturaleza o el objeto del contrato lo permitan, deberá preverse la realización independiente de cada una de sus partes mediante su división en lotes.*

No procede la división en lotes del objeto del contrato, ya que la naturaleza de dicho objeto hace necesaria, para su correcta ejecución, la coordinación de las diferentes prestaciones que lo integran, que podría verse imposibilitada por su división en lotes y ejecución por una pluralidad de contratistas diferentes.

4 En relación con los artículos 1.9) y 11 del Decreto 41/2023, de 14 de julio, del Presidente (BOC núm. 138, de 15.07.2023), así como el artículo 9, la Disposición adicional primera y la Disposición transitoria única del Decreto 123/2023, de 17 de julio, del Presidente, por el que se determina la estructura orgánica y las sedes de las Consejerías del Gobierno de Canarias (BOC núm. 140, de 18.07.2023).

5 Reglamento (CE) N 213/2008 de la Comisión de 28 de noviembre de 2007 que modifica el Reglamento (CE) n.º 2195/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se aprueba el Vocabulario común de contratos públicos (CPV), y las Directivas 2004/17/CE y 2004/18/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los procedimientos de los contratos públicos, en lo referente a la revisión del CPV.





7. REQUISITOS DE SOLVENCIA.

7.1. Solvencia económica y financiera (art. 92 en relación con el art. 87 LCSP).

Para la elección de la solvencia económica y financiera, se han tenido en cuenta aquellos medios que permiten presumir una suficiencia razonable en la capacidad del adjudicatario para hacer frente a las obligaciones económicas y financieras derivadas de la adjudicación de la contratación.

a) Medios de acreditación de la solvencia económica y financiera.

La solvencia económica y financiera deberá acreditarse mediante el volumen anual de negocios del licitador o candidato en el ámbito al que se refiera el contrato, referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos; deberá ser al menos una vez y media el valor anual medio del contrato cuando su duración sea superior a un año, esto es, ochenta y un mil ciento treinta y cinco euros (81.135,00€).

A estos efectos, el ámbito de actividades al que se refiere el contrato se vincula a los códigos CPV consignados en el apartado número 5.

b) Concreción de los requisitos mínimos.

El volumen anual de negocios se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro y, en caso contrario, por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito.

Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

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

7.2. Solvencia técnica o profesional (art. 90 LCSP).

Para la elección de la solvencia técnica o profesional, se han tenido en cuenta aquellos medios que garantizan una adecuada ejecución del contrato, dada la importancia de la experiencia en el ámbito de los servicios TIC.

a) Medios de acreditación de la solvencia técnica o profesional.

Se considerará como requisito técnico básico, la experiencia contrastada, mediante una relación de los principales servicios o trabajos realizados en el curso de los últimos 3 años, en el desarrollo de modelos/gestión de servicios TIC, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos, cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 70 por ciento de la anualidad media del contrato.

b) Concreción de los requisitos mínimos.

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; o 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.

7.3. Concreción de las condiciones de solvencia.

Además de los requisitos anteriores, el licitador deberá comprometerse a adscribir al contrato y durante el período de ejecución los medios personales y/o técnicos suficientes para la correcta prestación de los servicios.

Se consideran suficientes, **como mínimo**, los medios enumerados a continuación:

1 Persona Jefe de proyecto	<ul style="list-style-type: none">• Titulación requerida:<ul style="list-style-type: none">◦ Ingeniería en Telecomunicaciones o Ingeniería Informática o MECES⁶ 3 de perfil técnico/tecnológico o◦ Ingeniería Técnica en Telecomunicaciones o Ingeniería Informática o MECES 2 de perfil técnico/tecnológico• Experiencia mínima demostrable de:<ul style="list-style-type: none">◦ 3 años en la dirección de proyectos afines al objeto del contrato (servicios TIC) y◦ 24 meses en los últimos 3 años en la dirección de proyectos desarrollados con programación Delphi en entorno Oracle• Dedicación mínima 10% de la jornada ordinaria máxima de trabajo efectivo, en cómputo anual
1 Persona Administradora de sistemas (técnica de sistemas)	<ul style="list-style-type: none">• Titulación mínima requerida:<ul style="list-style-type: none">◦ Técnico Superior en Administración de Sistemas Informáticos en Red o equivalente o◦ Técnico Superior en Desarrollo de Aplicaciones Multiplataforma o equivalente o en Desarrollo de Aplicaciones Web o equivalentes• Experiencia mínima demostrable de:<ul style="list-style-type: none">◦ 3 años en consultoría senior de proyectos afines al objeto de este contrato (servicios TIC) y◦ 18 meses en los últimos 3 años en el análisis de sistemas desarrollados con programación Delphi en entorno Oracle• Dedicación mínima 25% de la jornada ordinaria máxima de trabajo efectivo, en cómputo anual
1 Persona Programadora (implementadora)	<ul style="list-style-type: none">• Titulación mínima requerida:<ul style="list-style-type: none">◦ Técnico Superior en Desarrollo de Aplicaciones Multiplataforma o equivalente o en Desarrollo de Aplicaciones Web o equivalentes o◦ Certificado profesional Programación con lenguajes orientados a objetos y bases de datos relacionales o equivalente• Experiencia mínima demostrable de:

6 MECES: Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior.





	<ul style="list-style-type: none">◦ 3 años en programación de aplicaciones y◦ 12 meses en los últimos 3 años en programación de aplicaciones desarrolladas con programación Delphi en entorno Oracle• Dedicación mínima 60% de la jornada ordinaria máxima de trabajo efectivo, en cómputo anual
--	--

Respecto de los miembros del equipo de trabajo, el licitador propuesto como adjudicatario deberá aportar la siguiente documentación acreditativa:

- Nombre y apellidos
- Titulación académica
- Fecha de incorporación a la empresa
- Categoría profesional y papel a desempeñar en el equipo de trabajo
- Porcentaje de dedicación al proyecto

Para validar la formación y experiencia exigida, el licitador propuesto como adjudicatario, deberá aportar la siguiente documentación:

- Copia digitalizada de la titulación académica exigida (títulos oficiales del Ministerio con competencias en materia de universidades o títulos extranjeros homologados o con declaración de equivalencia a alguno de los títulos oficiales del Ministerio competente, de acuerdo con la normativa de aplicación en cada caso). En el caso de que la titulación sea expedida por un país distinto de España, debe corresponder con estudios universitarios de 4 o más años de duración y contar con la apostilla de La Haya que certifique la autenticidad del documento aportado.
- *Curriculum vitae*, identificando de la entidad en la que se ha prestado servicios, nombre del proyecto, papel y categoría profesional desempeñada en el proyecto, fecha de inicio y fecha de finalización de su participación en el proyecto, así como fecha de inicio y fecha de finalización del proyecto.

El currículum se acompañará de certificado de vida laboral emitido por la Tesorería de la Seguridad Social o bien documento equivalente que muestre los periodos en los que el trabajador ha estado dado de alta laboral o bien certificados expedidos o visados por el órgano receptor de los servicios, cuando el destinatario sea una entidad del sector público y cuando el receptor de esos servicios sea una entidad privada, mediante un certificado expedido por éste.

El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por componentes relacionados en la oferta adjudicataria. La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.

Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de una de las personas del equipo de trabajo, se deberá solicitar por escrito con quince (15) días de antelación, exponiendo las razones que obligan la propuesta. En su caso, el cambio deberá ser aprobado por la dirección del proyecto.





Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a la sustitución de personal, deberán subsanarse mediante un periodo de solapamiento de quince (15) días sin coste adicional.

Si durante la vigencia del contrato, se detectase por parte de la dirección del proyecto incapacidad técnica del equipo asignado, se podrá solicitar el remplazo del personal afectado, que deberá producirse en un plazo máximo de setenta y dos (72) horas.

7.4. Protección de datos de carácter personal.

Dado que va a realizarse un tratamiento por cuenta de un encargado de tratamiento (contratista), éste debe tener capacidad suficiente para aplicar medidas técnicas y organizativas apropiadas para cumplir la normativa de protección de datos por lo que el licitador debe estar en disposición de cumplir las medidas de seguridad dispuestas en el **Anexo II** "Encargo de tratamiento de datos de carácter personal".

Para acreditarlo deberá aportar, al menos, visto el análisis de seguridad realizado sobre todos los tratamientos, la "Declaración de Conformidad" con el Esquema Nacional de Seguridad, en adelante ENS, (sistemas de categoría básica).

O bien los medios siguientes:

- Copia del Registro de Actividades de tratamiento (RAT) en cuanto aquellas actividades afectas al contrato
- Protocolos de ejercicios de derechos
- Protocolos de actuación ante una violación de seguridad.

Siendo opcional la designación, nombramiento o contrato de delegado de protección de datos (art. 34 LOPD).

8. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

El artículo 202 LCSP impone la obligación de establecer al menos una condición especial de ejecución relacionada con la innovación, de tipo medioambiental o de tipo social. En consecuencia, se exige que durante la ejecución de la prestación se fomente la conciliación laboral y familiar dadas las características del objeto del contrato y las diferentes formas de trabajo existente que permiten llevarlo a cabo.

Estas medidas se acreditarán con la entrega de un plan de conciliación laboral y una declaración responsable del adjudicatario que le comprometa a su mantenimiento durante la ejecución del contrato, los cuales se deberán presentar transcurrido un mes desde la firma del contrato.

El contenido mínimo del plan de conciliación laboral es el siguiente:

1. Objetivos: generales y específicos.
2. Acciones y medidas.
3. Cronograma o programa de trabajo.
4. Personas responsables.
5. Presupuesto.
6. Seguimiento y evaluación.





Considerando el objeto del contrato y el ámbito de actuación en el mercado, la condición especial elegida guarda total relación con la prestación y actividades empresariales asociadas a su desarrollo. Dada su importancia, la verificación del órgano de contratación del incumplimiento de alguna de estas medidas dará lugar a la resolución del contrato.

9. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN.

De acuerdo con el artículo 100 LCSP, se entiende como presupuesto base de licitación el *límite de gasto que en virtud del contrato puede comprometer el órgano de contratación, incluido el Impuesto sobre el Valor Añadido*.

El importe máximo de la contratación, determinado conforme a las reglas establecidas en el mencionado artículo 100 LCSP, asciende a **CINCUENTA Y SIETE MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y SEIS EUROS CON TREINTA CÉNTIMOS (57.876,30 €), impuestos incluidos**.

El referido importe máximo de la contratación deberá cubrir la totalidad de necesidades de los servicios descritos teniendo en cuenta los apartados señalados en el pliego, las mejoras que puedan ofertarse, así como cualquier otro tipo de gastos asociados al equipo de trabajo (dietas, desplazamientos, etc.).

Asimismo, el reiterado artículo establece que dicho presupuesto debe ser adecuado a los precios de mercado y debe ser desglosado en costes directos e indirectos y, en los casos en los que los costes de los salarios de las personas empleadas para su ejecución formen parte del precio, deberá estimarse a partir del convenio colectivo laboral de referencia.

Mediante Resolución de 13 de julio de 2023, de la Dirección General de Empleo, se registró y publicó el XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública⁷. En el artículo 1.1 del citado Convenio colectivo, se define su ámbito funcional, señalando que también están incluidas en su ámbito funcional y obligadas por él, las empresas de servicios de informática.

Para determinar los costes aplicables, se parte de la descripción del *Área 3. Desarrollo de softwar, Programación y Explotación de Sistemas* y la definición de los grupos profesionales establecida en el artículo 15 del Convenio.

De modo que, los miembros del equipo de trabajo se encuadran en los siguientes apartados:

- Para una 1 persona Jefe de proyecto

Grupo B. *Pertenecen a este grupo profesional las personas que, tienen atribuidas funciones relacionadas con el análisis, definición, coordinación y supervisión de proyectos, tareas, actividades propias del sector, línea, área a las que pertenece, velando por la consecución de los objetivos perseguidos, y que dispongan de la necesaria formación, conocimiento y experiencia profesional. Planifican y gestionan, por proyecto, los recursos humanos y técnicos disponibles.*

Desarrollan sus funciones con autonomía y capacidad de supervisión media-alta.

Nivel 1. *Personas con el perfil profesional adecuado, con experiencia profesional en las tareas del grupo y que poseen los conocimientos necesarios. Amplia autonomía en la ejecución de sus tareas. Demuestra iniciativa en las tareas asignadas. Supervisa y asigna tareas a personas a su cargo.*

- Para una 1 persona Administradora de sistemas (técnica de sistemas)

7 BOE núm. 177, de 26.07.2023. https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2023-17238





Grupo C. *Pertencen a este grupo profesional las personas que, realizan actividades de tipo técnico dentro de un área determinada de conocimiento, y se responsabilizan de la programación y supervisión de actividades realizadas por colaboradores internos o externos, y que dispongan de la necesaria formación, conocimiento y experiencia profesional. Organizan y programan las actividades bajo su responsabilidad, pudiendo llegar a supervisar de forma cercana la actividad desarrollada por las personas que componen sus equipos. Desarrollan sus funciones con autonomía y capacidad de supervisión media.*

Nivel 1. *Cuenta con los recursos y/o los conocimientos necesarios y con amplia experiencia profesional en las tareas del grupo. Puede impartir formación de procesos y técnica. Actúa con iniciativa en las tareas asignadas. Desarrolla su actividad con autonomía en los procesos asignados. Puede supervisar tareas de personas a su cargo.*

- Para una 1 persona Programadora (implementadora)

Grupo D. *Pertencen a este grupo profesional las personas que, ejecutan los procesos administrativos y técnico-operativos, con un grado de complejidad medio, y que dispongan de la necesaria formación, conocimiento y experiencia profesional. Puede supervisar tareas de personas a su cargo. Desarrollan sus funciones con autonomía limitada.*

Nivel 1. *Personas con el perfil profesional adecuado, con experiencia profesional en las tareas del grupo y que poseen los conocimientos necesarios. Realiza tareas de complejidad media y con poca supervisión. Propone mejoras en los procesos que se le asignan, pero sin contar con capacidad de decisión.*

En el convenio no se especifica desagregación de costes por género, si bien contiene cláusulas y medidas específicas en materia de igualdad de oportunidades y contra la discriminación laboral.

En consecuencia, los costes salariales, en cómputo anual, por grupos y niveles profesionales, se conforman por:

- Salarios base y Plus Convenio para el año 2024 (artículo 27.4, así como Anexo I).
- Pagas extraordinarias (artículo 28), una en el mes de julio y otra en diciembre.
- Complemento de Antigüedad (artículo 25), un trienio del 5% del salario base pactado para su área/grupo/nivel en las tablas salariales.

Tabla salarial aplicable a partir 01/01/2024 (en €)

Perfil	Grupo	Salario base	Plus convenio	Plus Antigüedad (5%)	Total
Jefe/a proyecto	B.I	25.746,78	2.238,86	1.287,34	29.272,98
Administrador/a	C.I	24.421,84	2.112,28	1.221,09	27.755,21
Programador/a	D.I	17.512,07	1.565,61	875,60	19.953,28

A continuación, se aplicarían los tipos de cotización patronales a la Seguridad Social (en %) vigentes, tanto en contingencias comunes como profesionales:

Concepto	%
Contingencias comunes	23,60
Mecanismo de equidad intergeneracional ⁸	0,58

⁸ Artículo 4,c) de la Orden PJC/51/2024, de 29 de enero, por la que se desarrollan las normas legales de





Concepto	%
Desempleo tipo gral.	5,50
FOGASA	0,20
Formación Profesional	0,60
Incapacidad temporal ⁹	0,80
Invalidez, muerte y supervivencia	0,70
TOTAL	31,98

Al aplicar el 31,98% de Seguridad Social al salario de cada uno de los perfiles, se obtendría el salario total:

Perfil	Grupo	Salario base	Plus Convenio	Plus Antigüedad 5%	Total sin SS	Total con SS
Jefe/a proyecto	B.I	25.746,78	2.238,86	1.287,34	29.272,98	38.634,48
Administrador/a	C.I	24.421,84	2.112,28	1.221,09	27.755,21	36.631,33
Programador/a	D.I	17.512,07	1.565,61	875,60	19.953,28	26.334,34

Teniendo en cuenta que el presupuesto base de licitación debe ser adecuado a los precios del mercado, el salario de cada uno de los perfiles profesionales ha de reflejar un importe acorde al ofertado por el mercado. Por tanto, en el cálculo del presupuesto base de licitación, además como coste salarial, se añadiría un "factor corrector" para cada uno de los perfiles profesionales, que se establece en 2 a la persona jefe de proyecto, 1,5 a la persona administradora y a la persona programadora, en los siguientes términos:

Perfil	Grupo	Salario base	Plus Convenio	Plus Antigüedad	Total sin SS	Total con SS	Total con "factor corrector"
Jefe/a proyecto	B.I	25.746,78	2.238,86	1.287,34	29.272,98	38.634,48	77.268,96
Administrador/a	C.I	24.421,84	2.112,28	1.221,09	27.755,21	36.631,33	54.946,99
Programador/a	D.I	17.512,07	1.565,61	875,60	19.953,28	26.334,34	39.501,52

Dado que una jornada ordinaria máxima de trabajo efectivo, en cómputo anual, es de 1.800 horas anuales (artículo 20.1), se obtendrían los siguientes precios hora:

Perfil	Precio hora con SS (en €)
Persona coordinadora	42,93

cotización a la Seguridad Social, desempleo, protección por cese de actividad, Fondo de Garantía Salarial y formación profesional para el ejercicio 2024. https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2024-1691
9 Código CNAE 2009: 62 Programación, consultoría y otras actividades relacionadas con la informática.





Perfil	Precio hora con SS (en €)
Persona administradora	30,53
Persona programadora	21,95

Una vez redondeado el precio hora de cada perfil, en concepto de costes se adicionarían los siguientes porcentajes -determinados con base en la Recomendación 1/2021, de 28 de Octubre, de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa de Canarias sobre gastos generales y beneficio industrial en los contratos del sector público canario-:

Concepto	%
Gastos generales	14
Beneficio industrial	6

Al aplicar los referidos porcentajes al precio hora redondeado de cada uno de los perfiles, se alcanzarían los valores indicados a continuación:

Perfil	Precio hora sin IGIC	Gastos generales	Beneficio industrial	Precio unitario	Precio redondeado
Jefe/a proyecto	43,00	6,02	2,58	51,60	52,00
Administrador/a	31,00	4,34	1,86	37,20	37,00
Programador/a	22,00	3,08	1,32	26,40	26,00

El precio hora final de cada perfil (costes incluidos), se obtendría de adicionar al precio hora con IGIC, el porcentaje que representan las horas estimadas de cada perfil en relación con el número total de horas de cada proyecto:

Perfil	Precio hora sin IGIC	Precio hora con IGIC	Nº horas/año	Coste total sin IGIC	Coste total con IGIC
Jefe/a proyecto	52,00	55,64	180	9.360,00	10.015,20
Administrador/a	37,00	39,59	450	16.650,00	17.815,50
Programador/a	26,00	27,82	1.080	28.080,00	30.045,60
TOTAL			1.710	54.090,00	57.876,30

10. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.

Este contrato puede ser prorrogado durante un período adicional de tres (3) años, si así lo determina el órgano de contratación con una comunicación previa a los dos últimos meses del contrato y será obligatoria para el contratista.





El método aplicado para calcularlo es el siguiente: Conforme al presupuesto base de licitación y teniendo en cuenta que se prevé prórroga del contrato por un período adicional de tres (3) años.

Por todo lo dicho, el valor **estimado total** se multiplica por cuatro con respecto al presupuesto base de licitación, siendo el valor estimado de DOSCIENTOS DIECISÉIS MIL TRESCIENTOS SESENTA EUROS (216.360,00 €) impuestos NO incluidos.

11. CRÉDITO PRESUPUESTARIO.

Existe crédito presupuestario preciso para atender las obligaciones económicas que se deriven de la contratación con cargo a la siguiente partida presupuestaria, anualidad 2024:

- Capítulo VI. Sistemas de Información Departamental, aplicación presupuestaria 12.1202.456K.640.22 proyecto de inversión 236G0004

La ejecución del contrato, que tendrá lugar durante las anualidades 2024 y 2025, en su caso, se distribuye de la siguiente manera:

Presupuesto (en €)	Sin IGIC	Con IGIC
Ejecución anualidad 2024	18.030,00	19.292,10
Ejecución anualidad 2025	36.060,00	38.584,20

12. PLAZO DE EJECUCIÓN Y DURACIÓN DEL CONTRATO.

El contrato tendrá un plazo máximo de vigencia de un (1) año o bien hasta que se haya agotado el presupuesto máximo del mismo, en el supuesto de que este hecho se produjera con antelación al cumplimiento del plazo antes señalado.

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

La prestación del servicio tendrá un plazo máximo de duración de cuatro (4) años, incluyendo las prórrogas que acuerde el órgano de contratación (art. 29.4 LCSP).

13. CRITERIOS PARA ADJUDICAR EL CONTRATO.

Con arreglo a lo establecido en el artículo 145.5 LCSP, los criterios establecidos se encuentran vinculados al objeto del contrato y se refieren e integran las prestaciones que conforme al pliego de prescripciones técnicas constituyen su contenido. Se han formulado de manera objetiva, con pleno respeto a los principios de igualdad, no discriminación, transparencia y proporcionalidad, garantizando la posibilidad de que las ofertas sean evaluadas en condiciones de competencia efectiva.

El objetivo es seleccionar la oferta económicamente más ventajosa, entendiéndose este concepto como la mejor relación calidad-precio.

Todos criterios de valoración son cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas establecidas (art. 159.1 apartado b. LCSP). Se redondeará a la centésima el resultado obtenido en la aplicación de la fórmula especificada para cada criterio de adjudicación.

Por tratarse de la contratación de un servicio, se han tenido en consideración no sólo criterios





económicos sino también cualitativos. Se ha evitado como único criterio de adjudicación el precio, opción a la que se recurre habitualmente por su carácter automático. En concreto, se han establecido varios criterios cualitativos vinculados a dos de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) descritos en el apartado 7 del PPT, a efectos de valorar la reducción del tiempo de respuesta y de resolución de incidencias en el servicio de mantenimiento a prestar.

Criterios		Puntuación máxima	
A	Tiempo máximo de respuesta	10 puntos	
B	Tiempo máximo de resolución de incidencias	B.1 Leves	15 puntos
		B.2 Moderadas	15 puntos
		B.3 Graves	15 puntos
C	Precio	45 puntos	

13.1. Criterios cualitativos (55 puntos).

Para garantizar la calidad del servicio, se recurre a los siguientes criterios:

Criterio A. Tiempo máximo de respuesta (10 puntos).

En relación con el ANS identificado como *Indicador: Tiempo de respuesta*, se valorará la mejora del nivel de este servicio.

La justificación de este criterio se hará mediante declaración responsable del licitador indicando el tiempo máximo de respuesta en horas al que se compromete en devolver acuse de recibo en caso de comunicación relacionada con el mantenimiento, debiendo ser inferior al establecido en el apartado 7 del PPT.

Se puntuará el tiempo máximo de respuesta al que se compromete el licitador en devolver acuse de recibo en caso de comunicación relacionada con el mantenimiento.

Se otorgará la máxima puntuación a la oferta con el plazo más reducido, debiendo ser inferior en cualquier caso al establecido en el apartado 7 del PPT (24 horas) y proporcionalmente al resto. Este plazo que deberá ofertarse indicado en horas.

$$P = \text{"X"} \text{ puntos} \times \text{tiempo mínimo} / \text{tiempo oferta}$$

(regla de proporcionalidad inversa)

Donde:

X = 10 puntos

Tiempo mínimo: tiempo mínimo ofrecido por los licitadores (en horas)

Tiempo oferta: tiempo ofrecido por el licitador (en horas)

Umbral de saciedad: Se establece un umbral de saciedad de 8 horas que obtendrá el máximo de puntos posibles (10 puntos), por debajo del cual no se valorarán las ofertas.





Por ejemplo, si tuviéramos dos ofertas, de modo que, *Oferta 1* propone 9 horas y *Oferta 2* propone 12 horas, el cálculo de la puntuación sería:

$$\text{Oferta 1} = 10 \times (9/9) = 10,00 \text{ puntos}$$

$$\text{Oferta 2} = 10 \times (9/12) = 7,50 \text{ puntos}$$

Criterio B. Tiempo máximo de resolución de incidencias (45 puntos).

En relación con el ANS identificado como *Indicador: Tiempo de resolución de incidencias*, se valorará la mejora del nivel de este servicio.

La justificación de este criterio se hará mediante declaración responsable del licitador indicando el tiempo máximo de resolución en horas al que se compromete, según la prioridad asignada (incidencia leve, moderada o grave), desde que se atiende una incidencia hasta que se corrige y, por consiguiente, queda resuelta y cerrada, debiendo ser inferior a los tiempos máximos establecidos en el apartado 7 del PPT para cada prioridad.

Se puntuará el tiempo máximo al que se compromete el licitador, según la prioridad asignada (incidencia leve, moderada o grave), desde que se atiende una incidencia hasta que se corrige y, por consiguiente, queda resuelta y cerrada.

Para cada prioridad asignada, se otorgará la máxima puntuación a la oferta con el plazo más reducido, debiendo ser inferior en cualquier caso al establecido para cada una en el apartado 7 del PPT y proporcionalmente al resto. Este plazo deberá ofertarse indicado en horas.

$$P = \text{"X"} \text{ puntos} \times \text{tiempo mínimo} / \text{tiempo oferta}$$

(regla de proporcionalidad inversa)

B.1 Para incidencias leves (tiempo de resolución fijado en el apartado 7 del PPT, 10 días o 240 horas)

Donde:

$$X = 15 \text{ puntos}$$

Tiempo mínimo: tiempo mínimo ofrecido por los licitadores (en horas)

Tiempo oferta: tiempo ofrecido por el licitador (en horas)

Umbral de saciedad: Se establece un umbral de saciedad de 120 horas que obtendrá el máximo de puntos posibles (15 puntos), por debajo del cual no se valorarán las ofertas.

B.2 Para incidencias moderadas (tiempo de resolución fijado en el apartado 7 del PPT, 7 días o 168 horas)

Donde:

$$X = 15 \text{ puntos}$$

Tiempo mínimo: tiempo mínimo ofrecido por los licitadores (en horas)

Tiempo oferta: tiempo ofrecido por el licitador (en horas)

Umbral de saciedad: Se establece un umbral de saciedad de 84 horas que obtendrá el máximo de puntos posibles (15 puntos), por debajo del cual no se valorarán las ofertas.

B.3 Para incidencias graves (tiempo de resolución fijado en el apartado 7 del PPT, 3 días o 72 horas)





Donde:

X = 15 puntos

Tiempo mínimo: tiempo mínimo ofrecido por los licitadores (en horas)

Tiempo oferta: tiempo ofrecido por el licitador (en horas)

Umbral de saciedad: Se establece un umbral de saciedad de 36 horas que obtendrá el máximo de puntos posibles (15 puntos), por debajo del cual no se valorarán las ofertas.

Por ejemplo, para el criterio B.3, si tuviéramos dos ofertas, de modo que, *Oferta 1* propone 36 horas y *Oferta 2* propone 54 horas, el cálculo de la puntuación sería:

Oferta 1 = 15 x (36/36) = 15,00 puntos

Oferta 2 = 15 x (36/54) = 10,00 puntos

13.2. Criterio económico (45 puntos).

Criterio C. Precio (45 puntos).

A efectos de determinar la oferta económicamente más ventajosa, se compararán todas las ofertas, ajustadas al modelo que se establezca en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

Se valorará el descuento sobre el importe máximo de licitación, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$Pu = 45 \times (1 + \log \left[\frac{MO}{O} \right])$$

donde:

Pu = puntuación a obtener

O = importe de la oferta a valorar

MO = importe de la mejor oferta (la más económica)

log = logaritmo en base 10

De acuerdo con lo establecido en el artículo 146.2.b) LCSP, se hace constar que se ha elegido la fórmula matemática $Pu = 45 \times (1 + \log \left[\frac{MO}{O} \right])$ porque penaliza a las ofertas más caras aunque de forma menos proporcional que en una fórmula lineal.

Por ejemplo, si tuviéramos dos ofertas, de modo que, *Oferta 1* asciende a 50.000,00 € y *Oferta 2* a 52.000,00 €, el cálculo de la puntuación sería:

Oferta 1 = 45 x (1 + log (50.000/50.000)) = 45,00 puntos

Oferta 2 = 45 x (1 + log (50.000/52.000)) = 44,23 puntos

13.3. Criterio de desempate (artículo 147.1 LCSP).

Si, efectuada la valoración de las proposiciones con arreglo a lo establecido en las cláusulas anteriores, se produjese algún empate en la puntuación final, el desempate se resolverá en favor de las proposiciones presentadas por aquellas empresas que, al vencimiento del plazo de





presentación de ofertas, incluyan medidas de carácter social y laboral que favorezcan la igualdad entre mujeres y hombres y si aún así siguiera produciéndose un empate, en último término se resolverá por sorteo.

14. CONSIDERACIÓN DEL CARÁCTER DE OFERTAS ANORMALMENTE BAJAS (art. 149 LCSP).

Se considerarán desproporcionadas o temerarias las ofertas cuando sean inferiores en más de un veinte por ciento (20%) de la media aritmética de las demás ofertas económicas admitidas al procedimiento, y siempre que de las características específicas de cada oferta y de su propia viabilidad, se deduzca que las mismas no pueden ser cumplidas como consecuencia de la inclusión de valores anormales o desproporcionados.

A tal efecto, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 86 RGLCSP, cuando empresas pertenecientes a un mismo grupo presenten distintas proposiciones para concurrir individualmente a la adjudicación de este contrato, se tomará únicamente, para aplicar el régimen de apreciación de ofertas desproporcionadas o anormales, la oferta más baja, produciéndose la aplicación de los efectos derivados del procedimiento establecido para la apreciación de ofertas desproporcionadas o anormales, respecto de las restantes ofertas formuladas por las empresas del grupo.

15. FORMA DE PAGO.

A partir de lo dicho en el apartado del plazo de duración del contrato el pago del precio del contrato se realizará previo informe favorable o conformidad de la persona responsable del contrato, o en su caso, del designado por el órgano de contratación como responsable del mismo.

La facturación se realizará de forma trimestral hasta completar la duración total del contrato, esto es, en las siguientes fechas:

Trimestres	Fecha expedición y entrega factura
1T (enero, febrero, marzo)	Entre los días 1 y 10 de abril
2T (abril, mayo, junio)	Entre los días 1 y 10 de julio
3T (julio, agosto, septiembre)	Entre los días 1 y 10 de octubre
4T (octubre, noviembre, diciembre)	Entre los días 20 y 31 de diciembre

La factura se realizará en función de los trabajos efectivamente desarrollados durante cada trimestre, con base en los precios unitarios indicados en la presente memoria.

Excepcionalmente, la factura correspondiente al primer pago comprenderá el tiempo de prestación efectiva del servicio desde la formalización del contrato hasta la terminación del trimestre que corresponda. Asimismo, la factura correspondiente al último pago comprenderá el tiempo de prestación efectiva del servicio desde el último trimestre abonado hasta la finalización del contrato.

La factura acreditativa del gasto deberá entregarse a través del Punto de entrada de facturas electrónicas de Canarias (PeFAC). Para la presentación de la factura electrónica, será necesario





identificar la Oficina Contable, Órgano Gestor y Unidad de Tramitación, que se corresponde con el siguiente código: DIR3 A05047668 Secretaría General Técnica.

16. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.

El contratista deberá proporcionar al equipo de trabajo formación adicional sobre la aplicación al desarrollo de software e interoperabilidad y seguridad de sistemas de información para la Administración Pública de la siguiente legislación:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

Esta obligación de formación adicional será exigida igualmente a todos los subcontratistas que, en su caso, participen de la ejecución del contrato.

17. PLAZO DE GARANTÍA.

La empresa adjudicataria garantizará los servicios realizados durante un periodo de nueve (9) meses a contar desde la fecha de conformidad del trabajo, plazo durante el cual la Administración podrá comprobar que el servicio realizado se ajusta a lo contratado y a lo estipulado en los pliegos. Transcurrido el plazo de garantía sin que se hayan formulado reparos a los trabajos ejecutados, quedará extinguida la responsabilidad del contratista.

Durante el periodo de garantía, el contratista estará obligado a subsanar, a su costa, todas las deficiencias que se puedan observar en los trabajos ejecutados -esto es, todas las imperfecciones del software, debido a vicios ocultos y no detectados en la entrega de los mismos-, con independencia de las consecuencias que se pudieran derivar de las responsabilidades en que hubiere podido incurrir.

18. SUBCONTRATACIÓN.

El contratista podrá concertar con terceros la realización parcial de la prestación con sujeción a lo establecido en la normativa.

No se considera que existan tareas críticas que no puedan ser subcontratadas.

19. MODIFICACIÓN PREVISTAS DEL CONTRATO.

No habrá ninguna modificación del contrato.

20. PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTOS DEL CONTRATO.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, así como la modificación de alguno de los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos, conllevará penalizaciones consistentes en la no facturación de las horas realizadas en esas condiciones y, en último





término, la resolución del contrato si con ello se dejaran de cumplir las condiciones que motivaron la adjudicación.

Además de lo anterior, el incumplimiento reiterado de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) previstos en el apartado 7 del PPT podrá conllevar la aplicación de las penalizaciones detalladas por indicador en el referido apartado -previo informe del responsable del contrato-.

Estas penalizaciones se aplicarán a partir de la segunda vez que se produzca el primer tipo de severidad y que no tenga causa justificada. La primera vez que ocurra un incumplimiento, el adjudicatario deberá justificar el motivo y las medidas correctivas que van a aplicar para evitar su reincidencia.

En caso de incumplimiento generalizado de los ANS se propondrá la resolución del contrato. A estos efectos, se considera incumplimiento generalizado cuando más del 90% de las incidencias no cumplan con los criterios de ANS establecidos en el reiterado apartado 7 del PPT o en los que ofertados, si estos fueran menores. El periodo de medición es de un mes.

21. ELABORACIÓN DE ESTA LICITACIÓN.

Esta licitación, así como todos los documentos necesarios para su elaboración han sido elaborados con recursos propios de la Secretaría General Técnica de la Consejería, sin que en ella hallan intervenido ni participado en modo alguno ninguna empresa externa.

Tomás Lorente Arencibia
El Jefe de Sección de Modernización y Organización del
Servicio de Modernización y Tecnologías de la Información



ANEXO I

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y ADAPTATIVO, TANTO DE SISTEMAS COMO DE SERVIDORES, DE LA PLATAFORMA SINERGIA DE LA CONSEJERÍA DE TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y ENERGÍA.

1. ANTECEDENTES.

De acuerdo con el artículo 14 del Reglamento Orgánico de la extinta Consejería de Transición Ecológica, Lucha contra el Cambio Climático y Planificación Territorial, aprobado por el Decreto 54/2021, de 27 de mayo -vigente, de conformidad con la Disposición transitoria única del Decreto 123/2023, de 17 de julio, del Presidente, por el que se determina la estructura orgánica y las sedes de las Consejerías del Gobierno de Canarias-, en materia de modernización y tecnologías de la información y la comunicación, corresponde a la persona titular de la Secretaría General Técnica, entre otras:

1. La implantación, ejecución y seguimiento del Marco para la Innovación y Mejora de los servicios públicos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias en el ámbito del Departamento: innovación y calidad de los servicios públicos, simplificación administrativa y reducción de cargas administrativas, Administración electrónica, gestión del conocimiento, gestión por objetivos, capital humano, y ética pública y buen gobierno.

12. Establecer, coordinar, mantener y promover todos los trabajos tecnológicos de la Consejería: sistemas de información específicos del Departamento, infraestructuras tecnológicas y de comunicación, suministros informáticos, los sistemas de información pública, transparencia, participación ciudadana y gobierno del dato, así como los sistemas de tramitación electrónica de procedimientos; todo ello sin perjuicio de las responsabilidades funcionales de estos trabajos por parte de los demás Centros Directivos de la Consejería, y de las competencias que correspondan a otros órganos de la Administración autonómica.

En el marco de la planificación estratégica de la Consejería de Transición Ecológica y Energía para el período 2024-2027¹⁰, se ha asociado el siguiente objetivo estratégico departamental (OE 6) con el objetivo específico (OEsp 6.1) de la Secretaría General Técnica indicado a continuación:

OE6

Impulsar la Innovación tecnológica de la Consejería a través una gestión y uso de los datos como potencial para la evaluación de políticas públicas

OEsp 6.1

Orientar la actuación al dato, garantizando su acceso

Consecuentemente, la adaptación de los sistemas de información del área de energía a los requerimientos tecnológicos de la Dirección General de Transformación Digital de los Servicios Públicos (en adelante, DGTDSP) se formula como uno de los proyectos recurrentes de esta

¹⁰ Orden núm 142/2023, del Consejero de Transición Ecológica y Energía.





Secretaría.

Sinergia es la plataforma corporativa de gestión electrónica de expedientes de varias consejerías y, en particular, de determinados procedimientos de la Dirección General de Energía de la Consejería de Transición Ecológica y Energía.

Esta plataforma ha sido desarrollada para dar soporte electrónico a diferentes tipos de actuaciones administrativas en el área de energía -entre otras-, facilitando la tramitación electrónica completa de las solicitudes ciudadanas desde su presentación.

La Secretaría General Técnica de este Departamento carece de los recursos propios suficientes para las tareas antes mencionadas, por lo que se hace necesario contar con recursos externos a través de este SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y ADAPTATIVO, TANTO DE SISTEMAS COMO DE SERVIDORES, DE LA PLATAFORMA SINERGIA.

2. OBJETO DEL CONTRATO.

El presente contrato debe abordar el servicio de mantenimiento de sistemas y de servidores, tanto correctivo como adaptativo de la plataforma SINERGIA de la Consejería de Transición Ecológica y Energía.

2.1. Mantenimiento de sistemas

Actualmente, se tramitan a través de Sinergia los siguientes procedimientos o servicios departamentales, del área de energía:

Descripción	Código SICAC ¹¹
• Inscripción en el registro de instalaciones petrolíferas para suministro a vehículos con cambio de depositario (Estaciones de Servicio).	1850
• Autorización administrativa de instalaciones eléctricas de distribución de media tensión	2637
• Autorización de puesta en servicio de instalaciones eléctricas de distribución de media tensión	2638
• Comunicación previa de puesta en servicio de instalaciones privadas de media tensión	2820
• Inscripción en el registro de instalaciones petrolíferas para suministro de combustible a embarcaciones y con destino a la aviación	2967
• Inscripción en el registro oficial de certificados de eficiencia energética de edificios	3137

¹¹ SICAC, Sistema de Información de Actuaciones Administrativas de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.





Descripción	Código SICAC
• Solicitud de inscripción en el registro de instalaciones eléctricas de baja tensión	3158
• Puesta en funcionamiento de instalaciones térmicas en edificios	3409
• Comunicación de instalación receptora de combustibles gaseosos	3905
• Comunicación puesta en servicio de centro de almacenamiento y distribución de GLP	3906
• Comunicación de baja de instalaciones eléctricas de baja tensión	5941
• Comunicación de instalación petrolífera de consumo en la propia instalación.	6240
• Comunicación previa de regularización administrativa de instalación eléctrica de baja tensión (sin antecedentes administrativos)	6703
• Comunicación de cambio de titularidad de instalaciones eléctricas de baja tensión	6764
• Comunicación de modificación, reactivación o reforma de instalación eléctrica	6782
• Rectificación de comunicación previa de la puesta en marcha de instalaciones eléctricas de baja tensión	6790
• Solicitud de anulación de expediente de comunicación previa de puesta en marcha de instalaciones eléctricas de baja tensión	6795
• Rectificación de la comunicación previa de regularización administrativa de instalación eléctrica de baja tensión (sin antecedentes administrativos)	6898
• Rectificación de comunicación de modificación o reforma de instalación eléctrica de baja tensión	6899
• Anulación de la comunicación previa de regularización administrativa de instalación eléctrica de baja tensión (sin antecedentes administrativos)	6900
• Anulación de comunicación de baja de instalaciones eléctricas de baja tensión	6901
• Anulación de comunicación de modificación o reforma de instalación eléctrica de baja tensión	6902
• Anulación comunicación de cambio de titularidad de instalaciones eléctricas de baja tensión	6903
• Comunicación de contratos de mantenimiento de instalaciones eléctricas de	8080





Descripción

Código
SICAC

baja tensión

- Comunicación de inspecciones de instalaciones eléctricas de baja tensión

8189

2.1.1. Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo abarca el soporte de *backoffice* para la resolución de todas aquellas incidencias que se derivan de errores producidos en la operativa diaria de los procesos o módulos implantados (por ejemplo, datos mal introducidos, errores de especificaciones de usuario o de diseño, anómalo comportamiento del sistema, incidencias derivadas de una mala operativa por parte de los usuarios del sistema, etc).

Para minimizar en Sinergia y en la Sede, los tiempos de parada que se pudieran producir por incidencias no previstas de los usuarios, o por un funcionamiento no previsto del sistema, se requiere la prestación de un servicio de soporte técnico que contemple un rápido tiempo de respuesta ante los problemas, y un nivel de asistencia adaptado a las necesidades de cada usuario.

Con tal finalidad, los técnicos de soporte técnico de la adjudicataria estarán integrados en la plataforma de gestión de incidencias que se especifique por la dirección del proyecto (GesVER), y a través de la cual los usuarios y gestores responsables de los procesos gestionados en Sinergia y la Sede, comunicarán las incidencias que hay que resolver en tiempo y forma.

Para ello, la adjudicataria deberá disponer de una línea de apoyo técnico telefónico, y una línea de apoyo técnico vía correo electrónico, siendo esta última la opción general dispuesta para los usuarios.

La línea de apoyo técnico deberá estar disponible en horario de 8:00 h a 17:00 h de lunes a viernes para el personal de la Consejería nombrado como interlocutor con la adjudicataria. Tanto la atención por plataforma de gestión de incidencias como por correo electrónico se entenderá en la modalidad de 24x7 todos los días de la semana a disposición de los usuarios del sistema.

Adicionalmente, se demanda una asistencia a los usuarios y, en particular, a los interlocutores designados por la Consejería, en la instalación o formación en el uso del sistema. Dicha asistencia deberá realizarse preferentemente de manera remota, tantas veces como demande el citado interlocutor, vía dirección del proyecto.

La naturaleza dinámica de la plataforma Sinergia, conlleva la necesidad continua de cambio, formación "ad hoc" de los usuarios a medida que evoluciona el sistema, así como el soporte técnico para solucionar las dudas y problemas que se pudieran producir. El contenido de la formación hacia el usuario final deberá abordar el uso de la aplicación así como de la plataforma de recogida de datos, y el desarrollo de un apartado de preguntas y respuestas.





Serán tareas de este mantenimiento:

- Soporte técnico de los diferentes *backoffice* implementados en Sinergia.
- Resolución de incidencias comunicadas por los usuarios y por Soporte Sede.
- Gestión de usuarios: altas, modificaciones y bajas.
- Formación de usuarios y responsables de los diferentes *backoffice* de Sinergia.
- Generación de guías y manuales de usuario.
- Apoyo a la entrada en explotación de las nuevas versiones del sistema de gestión cuando sufra adaptaciones y/o mejoras.
- Consultas *on-line* en relación con el funcionamiento del sistema de gestión y con los aspectos técnicos de la plataforma Sinergia.
- Asistencia remota en la instalación de versiones.

2.1.2. Mantenimiento adaptativo

Como mantenimiento adaptativo se entiende la resolución de incidencias relacionadas con la evolución del ámbito normativo, organizativo, administrativo o técnico como consecuencia de cambios en el entorno organizativo al que el sistema da soporte.

Serán tareas de este mantenimiento:

- Adaptación de los procedimientos existentes a nuevos requisitos de la Dirección General de Energía.
- Implementación de nuevas actuaciones/propuestas de los servicios de la Dirección General de Energía.
- Integración con servicios corporativos de Platino: Desarrollo para la integración de Sinergia con nuevas funcionalidades de los servicios de Platino que vayan incorporándose y que se considere de interés para la gestión electrónica de la Consejería. En dicho mantenimiento se incluye también el soporte y la resolución de incidencias debidas a la integración con los servicios tecnológicos comunes de Platino.
- Interoperabilidad con la Plataforma de Intermediación: Desarrollo de vistas para la exportación de datos en los formatos requeridos por la plataforma de Intermediación y las diferentes Administraciones Públicas. Desarrollo de servicios propios para la exportación de datos.
- Interoperabilidad con el Portal del Gobierno-OpenData: Adaptación de los datos almacenados en los diferentes Registros de Sinergia y desarrollo de vistas para la exportación en los formatos requeridos por la plataforma OpenData. Desarrollo de servicios propios para la exportación de datos.





2.2. Mantenimiento de servidores

Sinergia se encuentra desplegada en servidores autogestionados. Según lo establecido por la DGTDSP, los servidores de esta modalidad son configurados por primera vez por Cibercentro pero, en adelante, deben ser administrados y mantenidos por los responsables/gestores de los equipos, debiendo estos solucionar cualquier problema que impida el proceso de actualización, así como mantener activas y en funcionamiento las políticas y el desarrollo de las actualizaciones. Esto se extiende tanto a los servidores de aplicaciones como a los de bases de datos.

Los servidores utilizados en la actualidad por Sinergia, por el área de energía, son:

Servidores de pre-explotación:

- agspica.gobiernodecanarias.net -> Windows Server 2008 R2.
- castilla-ap01p.gobiernodecanarias.net -> CentOS Linux release 7.
- castilla-ap02p.gobiernodecanarias.net -> CentOS Linux release 7.
- componen-ap01p.gobiernodecanarias.net -> Red Hat Enterprise Linux release 8.
- componen-ap02p.gobiernodecanarias.net -> Red Hat Enterprise Linux release 8.
- componen-db01p.gobiernodecanarias.net -> Red Hat Enterprise Linux release 8.

Servidores de explotación:

- agalguaire.gobiernodecanarias.net -> Windows Server 2008 R2.
- castilla-ap01e.gobiernodecanarias.net -> CentOS Linux release 7.
- castilla-ap02e.gobiernodecanarias.net -> CentOS Linux release 7.
- componen-ap01e.gobiernodecanarias.net -> Red Hat Enterprise Linux release 8.
- componen-ap02e.gobiernodecanarias.net -> Red Hat Enterprise Linux release 8.
- componen-ap03e.gobiernodecanarias.net -> Red Hat Enterprise Linux release 8.
- componen-ap04e.gobiernodecanarias.net -> Red Hat Enterprise Linux release 8.
- componen-db01e.gobiernodecanarias.net -> Red Hat Enterprise Linux release 8.

La dirección del proyecto comunicará por escrito a la adjudicataria la baja en el mantenimiento de cualquier servidor incluido en el contrato, producido por deterioro, renovación, obsolescencia, y/o modificación de la estructura orgánica del Departamento, durante la vigencia del mismo.

Cuando la baja en el mantenimiento de un servidor incluido en el contrato conlleve su sustitución por otro de similares características, la dirección del proyecto comunicará por escrito a la adjudicataria esta circunstancia quedando así automáticamente incluido en el servicio de mantenimiento objeto del presente.

2.2.1. Mantenimiento correctivo

Este servicio englobará todas las actividades encaminadas a la resolución de una avería, incidente o anomalía en el comportamiento de los servidores o servicios instalados para el





correcto funcionamiento de la aplicación que en ellos se está ejecutando.

Incluirá las siguientes tareas:

- Diagnóstico y resolución de incidencia o anomalía de servicios, problemas de la aplicación, comunicación o configuración en el servidor o entre servidores.
- Apertura y seguimiento de casos (tickets) con Cibercentro de todas aquellas incidencias o problemas que surjan en el/los servidor/es y que el administrador del sistema no puede gestionar con los permisos asignados ya que entran en el ámbito del mantenimiento de Cibercentro.

2.2.2. Mantenimiento adaptativo

Este servicio tendrá por objeto adaptar la infraestructura para que, de forma preventiva, esté preparada para superar las incidencias sobre los servidores de aplicación y bases de datos, realizando tareas proactivas de supervisión y revisión, que permitan maximizar la disponibilidad de las aplicaciones que están ejecutando.

Incluirá las siguientes tareas:

- Monitorización del funcionamiento de los servidores.
- Auditorías de servidores.
- Comprobación de actualizaciones del sistema operativo.
- Comprobación de versiones de *Java*, *Tomcat* y *PostgreSQL* para su actualización si corresponde.
- Revisión de los Log de Tomcat y PostgreSQL así como su compresión y borrado.
- Alta de los servidores de explotación en el sistema de monitorización de Cibercentro en caso de que no estén.
- Comprobación de los recursos de los servidores como *CPU*, memoria y almacenamiento en aquellos servidores con alertas en la monitorización.
- Actualización de certificados en los servidores con Tomcat si corresponde.
- Actualización de credenciales de aplicación y usuarios
- Realización de *backup* de servidores de bases de datos.
- Apertura y seguimiento de casos con Cibercentro de todas aquellas peticiones necesarias para el correcto funcionamiento del sistema y la aplicación.

3. DESCRIPCIÓN DE SINERGIA.

Sinergia es un entorno virtual de trabajo utilizado actualmente por distintas Direcciones Generales de varias Consejerías. Reproduce virtualmente la oficina de trabajo de los diferentes usuarios del Sistema: Director, Jefes de Servicio, Jefes de Sección, Jefes de Negociado, Técnicos y Auxiliares.

El acceso a las tareas y a la información del sistema se realiza a través de recursos virtuales que se encuentran habitualmente en el entorno de trabajo del gestor y que se diseñan





explícitamente en función de las necesidades particulares de la gestión a realizar.

Sinergia se ha integrado en la Sede; de modo que permite mostrar al ciudadano los formularios de los distintos procedimientos (solicitudes, comunicaciones previas, autorizaciones, registros, etc.) pudiendo realizar trámites y, posteriormente, consultas, sin necesidad de desplazarse presencialmente a las dependencias de la Consejería.

3.1. Oficinas de gestión

Sinergia se implementa en oficinas virtuales de gestión que aglutinan los expedientes de los diversos procedimientos. Cada oficina dispone de bandejas de documentos de entrada, estantes de expedientes de gestión, ficheros, libros, catálogos y archivadores de informes para la gestión, de formularios para registrar datos y plantillas de documentos para elaborar diferentes escritos.

3.2. Flujos de trabajo

Cada oficina puede agrupar uno o varios procedimientos, los cuales son ejecutados bajo flujos de trabajo. Estos flujos implementados describen procesos de negocio, que se constituyen en tareas necesarias para la ejecución de los procesos de gestión, así como el control y los recursos necesarios para que puedan ejecutarse.

Genéricamente, se pueden identificar tareas como:

- Registrar (entrada y/o salida)
- Chequear entrada de documentación
- Firmar, imprimir y notificar documentos
- Diligenciar
- Aportar o actualizar documentación, información o instalación
- Completar datos o certificados
- Comprobar y/o revisar documentación, expedientes
- Verificar documentación, expedientes
- Digitalizar documentación
- Elaborar comunicación de inscripción, informes de revisión, órdenes, requerimientos, propuestas de resoluciones, requerimientos de subsanación
- Registrar inspecciones

3.3. Modelos de escrito

Para la implementación de todos los elementos incluidos en los procesos anteriores se utilizan del orden de 250 plantillas como base de los modelos de los escritos de Sinergia.





Se enuncian, de forma ejemplificativa, las diferentes plantillas empleadas:

- Acuerdos de inicio
- Diligencias de archivo
- Informes de justificación (de documentación o de reparo)
- Escritos de audiencia para los interesados
- Notificaciones
- Oficios de remisión
- Recepción de notificaciones
- Requerimientos de documentación
- Diferentes tipos de resoluciones: de archivo, de prescripción y de rectificación

3.4. Infraestructura tecnológica actual

Las características del entorno tecnológico sobre el que está implementado y en funcionamiento Sinergia es:

Estación de trabajo:

- Cliente pesado con tecnología *Delphi*.
- Sistemas operativos soportados de *Microsoft Windows*.
- Gestión de plantillas en formatos aceptados por la política informática corporativa del Gobierno de Canarias.
- Posibilidad de accesos al Sistema mediante incorporación de ficheros/escáneres adjuntos al expediente electrónico.

Servidor de aplicación:

- Servidor realizado con tecnología *kylix/delphi*.
- Sistema operativos soportados *Linux Red Hat Enterprise Linux Server release 5.1(Tikanga), Centos, Windows*.
- Pool de conexiones a base de datos Oracle.
- Soporte para cliente nativo Oracle. Posibilidad para *Sqlserver*.

Almacenamiento de metadatos y estructuras:

- Bases de datos soportada *Oracle 9/10g*. Posibilidad para *Sqlserver*

Almacenamiento de documentos:

- En árbol File Sistem (80Gb-308000 ficheros).
- Posibilidad de almacenamiento en BBDD.
- Posibilidad de almacenamiento en el gestor documental *Alfresco*.





Seguridad:

- La gestión de seguridad se realiza mediante Roles y perfiles.
- La validación se realiza mediante el acceso a red (*Smb, Ldap*).

4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA CONTRATACIÓN.

4.1. Requisitos generales

Los trabajos objeto de este contrato deben, en la medida de lo posible, ir orientados a obtener las mejores prestaciones posibles de la infraestructura tecnológica que da soporte a Sinergia, dando como mínimo cumplida satisfacción de los requisitos siguientes:

- El rendimiento de los recursos deberá mantenerse óptimo con una carga de 100 usuarios trabajando de forma concurrente.
- Las consultas a la base de datos y los procedimientos que afecten a un conjunto de registros, siguiendo el modelo actual, deberán ser *online*. La ejecución de estas consultas y procedimientos no debe afectar a los usuarios que están realizando operaciones de forma concurrente. El tiempo medio de respuesta para todos los procedimientos a ejecutar en modo interactivo será de 3 segundos, a plena carga (máximo número de usuarios concurrentes) para la configuración existente en explotación.
- El sistema dispondrá de un fichero de trazas en el que quedará constancia permanente de los accesos al sistema y de las acciones más importantes realizadas por el usuario. Se mantendrá un histórico.

En ningún caso, el usuario podrá eliminar un registro de la base de datos. De modo que, ninguna operación realizada por el usuario podrá producir una pérdida de la consistencia de los datos almacenados en la base de datos.

- Los trabajos realizados deberán ser necesariamente compatibles e integrables con el entorno tecnológico actual del Gobierno de Canarias. Igualmente, tendrán que ser seguros, fiables y eficientes, basados en estándares y que faciliten su evolución.
- El sistema deberá estar ubicado e implementado en las infraestructuras corporativas del Gobierno de Canarias.

4.2. Requisitos tecnológicos

Los trabajos a realizar deberán tener en cuenta la integración con las herramientas, aplicaciones y la siguiente normativa corporativa aplicable, accesible en los enlaces indicados a continuación:

- Especificaciones sobre la plataforma técnica del Gobierno de Canarias
https://www.gobiernodecanarias.org/administracionespublicas/cibercentro/ciber_normativa.html
- Especificaciones sobre la plataforma de interoperabilidad del Gobierno de Canarias
<http://www.gobiernodecanarias.org/platino>





- Servicios y normativa técnica corporativa sobre presencia en Internet del Gobierno de Canarias (Sedes, portales, herramientas, servicios web, etc.)
<https://www.gobiernodecanarias.net/uweb/>
- Normativa sobre identidad gráfica
<https://www.gobiernodecanarias.org/identidadgrafica/>
- Documentación y especificaciones sobre la plataforma de intermediación de datos para el acceso a datos de otros Entes u Organismos
<https://www.gobiernodecanarias.net/intermediaciondatosciudadanos/Intra-Inter/>
- Guías y normativas de autogestión
<https://www.gobiernodecanarias.net/cibercentro/documentos/autogestion/index.html>
- Orden de 23 de mayo de 2019, por la que se aprueba la política de dominios en internet de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (BOC núm. 107, de 06.06.2019).

Se estará a lo establecido en materia de compatibilidad, especificaciones, criterios y políticas de informática y comunicaciones del Gobierno de Canarias.

4.3. Infraestructura necesaria para realizar el servicio

La empresa adjudicataria deberá disponer en sus instalaciones de los servidores y productos de desarrollo que les permita desarrollar con solvencia las actuaciones referidas en el PPT, así como gestionar el entorno de pruebas e integración desde el inicio de la prestación del servicio.

4.4. Requisitos operativos

El proyecto deberá seguir las pautas de organización que se definen en la Consejería, esto es:

- Utilización obligatoria de las herramientas de control de proyecto: tareas, hitos y fases especificada por la Consejería, en este caso, el Redmine departamental (GesVER).
- Utilización obligatoria de los repositorios de documentación del proyecto.
- Comunicación directa e interacción fluida con las Oficinas Técnicas tanto de mantenimiento de sistemas como de procedimientos.
- Observación e implementación de todas las directivas y normativas de la DGTDSP del Gobierno de Canarias que afecten a Sinergia.

4.5. Acceso a los sistemas de Gobierno

La empresa adjudicataria deberá dar de alta a los usuarios que presten el servicio contratado para que dispongan de usuario externo de Gobierno y quede vinculado al proyecto de soporte de esta Consejería (APP_T_ECOLOGICA_SOPORTE_TI).

Dicha acción la deberán realizar a través de la herramienta *AUTORIZADOR*, siguiendo las instrucciones disponibles en el siguiente enlace:

<https://www.gobiernodecanarias.org/cmsgobcan/export/sites/administracionespublicas/cibercentro/docs/CIBERC-MGEP-745150-Manual-de-usuario-Gestion-de-usuarios-externos.pdf>





Posteriormente, si lo requiere, deberá solicitarse VPN, vía SÍRVETE:

https://www.gobiernodecanarias.net/aplicaciones/sirvete/peticion/view.jsp?id_peticion=851

Igualmente, deberá solicitar la VDI en:

https://www.gobiernodecanarias.net/aplicaciones/sirvete/peticion/view.jsp?id_peticion=375

Es conveniente indicar también las aplicaciones que se utilizarán en el entorno de la VDI (por ejemplo *Maven 3*, *WinSCP*, *Putty*, *Tortoise Git*, *Autofirma*, *SoapUI 5.6.0*, *Filezilla*, *OpenJDK 8*, *Postgre SQL*).

4.6. Servidores

El Gobierno de Canarias pone a disposición de las instituciones que lo componen la infraestructura necesaria para que puedan alojar sus desarrollos tecnológicos. Dicha infraestructura, de uso obligatorio, se rige bajo una serie de normas y requisitos definidos según los requerimientos de calidad, seguridad y disponibilidad que una institución como el Gobierno de Canarias precisa y que pasa por adoptar un modelo de desarrollo óptimo.

La DGTDSP opta por una arquitectura de Autogestión; por consiguiente, el contratista asumirá la gestión de todas las tareas de instalación y mantenimiento.

En la modalidad de Autogestión, los servidores se entregarán únicamente con el sistema operativo solicitado dentro de los permitidos por normativa, con el antivirus y el agente de análisis de vulnerabilidades en los servidores del entorno de explotación. La instalación de cualquier software distinto del sistema operativo, así como la actualización de cualquier componente o software distinto de aquél, será realizada por el gestor (es decir, el contratista) y bajo su responsabilidad. La instalación de cualquier componente o software deberá respetar la legislación en materia de propiedad intelectual y las condiciones específicas de licenciamiento que puedan existir, siendo esto de la exclusiva competencia del responsable/gestor de la aplicación (es decir, del contratista).

La DGTDSP no se hace responsable del licenciamiento del software que cada responsable de aplicación decida instalar en sus servidores. No obstante, dado que los servidores se alojan en infraestructura virtualizada gestionada por la DGTDSP, y que esto podría tener implicaciones en el licenciamiento, es responsabilidad del gestor (es decir, el contratista) tener este aspecto en consideración en el momento de adquirir las correspondientes licencias, pudiendo consultar con la DGTDSP la información que precise para ello. También la parametrización y la configuración de la aplicación en el entorno de pre-explotación se podrán realizar en el momento que el responsable del sistema lo considere. Para aquellas otras actuaciones en el entorno de explotación, necesitarán que el responsable de la aplicación tramite un cambio, en la aplicación corporativa de Gestión de Cambios con los datos y las tareas que procedan, así como superar el proceso de la certificación web, si procede, tal y como se indica en el Proceso para certificar la seguridad de las aplicaciones Web (accesible únicamente desde la red interna).

Una vez finalizada la instalación de la aplicación en explotación, se realizará bajo demanda, una copia completa de la máquina que se tomará como línea base. En caso de ser necesaria





una reinstalación, esta tarea será asumida por el responsable/gestor de la aplicación (es decir, el contratista). Por motivos de seguridad, no se permitirá la sobre-virtualización o cualquier tipo de virtualización embebida sobre los servidores en Autogestión, es decir, no podrá desplegar imágenes sobre estos servidores ni se admite el clonado, salvo que se trate de Autogestión con S.O. Linux que sí dispondrán del Servicio de Clonado.

Se realizarán auditorías periódicas, con la finalidad de identificar paquetes software instalados, solicitándose al gestor la acreditación de las mismas, reservándose la DGTDSP la potestad de apagar el servidor en caso negativo. El entorno de Desarrollo estará disponible bajo demanda y requiere autorización de la DGTDSP, delegándose al desarrollador, para una mayor flexibilidad, la gestión completa del servidor, es decir, que se proporcionaría en Autogestión.

4.7. Sistemas de Autenticación Centralizados: CAS y CI@ve

El servicio de Gestión de identidades es básico para dar una identidad única a los usuarios y tener replicados sus datos en todo el resto de repositorios donde figuran. Es, además, clave en la asignación o retirada de permisos en el acceso a las aplicaciones y sistemas del Gobierno de Canarias.

Este proceso, conocido como sistema corporativo Autenticación Centralizada (CAS), es el encargado de regular el acceso a la información a lo largo del tiempo, relacionando las identidades con personas y aplicaciones. Los usuarios no son sólo los empleados directos de la organización, sino que el concepto se aplica habitualmente también a cuentas genéricas, proveedores, clientes, etc.

También, es el encargado de la gestión de contraseñas, su caducidad y la replicación de éstas, y del establecimiento de políticas de recuperación y prevención de ataques. Con este sistema se consigue que la provisión de cuentas de usuario y contraseñas esté centralizada, así como los criterios de autenticación queden unificados, garantizando la usabilidad y seguridad.

Por otro lado, a nivel nacional, se encuentra el sistema CI@ve para relacionarse con las Administraciones. CI@ve es un sistema orientado a unificar y simplificar el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Su objetivo principal es que el ciudadano pueda identificarse ante la Administración mediante claves concertadas (usuario más contraseña), sin tener que recordar claves diferentes para acceder a los distintos servicios.

Todas las aplicaciones dentro del ecosistema del Gobierno de Canarias, con las que tenga que interactuar personal de dicho gobierno deben incluir el CAS como sistema de autenticación. Si adicionalmente se debe permitir el acceso a personal de otros organismos públicos, se emplea el sistema [CI@ve](#).

Para sistemas que interactúan con la ciudadanía, se debe implementar la comunicación a través de la Sede Electrónica.

4.8. Seguridad. Servicios sujetos al cumplimiento del ENS

Con objeto de facilitar a este Departamento el cumplimiento de sus obligaciones respecto del ENS -tales como la realización del Análisis de Riesgos o delimitar las dependencias entre sus activos esenciales y los activos subcontratados-, de conformidad con documento publicado por el Centro Criptológico Nacional en el que se recogen las obligaciones de los prestadores de servicios a las entidades públicas, cuando tales servicios estén sujetos al cumplimiento del





ENS¹², se deberá documentar y entregar la siguiente información:

- Descripción de servicios y modalidad
- Información sobre la arquitectura de seguridad
- Ubicación de la información
- Medidas de seguridad implementadas
- Cumplimiento de la normativa vigente de protección de datos
- Incidentes de seguridad
- Cadena de subcontratación y sus cambios
- Seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)

4.9. Uso del GIT, subida del código

El código del producto deberá estar disponible en el GIT corporativo correspondiente a la Consejería. La solicitud de creación del grupo o rama se realiza a los gestores de la aplicación que se hayan indicado en el inicio proyecto.

Al repositorio GIT del código podrá acceder personal técnico de la Consejería y de la DGTDSP que esté adscrito al proyecto, el equipo de trabajo de la adjudicataria, personal de la Oficina Técnica de mantenimiento de Aplicaciones y responsables del Servicio de Modernización y Tecnologías de la Información.

4.10. Solicitud de certificación de seguridad

La solicitud de certificación web, si fuera necesaria, se tramitará mediante el siguiente formulario:

https://www.gobiernodecanarias.org/aplicaciones/sirvete/peticion/view.jsp?id_peticion=351

Si, por las selecciones marcadas en el formulario, se abre el aviso de *Configuración de la aplicación*, será preciso aportar datos técnicos de los servidores en:

https://cmsgobcan.gobiernodecanarias.net/cibercentro/pdf/documentos_pdf/impresos_solicitud_pdf/CIBERC-LSER-01590-Solicitud-Informe-configuracion-Certificacion-de-aplicaciones-Web.pdf

Si una aplicación tiene algún nivel crítico pasará con un certificado temporal durante seis meses. Transcurrido este plazo, se producirá la siguiente situación:

El departamento de Seguridad (ámbito de aplicaciones) informa que con el certificado caducado no se pueden pasar o solicitar nuevos cambios. Sería ésta la única afección.

¹² <https://www.ccn.cni.es/index.php/es/actualidad-ccn/660-obligaciones-de-los-prestadores-de-servicios-a-las-entidades-publicas>





Si se mantiene alguna de las vulnerabilidades detectadas e informadas que generaron un certificado temporal, una nueva solicitud de certificación será rechazada, por lo que habrá que valorar las vulnerabilidades.

5. PROCESO DE PRUEBAS Y PRODUCTOS A OBTENER.

En ningún caso, la Consejería cederá datos personales para la realización de las pruebas de los sistemas de información. La empresa adjudicataria deberá poseer un entorno de desarrollo con un juego de datos adecuado a las pruebas en cada caso.

En el caso de que en el marco del mantenimiento adaptativo fuera necesario la puesta en explotación de versiones de Sinergia, ésta debe pasar por entornos diferenciados (desarrollo, pre-explotación y explotación) y con validaciones pertinentes por parte de los interlocutores designados por la Consejería o, en su caso, la dirección del proyecto.

Para el control de versiones en la implementación de los desarrollos se utilizará la Integración continua según los estándares y normativa que aplica la Dirección General de Transformación Digital de los Servicios Públicos.

Durante la ejecución, las tareas se materializarán en uno o más de los siguientes formatos:

- Informes/Análisis
- Documentación técnica/de soporte
- Presentaciones y documentación de formación
- Resúmenes ejecutivos
- Soporte/Documentos de ayuda a la depuración/toma de decisiones

Para las tareas propias del mantenimiento, la adjudicataria reportará las incidencias, funcionalidades incorporadas o modificadas a través del Redmine departamental (GesVER), que permite la consulta de estos datos por la dirección del proyecto.

Para la adecuada finalización del servicio requerido en este contrato, la empresa adjudicataria deberá entregar con anterioridad a su extinción -o, en su caso, de las prórrogas que se acordasen- como productos y servicios resultantes de las tareas realizadas:

- Última versión de los programas fuentes de la aplicación suministrados por la adjudicataria. Deberán ser compilados con éxito y libres de errores en los servidores de Gobierno de Canarias.
- Informe final de ejecución, que describirá, de forma detallada, todos los aspectos relacionados con las tareas llevadas a cabo, haciendo referencia a cualquier información o circunstancia relevante. En cualquier caso, dicha información deberá poder extraerse directamente del soporte electrónico en el que se hará entrega.
- Tanto manuales como fueran necesarios para que un usuario con perfil técnico medio sea capaz de reinstalar Sinergia en un nuevo sistema, así como en el manejo, mantenimiento y desarrollo de Sinergia.

Todos los productos se deberán entregar en formato digital para facilitar su posterior tratamiento y conservación.





Con carácter previo a la finalización del contrato, la adjudicataria traspasará el conocimiento en los términos previstos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) detallados en el apartado 7; en particular, en el identificado como *Indicador: Cesión del servicio*.

La documentación generada durante la ejecución del contrato es propiedad exclusiva de la Consejería sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de esta, que la daría en su caso previa petición formal del contratista con expresión del fin.

6. EQUIPO DE TRABAJO.

Se considera como requisito el compromiso por parte de la empresa adjudicataria de la adscripción al proyecto y durante toda la ejecución del contrato de un equipo mínimo, con independencia de los que puntualmente deba asignar para la resolución de una o más tareas.

A continuación, se detallan los requisitos y características del equipo mínimo requerido:

1 Persona Jefe de proyecto	<ul style="list-style-type: none">• Titulación requerida:<ul style="list-style-type: none">◦ Ingeniería en Telecomunicaciones o Ingeniería Informática o MECES¹³ 3 de perfil técnico/tecnológico o◦ Ingeniería Técnica en Telecomunicaciones o Ingeniería Informática o MECES 2 de perfil técnico/tecnológico• Experiencia mínima demostrable de:<ul style="list-style-type: none">◦ 3 años en la dirección de proyectos afines al objeto del contrato (servicios TIC) y◦ 24 meses en los últimos 3 años en la dirección de proyectos desarrollados con programación Delphi en entorno Oracle• Dedicación mínima 10% de la jornada ordinaria máxima de trabajo efectivo, en cómputo anual
1 Persona Administradora de sistemas (técnica de sistemas)	<ul style="list-style-type: none">• Titulación mínima requerida:<ul style="list-style-type: none">◦ Técnico Superior en Administración de Sistemas Informáticos en Red o equivalente o◦ Técnico Superior en Desarrollo de Aplicaciones Multiplataforma o equivalente o en Desarrollo de Aplicaciones Web o equivalentes• Experiencia mínima demostrable de:<ul style="list-style-type: none">◦ 3 años en consultoría senior de proyectos afines al objeto de este contrato (servicios TIC) y◦ 18 meses en los últimos 3 años en el análisis de sistemas desarrollados con programación Delphi en entorno Oracle• Dedicación mínima 25% de la jornada ordinaria máxima de trabajo efectivo, en cómputo anual
1	<ul style="list-style-type: none">• Titulación mínima requerida:

¹³ MECES: Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior.





Persona Programadora (implementadora)	<ul style="list-style-type: none">◦ Técnico Superior en Desarrollo de Aplicaciones Multiplataforma o equivalente o en Desarrollo de Aplicaciones Web o equivalentes o◦ Certificado profesional Programación con lenguajes orientados a objetos y bases de datos relacionales o equivalente• Experiencia mínima demostrable de:<ul style="list-style-type: none">◦ 3 años en programación de aplicaciones y◦ 12 meses en los últimos 3 años en programación de aplicaciones desarrolladas con programación Delphi en entorno Oracle• Dedicación mínima 60% de la jornada ordinaria máxima de trabajo efectivo, en cómputo anual
---------------------------------------	--

El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por componentes relacionados en la oferta adjudicataria. De igual forma, las modificaciones del equipo de trabajo deberán comunicarse y autorizarse conforme a lo establecido en la memoria justificativa y el pliego de cláusulas administrativas particulares.

7. CALIDAD DEL SERVICIO. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS).

La calidad con la que se prestan los servicios descritos en este pliego debe ser medida, dado que es el parámetro que permite decidir si los medios, procesos, organización y recursos son los adecuados o no.

Para medir la calidad de un servicio, es preciso establecer un criterio. A este criterio se le denomina Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS). El ANS se establece de forma diferente para cada caso, dependiendo del tipo de servicio prestado.

El objetivo de la presente propuesta es detallar de manera clara cuales son los ANS que la adjudicataria debe cumplir en la prestación del servicio de mantenimiento, de manera que se garantice que los trabajos llevados a cabo cumplen con los estándares de calidad, exigencia y excelencia operativa que la propia Consejería precisa.

El incumplimiento de los ANS conlleva la penalización correspondiente, traducida en una reducción porcentual de la facturación a percibir por la adjudicataria en el periodo de control. Los ANS, disgregados en los indicadores que se detallan a continuación, serán calificados como APTOS o NO APTOS, en función de la prestación del servicio llevada a cabo por la adjudicataria comparada con el Valor Objetivo asociado a cada indicador.

A continuación, se describen los indicadores que se deben cumplir de manera general para todos los trabajos descritos los apartados anteriores:

Indicador: Tiempo de respuesta

<i>Descripción</i>	Tiempo que tarda la adjudicataria en dar una primera respuesta a una comunicación relacionada con el mantenimiento y realizada por parte de la Consejería
--------------------	---





<i>Modo de medición</i>	Tiempo en horas de días laborables
<i>Valor objetivo</i>	Todas las comunicaciones recibidas por la adjudicataria deberán devolver el acuse de recibo en menos de 24h
<i>Periodicidad</i>	Trimestral
<i>Penalización</i>	Si el 30% o más de las peticiones recibidas en un trimestre no cumplen el valor objetivo se descontará un 10%

Indicador: Tiempo de resolución de incidencia

<i>Descripción</i>	Tiempo transcurrido desde que es atendida la incidencia hasta que la corrección se lleva a cabo y la incidencia queda resuelta y cerrada
<i>Modo de medición</i>	Tiempo en días laborables
<i>Valor objetivo</i>	Para incidencias leves: tiempo máximo de resolución 10 días Para incidencias moderadas: tiempo máximo de resolución 7 días Para incidencias graves: tiempo máximo de resolución 3 días
<i>Periodicidad</i>	Trimestral
<i>Penalización</i>	Para incidencias leves: se descontará un 10% si más del 15% no cumplen el valor objetivo Para incidencias moderadas: se descontará un 15% si más del 10% no cumplen el valor objetivo Para incidencias graves: se descontará un 20% si más del 5% no cumplen el valor objetivo

Indicador: Incidencias reabiertas

<i>Descripción</i>	Incidencias que vuelven a reproducirse de igual manera y en los mismos términos y/o elementos de configuración
<i>Modo de medición</i>	Ratio del número de incidencias reabiertas
<i>Valor objetivo</i>	Para incidencias leves y moderadas, el número de incidencias reabiertas debe ser inferior al 10%. Para incidencias graves, el número de incidencias reabiertas debe ser inferior al 5%.
<i>Periodicidad</i>	Trimestral
<i>Penalización</i>	Se descontará un 10% por cada valor objetivo que no se cumple

Indicador: Satisfacción del servicio

<i>Descripción</i>	El grado de satisfacción se establecerá mediante una encuesta trimestral que la Consejería distribuirá entre los usuarios de la plataforma y todos aquellos implicados que la propia Consejería considere de interés para evaluar la prestación de servicio de mantenimiento, de manera que se pueda valorar el grado de satisfacción del servicio, calificando los diferentes apartados mediante una puntuación comprendida entre 0 y 10
--------------------	---





<i>Modo de medición</i>	El resultado final de la encuesta será la media aritmética de las diferentes cuestiones planteadas en la citada encuesta de satisfacción
<i>Valor objetivo</i>	No superar la encuesta de satisfacción sobre los servicios prestados en el PPT, medida con una puntuación mínima de 6 sobre 10
<i>Periodicidad</i>	Trimestral
<i>Penalización</i>	Se descontará un 5% si no cumple el valor objetivo

Indicador: Reuniones de seguimiento

<i>Descripción</i>	Quincenalmente, se llevará a cabo una reunión de seguimiento, cuyo contenido incluirá la revisión del informe de seguimiento
<i>Modo de medición</i>	Celebración de las reuniones. Serán eminentemente presenciales y se celebrarán en las dependencias de la Consejería
<i>Valor objetivo</i>	1 reunión quincenal (flexible según calendario)
<i>Periodicidad</i>	Trimestral
<i>Penalización</i>	Si durante 1 trimestre se mantienen menos de 4 reuniones (por causas ajenas a Consejería), se descontará un 10%

Indicador: Informe de seguimiento

<i>Descripción</i>	La adjudicataria deberá presentar un informe de seguimiento quincenal que incluya los trabajos de mantenimiento ejecutados y los ANS que la Consejería determine como claves para la prestación del servicio
<i>Modo de medición</i>	<p>La adjudicataria deberá ejecutar un control de calidad que garantice un cumplimiento eficaz y eficiente de los objetivos del proyecto</p> <p>Para ello, se elaborará el informe de calidad o seguimiento, en el que hará constar los datos objetivos que avalan:</p> <ul style="list-style-type: none">• Informe de las tareas realizadas• El cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio• Detalle de las desviaciones producidas <p>El informe de seguimiento estará visado por la persona coordinadora del proyecto y se entregará en formato electrónico al órgano contratante, siendo el contenido mínimo el descrito anteriormente.</p>
<i>Valor objetivo</i>	Entrega del informe en tiempo y forma (contenidos mínimos). Este informe se presentará con 2 días laborables de antelación a la reunión de seguimiento quincenal
<i>Periodicidad</i>	Trimestral
<i>Penalización</i>	Si durante 1 trimestre se reportan menos de 4 informes se descontará un 10%. Aquellos informes que no cumplan con el contenido mínimo se contabilizarán como no entregados.





Indicador: Continuidad del servicio

<i>Descripción</i>	La adjudicataria estará obligada a asegurar la continuidad del servicio de Sinergia y la integración que esta plataforma tenga con terceros sistemas, actualmente identificados o de potencial interés para la Consejería
<i>Modo de medición</i>	Reporte de interrupciones del servicio por parte de la adjudicataria a Consejería, especificando el tiempo de interrupción, causa y solución
<i>Valor objetivo</i>	Al menos un 95% del tiempo total de prestación del servicio con continuidad
<i>Periodicidad</i>	Trimestral
<i>Penalización</i>	Se descontará un 30% si no cumple valor objetivo

Indicador: Integración de sistemas

<i>Descripción</i>	El objeto de este indicador se basa en verificar el resultado de las pruebas de integración con terceros sistemas ejecutadas por la adjudicataria como resultado de una modificación llevada a cabo en Sinergia.
<i>Modo de medición</i>	La adjudicataria deberá presentar un informe de resultado de pruebas de integración donde se deberá contemplar, al menos, la siguiente información: Modificación de Sinergia que ha obligado llevar a cabo la prueba Fecha/hora de comienzo y fin Sistema/s afectado/s Resultados obtenidos Incidencia/s detectada/s, si las hubiera Observaciones
<i>Valor objetivo</i>	La adjudicataria se compromete a presentar un informe de resultado de pruebas de integración al final del trimestre de facturación
<i>Periodicidad</i>	Trimestralmente
<i>Penalización</i>	Se descontará un 3% si se incumple el valor objetivo

Indicador: Cesión del servicio

<i>Descripción</i>	Con carácter previo a la finalización del contrato, la adjudicataria traspasará el conocimiento mediante la impartición de jornadas de formación a la empresa que resultase adjudicataria del siguiente nuevo contrato de mantenimiento al objeto de capacitarle para llevar a cabo con garantías estas tareas de mantenimiento
<i>Modo de medición</i>	Verificación del traspaso de conocimiento para la cesión del servicio
<i>Valor objetivo</i>	Se estima una duración mínima de 10 jornadas laborables para este proceso. En ningún caso, la ejecución de la transferencia del conocimiento supondrá coste alguno para el Gobierno de Canarias, no siendo la misma facturable Deberá incluir necesariamente los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none">• Conocimientos generales (conceptos, casos de uso, operaciones permitidas para cada tipo de usuarios, dependencias con sistemas





	externos, etc.) <ul style="list-style-type: none">• Conocimientos técnicos (arquitectura general del sistema, tablas del catálogo, etc.)• Procedimientos de resolución de incidencias, Protocolo de actuación• Formación en las metodologías, tecnologías y herramientas utilizadas en el proceso de desarrollo y en el soporte técnico especializado
--	---

<i>Periodicidad</i>	Fin de contrato (último mes de contrato en vigor)
<i>Penalización</i>	Si el traspaso del servicio por parte de la adjudicataria saliente en términos de entrega de documentación y/o entregables, gestión del conocimiento, herramientas, formación, contactos, etc., no se hace en el plazo máximo de un mes, y con la suficiente garantía para continuar con la prestación del servicio en consideración de la Consejería, la propia Consejería se reserva la capacidad para penalizar a la adjudicataria saliente con hasta el 50% de la última facturación

Indicador: Documentación relacionada con la gestión del cambio

<i>Descripción</i>	Será obligación de la adjudicataria actualizar documentalmente, en el plazo máximo de un mes desde su aprobación, cualquier modificación de Sinergia aprobada y asociado a las diferentes tipologías de mantenimiento, nuevas funcionalidades propuestas para la plataforma, actualizaciones en la gestión de la configuración y actualización de procedimientos. Aunque queda integrado en lo ya reseñado, se recalca que igualmente será de aplicación la actualización de los manuales de usuario de Sinergia, en el mismo plazo señalado con anterioridad
<i>Modo de medición</i>	Revisión de la documentación del proyecto por parte de Consejería
<i>Valor objetivo</i>	Recoger todos los cambios relevantes acometidos que afectan al funcionamiento de Sinergia en la documentación del proyecto
<i>Periodicidad</i>	Trimestral
<i>Penalización</i>	Si se identifica en un mismo trimestre que se ha dejado de documentar más de 3 modificaciones o nuevas funcionalidades, se penalizará esa facturación con un 10%

Indicador: Mejora continua

<i>Descripción</i>	<p>El objeto de este indicador se basa en evaluar la capacidad que ofrece la adjudicataria de aportar alternativas y propuestas de mejora en relación al servicio que Sinergia presta a los usuarios</p> <p>Para ello, la adjudicataria podrá presentar trimestralmente un informe de mejora continua basado en las funcionalidades que ofrece la plataforma, mejoras de uso basadas en aportaciones propias y de los usuarios, implementaciones que favorezcan la reducción de incidencias, etc., y, en definitiva, cualquier aportación que pueda servir para optimizar el funcionamiento de la plataforma y aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios y de la Consejería</p>
<i>Modo de medición</i>	El informe de mejora continua deberá ser completo y detallar que acciones de mejora se proponen, cuales son los objetivos que se busca





	<p>cubrir en relación a Sinergia, quienes son los implicados, qué consecuencias tiene la implantación de las medidas, qué impacto tiene para la propia Sinergia, usuarios de Consejería, etc. En definitiva, se deberá incluir el nivel de detalle suficiente para que la Consejería sea capaz de evaluar la validez de las propuestas aportadas por la adjudicataria y el impacto que su implantación tiene para el servicio global que Sinergia presta</p> <p>En cualquier caso, cada informe de mejora continua presentado deberá incluir propuestas de mejoras con contenido relevante y adicional en comparación con el presentado en informes anteriores, de forma que realmente aporten valor a la Consejería</p>
<i>Valor objetivo</i>	Será la Consejería quien valorará las nuevas aportaciones incluidas en cada informe, así como su grado de detalle, para determinar la viabilidad o rechazo del mismo y su posible implementación en base a una contratación específica.
<i>Periodicidad</i>	Trimestral
<i>Penalización</i>	No procede

La premisa de la eficaz ejecución del objeto de este contrato solo podrá lograrse si la relación de la empresa adjudicataria con el personal de la Consejería, y viceversa, se encuentra presidida por el principio de mutua confianza y la seguridad de que las acciones iniciadas por cualquiera de las partes buscan la mejor resolución de los problemas y el beneficio común de ambos.

Aunque la dirección del proyecto es el órgano de determinación y aceptación de los plazos de resolución que se estiman para cada una de las tareas incluidas en el objeto de este contrato, así como el órgano de decisión respecto del posible incumplimiento del objeto del contrato en alguno de los trabajos a desarrollar, se establecen para las tareas de tipo correctivo unos tiempos máximos orientativos de resolución según la prioridad que se le haya asignado:

- Leve o baja: < 10 días laborables.
- Moderada: < 7 días laborables.
- Grave: < 3 días laborables.

Será el responsable del contrato de la Consejería el encargado de asignar a cada incidencia o actuación de las que constituyen el objeto del contrato, el grado de urgencia para su resolución, teniendo en cuenta que se considerará:

- **Leve o baja:** Supone una mejora o corrección de uno o más módulos del sistema que se considera de interés introducirla en un plazo de tiempo limitado.
- **Moderada:** Supone una mejora o corrección de uno o más módulos del sistema para superar una limitación parcial que obliga a utilizar acciones alternativas, ya sea por parte del usuario o mediante la ejecución de procesos de corrección de datos.
- **Grave:** Supone una corrección de uno o más módulos del sistema para corregir el bloqueo de alguna funcionalidad que no puede realizarse utilizando medios alternativos, aunque no limita totalmente la capacidad operativa de los usuarios.





En el caso de no ser designada la prioridad por los responsables de la Consejería, se entenderá como carácter Leve o Baja.

La empresa adjudicataria realizará, en el plazo más breve posible, un estudio funcional de la solución a cada incidencia y una estimación de los recursos a emplear y del plazo total para su resolución completa. En caso de que dicho plazo exceda lo establecido en los ANS (según su grado), se podrá llegar a un consenso con el personal funcional y técnico de la Consejería para ampliarlo.

8. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO.

Todas las acciones y, en general, los trabajos a realizar serán coordinados por el Servicio de Modernización y Tecnologías de la Información de la Secretaría General Técnica de este Departamento.

La dirección del proyecto ejercerá la superior dirección de los trabajos y facilitará a la empresa adjudicataria la documentación e información necesaria para la organización del trabajo, su planificación y programación temporal.

De entre los miembros del equipo de trabajo de la adjudicataria, y como responsable del mismo, la adjudicataria designará a la persona coordinadora del proyecto descrito en los apartados anteriores y con las atribuciones siguientes:

- Ejercer la interlocución directa con la dirección del proyecto para asegurar la calidad de las tareas desarrolladas en la organización del proyecto, su desarrollo y presentación de resultados.
- Organizar la ejecución del proyecto de acuerdo con el programa de realización de los trabajos y poner en práctica las instrucciones provenientes de la dirección del proyecto.
- Representar a la empresa adjudicataria en sus relaciones con la dirección del proyecto en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Proponer a la dirección del proyecto las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- Presentar a la dirección del proyecto, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.

El seguimiento y control de la ejecución del contrato, por parte de dirección del proyecto, se efectuará sobre las siguientes bases:

- El seguimiento continuo de la evolución del proyecto, entre la persona coordinadora del proyecto por parte de la empresa adjudicataria y la dirección del proyecto por parte de la Consejería.
- La dirección del proyecto determinará los procedimientos y herramientas a utilizar, para poder llevar a cabo, la planificación, seguimiento y control de los trabajos.
- La dirección del proyecto ejercerá de una manera continuada y directa, la inspección y vigilancia del trabajo contratado, teniendo en cuenta el presente pliego y demás documentos del contrato.

La celebración de las reuniones ordinarias queda regulada según el indicador *Reuniones de*





seguimiento (ANS), recogido en el apartado 7. En todo caso, podrán celebrarse reuniones extraordinarias por necesidad del servicio.

La gestión del proyecto se realizará en la herramienta Redmine de la Consejería (GesVER), en el que se desglosarán todos los hitos del proyecto, de forma que se pueda seguir en tiempo real la evolución del mismo y el consumo de horas realizadas. La gestión de tareas y el seguimiento presupuestario se realizarán igualmente en el Redmine corporativo.

9. CONFIDENCIALIDAD.

La documentación e información suministrada por el Gobierno de Canarias a la empresa adjudicataria, 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 equipo de trabajo 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 Secretaría General Técnica de la Consejería.

10. PROPIEDAD DEL RESULTADO DE LOS TRABAJOS.

Todos los datos, estudios, documentos y entregables de los trabajos realizados durante el proyecto serán propiedad exclusiva del Gobierno de Canarias quien podrá ejercer sus derechos de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación.

La empresa adjudicataria no podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, salvo que cuente con autorización expresa y escrita de la Secretaría General Técnica de la Consejería.





ANEXO II

ENCARGO DE TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

1. Descripción general de los tratamientos de datos personales a realizar

La presente propuesta aborda la **CONTRATACIÓN UN SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y ADAPTATIVO, TANTO DE SISTEMAS COMO DE SERVIDORES, DE LA PLATAFORMA SINERGIA** de la Consejería de Transición Ecológica y Energía.

El mantenimiento informático debe considerarse incluido en varias actividades de tratamiento, las cuales se encuentran debidamente registradas, en el Registro de Actividades de Tratamiento de datos personales, accesibles en:

<https://www.gobiernodecanarias.org/administracionespublicas/tratamientodedatos/tratamientos/tee/dge/>

2. Descripción detallada de las Actividad de Tratamiento vinculada

A continuación, en la siguiente tabla, se muestra de forma detallada la información de los registros de tratamiento implicados:

Tratamientos	Centro Directivo	Uso de Datos Personales	Presencia de Datos especialmente protegidos	Resolución del Registro de Tratamiento	Responsable del tratamiento
Apoyo a la gestión de proyectos	Dirección General de Energía	Sí	No	Resolución 1541/2024 de 01/12/2023 de la Dirección General de Energía por la que se registran las actividades de tratamiento de datos personales en este centro directivo.	Titular del centro Directivo
Consultas de información administrativa general en materia de energía		Sí	No	Resolución 1545/2024 de 01/12/2023 de la Dirección General de Energía por la que se registran las actividades de tratamiento de datos personales en este centro directivo.	Titular del centro Directivo
Gestión de expedientes jurídico-administrativos		Sí	No	Resolución 1550/2024 de 01/12/2023 de la Dirección General de Energía por la que se registran las actividades de tratamiento de datos personales en este centro directivo.	Titular del centro Directivo

3. Finalidad.

La finalidad de acceso a los datos, para el fin de realizar el mantenimiento en los servidores de la aplicación Sinergia se encuentra incluida en la finalidades de los Registros que la contienen.





De forma concreta:

-Los datos personales obtenidos serán tratados con el único fin de identificar a las personas integrantes de los equipos de trabajo de los distintos proyectos o encargos impulsados desde la Consejería de Transición Ecológica, Lucha contra el Cambio Climático y Planificación Territorial.

-Los datos personales obtenidos serán tratados con el único fin de realizar las tareas administrativas propias de la atención de solicitudes de información general.

-Los datos personales obtenidos serán tratados con el único fin de realizar las tareas administrativas propias de la gestión de expedientes en materia de contratación, encargos, encomiendas de gestión y convenios.

4. Duración

Este encargo de tratamiento tendrá la misma duración que la duración del contrato.

5. Destino de los datos al término de la duración del encargo

Al finalizar el encargo, el encargado del tratamiento, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, debe:

Devolver al responsable los datos personales, tanto los que fueron automatizados como los que no. La devolución debe comportar el borrado total de los datos personales, tanto los que fueran tratados de forma automatizada, borrándolos de los equipos utilizados para ello, como los que fueron tratados de forma no automatizada, destruyendo diligentemente las copias en soporte papel, en su caso.

El encargado del tratamiento podrá conservar una copia de los datos personales, los cuales debe mantener bloqueados, para atender posibles responsabilidades administrativas o jurisdiccionales, por el plazo legalmente establecido para ello. Finalizado este, deberá proceder a la destrucción y supresión de tales datos personales.

6. Tipología de datos personales

Los datos personales susceptibles de tratamiento por el encargado son:

- Datos de carácter identificativo: D.N.I. o equivalente, nombre y apellidos, dirección, teléfono, correo electrónico, N° SS/Mutualidad.
- Datos académicos y profesionales: cargo/puesto de trabajo, actividad económica.
- Datos económicos, financieros y de seguro: datos bancarios y nómina.
- Datos fiscales: datos sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, datos sobre la renta.
- Transacciones de bienes y servicios: datos sobre bienes y transmisiones patrimoniales.

7. Personas afectadas

- Interesados: Personas físicas/jurídicas presentes en los servidores de Sinergia.





8. Personas autorizadas para el tratamiento de los datos personales

El encargado garantizará que los datos personales se traten únicamente por el personal que, dentro de aquel adscrito a la ejecución del contrato, haya autorizado y declarado para este cometido.

Si se produjeran bajas, sustituciones o incorporaciones respecto al personal declarado, el encargado deberá entregar al responsable, en el plazo máximo de siete (7) días naturales, una nueva declaración responsable comunicando esta circunstancia, así como la identificación, funciones y lugar de trabajo de los trabajadores a quienes afecte, y señalando, en el caso de incorporaciones, que los nuevos trabajadores han suscrito un compromiso de confidencialidad. Tanto el encargado como el personal que trate los datos están sujetos a un deber de confidencialidad, que permanecerá incluso tras la finalización del encargo.

El encargado deberá informar convenientemente a su personal de las medidas de seguridad que han de adoptar para la protección de los datos, y les garantizará la formación necesaria en la materia.

9. Tratamiento de datos personales en el territorio de la Unión Europea

Los sistemas de información y comunicaciones para la recogida, almacenamiento, procesamiento y gestión de los tratamientos de datos personales deben ubicarse y prestarse dentro del territorio de la Unión Europea.

Estos datos no podrán ser objeto de transferencia a un tercer país u organización internacional, con excepción de los que hayan sido objeto de una decisión de adecuación de la Comisión Europea o cuando así lo exija el cumplimiento de las obligaciones internacionales asumidas por el Reino de España.

10. Ejercicio de derechos en materia de protección de datos

En el supuesto de que una persona afectada ejerza sus derechos (acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad de datos, oposición y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas); el encargado debe remitir la documentación, a través del Registro Oficial correspondiente, al responsable, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles.

El responsable podrá requerir al encargado para que, en un plazo máximo de dos días hábiles, aporte la documentación adicional para contestar dicha solicitud.

11. Deber de cooperación del encargado

El encargado del tratamiento debe:

- Facilitar el acceso a los datos personales y a las operaciones de tratamiento del Delegado de Protección de Datos designado por el responsable.
- Cooperar con la autoridad de control.
- Colaborar con el responsable a solicitud de este.
- Poner a su disposición cuanta información o documentación le sea requerida para dar cumplimiento al marco normativo en materia de protección de datos.
- Comunicar de forma inmediata si advierte que una instrucción es susceptible de infringir dicho marco normativo.





12. Medidas de seguridad del tratamiento de datos personales

El encargado debe aplicar las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar que las operaciones de tratamiento de datos personales se realicen en un nivel de seguridad adecuado. Como mínimo habrán de contemplar:

- La seudonimización¹⁴, y el cifrado de datos personales¹⁵.
- La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico¹⁶.
- El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento¹⁷.

Son aplicables:

- Respecto al tratamiento no automatizado de los datos, las medidas de seguridad previstas en Capítulo IV del Título VIII del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Respecto al tratamiento automatizado de los datos, las medidas de seguridad del Anexo II, ENS tipo I, del Real Decreto 311/2022, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Si el contratista se encontrara autorizado, en su caso, para la utilización de los recursos informáticos, telefónicos o redes de comunicación de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, resultaría además de aplicación el Acuerdo del Gobierno de Canarias 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 núm. 127, de 03.07.2018).

El adjudicatario no podrá suprimir dichas medidas mediante el empleo de un análisis de riesgo o evaluación de impacto salvo aprobación expresa del responsable del tratamiento. A estos efectos, el personal del adjudicatario debe seguir las medidas de seguridad establecidas por el responsable del tratamiento no pudiendo efectuar tratamientos distintos de los definidos por el responsable del tratamiento.

¹⁴ Es decir, el tratamiento de datos personales de forma que no puedan atribuirse a una persona afectada sin utilizar información adicional.

¹⁵ Esto es, la conversión de los datos personales en ilegibles.

¹⁶ Esto es que debe impedirse el acceso a los datos personales a personas no autorizadas, para ello deberán adoptarse medidas tales como establecer perfiles individuales de acceso al personal autorizado con derechos de administración, establecer contraseñas robustas y seguras en el uso de equipos informáticos usados para el procesamiento y almacenamiento de los datos personales, así como el uso de cortafuegos y cualquier otra medida de seguridad contra ataques cibernéticos. Además, debe llevar a cabo la actualización adecuada de los equipos informáticos, disponer de sistemas antivirus que inhiba *malware* entre otros, sistemas de detección de intrusiones de red; realizar copias de seguridad periódicamente que se almacenará en lugar distinto a aquél en el que se encuentre la información en origen, a los fines de que en caso de pérdida, puedan recuperarse los datos personales, proceder al almacenamiento seguro tanto de los automatizados como los no automatizados, y en el caso de que fueran destruidos, asegurar que esta sea absoluta, utilizando los medios pertinentes para ello.

¹⁷ Es decir, las medidas técnicas adoptadas deben ser revisadas de forma periódica, lo cual incluye los análisis periódicos de seguridad de los equipos informáticos y sus servidores.





13. Notificación de violaciones de seguridad de los datos personales

El encargado notificará al responsable, a través del Registro Público correspondiente, cada violación de seguridad¹⁸ de los datos personales con carácter inmediato y como máximo en un plazo de 48 horas desde que tenga constancia.

La notificación debe comprender como mínimo, la descripción de:

- La naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales; el número aproximado de personas afectadas, cuando sea posible; y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- Las posibles consecuencias de la vulneración de la seguridad de los datos personales.
- Las medidas correctivas adoptadas para poner remedio a la violación de seguridad, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

14. Subencargados de tratamiento

El encargado debe contar con la autorización expresa y por escrito del responsable para acudir a la subcontratación (subencargados de tratamiento), así como para incorporar o sustituir a los subcontratistas.

Son requisitos imprescindibles para otorgar dicha autorización, además de los establecidos en la normativa aplicable por razón de la materia, los siguientes:

- Que el tratamiento de datos personales por parte del subcontratista se ajuste a la legalidad vigente y a las instrucciones que dicte el Responsable del tratamiento.
- Que el encargado del tratamiento y el subcontratista formalicen un contrato u otro acto jurídico de encargo de tratamiento de datos en los términos previstos en el presente Anexo, que será puesto a disposición del Responsable del tratamiento.

Corresponde al encargado del tratamiento inicial formular dicho contrato o acto jurídico, de tal forma que el subencargado del tratamiento quede sujeto a las mismas condiciones que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales.

En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado del tratamiento inicial seguirá siendo plenamente responsable del cumplimiento de las obligaciones correspondientes ante el responsable del tratamiento.

15. Modificaciones del presente Anexo

Si, como consecuencia de la ejecución del encargo, y siempre que se respetase la normativa aplicable, resultara necesario modificar el presente Anexo, el encargado lo requerirá razonadamente, especificando los cambios que solicita. En caso de que el responsable manifestara su conformidad, este emitirá un Anexo actualizado que recoja fielmente el detalle del tratamiento.

El responsable podrá modificar de oficio el presente Anexo, previa audiencia al encargado.

¹⁸ Entendida como la pérdida, destrucción o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizado a dichos datos.

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
TOMAS LORENTE ARENCIBIA - JEFE/A SEC.MODERNIZACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Fecha: 02/07/2024 - 12:53:15
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente: 0A1YO_Sa36VGRkcs5q5gf-i3y2yeEpSzv	 
El presente documento ha sido descargado el 03/07/2024 - 10:04:54	