



Excmo. Ayuntamiento
SANTA CRUZ DE TENERIFE

AREA DE GOBIERNO DE HACIENDA, RECURSOS HUMANOS,
Y SERVICIOS DE SOPORTE
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN INTERNA,
PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN

DECRETO DE LA SEÑORA CARMEN DELIA ALBERTO GÓMEZ CONCEJALA DELEGADA DE RECURSOS HUMANOS, NUEVAS TECNOLOGÍAS Y PROTECCIÓN DE DATOS, POR DELEGACIÓN DE DECRETO DEL SR. ALCALDE PRESIDENTE DE FECHA 29 DE JULIO DE 2011// EN SANTA CRUZ DE TENERIFE A 20 DE MARZO 2012.

ASUNTO: EXPEDIENTE 2011/2/0008 RELATIVO A LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS SERVIDORES MARCA HP DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE, MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD, TRAMITACIÓN ORDINARIA.

-ANTECEDENTES DE HECHO-

I.- Con fecha 1º de diciembre de 2011 la Sra. Dª Carmen Delia Alberto Gómez, Concejala Delegada de Recursos Humanos, Nuevas Tecnologías y Protección de Datos dispuso lo siguiente:

“(…) PRIMERO: Aprobar el inicio del expediente de contratación denominado “mantenimiento de los equipos servidores marca HP del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife”, mediante procedimiento negociado sin publicidad, así como aprobar los Pliegos de Cláusulas Económico-Administrativas Particulares y Prescripciones Técnicas Particulares que han de regir la presente contratación....

SEGUNDO: Autorizar el gasto por un importe total de DOCE MIL OCHOCIENTOS EUROS [12.800,00 €], IGIC incluido, (12.190.48 sin IGIC y el importe correspondiente al IGIC de 609,52 €.) mediante la aprobación de siguiente documento contable en fase A con cargo a la aplicación presupuestaria 00000000 01122 92110 21600 15000 (mantenimiento de equipos proceso de información) para los años 2012 y 2013 y con el siguiente número de apunte previo 920119000209.

TERCERO: Disponer la apertura del procedimiento negociado sin publicidad, para la contratación del mantenimiento de los equipos servidores marca HP, así como cursar las correspondientes cartas de invitación a empresas capacitadas con sujeción a los pliegos de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas.”.

II.- Con fecha 14 de diciembre de 2011 se procede a remitir invitaciones a las siguientes empresas:

- QWERTY SISTEMAS S.A.L.,(CIF A-3530769-3)
- EL CORTE INGLES, S.A. (Informática)
- OMNIA INFOSYS S.L.U., (CIF B-38506663)

III.- Los días 26 y 30 de diciembre de 2011 se recibe oferta, en tiempo y forma, por las empresas QWERTY SISTEMAS S.A.L. y OMNIA INFOSYS S.L.U. respectivamente. Una vez terminado el plazo de presentación de ofertas se procedió, por parte de este Servicio a comprobar que la documentación incorporada en el sobre n° 1 (“*Documentación general para la negociación*”) coincidía con la requerida en la cláusula 10ª de los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares que rigen la presente contratación.

IV.- Con fecha 6 de febrero de 2012 se emite informe técnico de valoración por parte del Servicio de Tecnología y Protección de Datos cuyo tenor literal es el siguiente:

“(…) Objeto

El presente documento presenta el análisis de la documentación presentada para la prestación de un servicio de mantenimiento de los servidores de la Marca HP existentes en la Corporación.

Informe

A dicho procedimiento se han presentado las siguientes empresas:

- OMNIA INFOSYS (en adelante Omnia)
- QWERTY SISTEMAS S.A.L. (en adelante Qwerty)

Los aspectos técnicos y económicos a negociar según el Pliego de Prescripciones técnicas eran:

Los aspectos a negociar en este contrato serán:

- a) Mejoras en la prestación del servicio
 - b) Mejoras en horario de actuaciones
 - c) Precio
- Se analizará ahora los aspectos nombrados anteriormente*

Mejoras en la prestación del servicio:

Los servicios que se solicitaban en el pliego eran:

- a) **Servicio de asistencia de hardware.**
- b) **Servicio de asistencia telefónica de hardware.**

SOLITIDADO EN PLIEGO	QWERTY	OMNIA
a) Mantenimiento Preventivo	CUMPLE	CUMPLE
b) Mantenimiento Correctivo	CUMPLE	CUMPLE
c) Recepción y validación de llamadas	CUMPLE	CUMPLE
d) Diagnósis telefónica de la incidencia y actuaciones a realizar	CUMPLE	CUMPLE
e) Asistencia in-situ	CUMPLE	CUMPLE

Omnia:

Estructura para llevar el servicio solicitado:

- Centro de atención de incidencias (CASEU)
- Cuenta de correo para incidencias
- Aplicación web para incidencias
- 1 Coordinador del servicio

- *Equipo técnico resolución de averías*

Tiene stock de piezas de recambio para poder efectuar el servicio en los tiempos establecidos.

Realizará un inventario de los servidores (hardware y software)

Mantenimiento Evolutivo

- *Incluye instalación de nuevas versiones de sistema operativo, parches para mejorar el rendimiento de los servidores.*
- *Así como otro tipo de actuaciones que el órgano contratante requiera.*

Presentará diversos informes de funcionamiento como:

- *Intervención de Mnto. correctivo*
- *Intervención de Mnto. Evolutivo*
- *Intervenciones mensual*
- *Intervenciones anual*
- *Calidad*

Qwerty:

Estructura para llevar el servicio solicitado:

- *Recepción de llamadas a oficina o móvil*
- *Cuenta de correo para incidencias*
- *Aplicación web para incidencias*
- *1 Coordinador del servicio*
- *Equipo técnico resolución de averías*

Tiene stock de piezas de recambio para poder efectuar el servicio en los tiempos establecidos.

Monitorización y escalado personalizado de las incidencias: Ingeniero de soporte con conocimiento de la infraestructura del Ayuntamiento, el cual entre otras funciones realizará una monitorización del estado de las averías hardware.

Reuniones de seguimiento del servicio: Reunión entre responsables del Ayuntamiento y la empresa para:

- *Revisión plan soporte*
- *Seguimiento de incidencias*
- *Planificación de servicios preventivos y resultado de los realizados*
- *Planes de mejora*

Mantenimiento Evolutivo

- *Incluye instalación de nuevas versiones de sistema operativo, parches para mejorar el rendimiento de los servidores.*

Presentará informes de funcionamiento.

A) Mantenimiento preventivo.

“El mantenimiento preventivo consistirá en la comprobación, inspección, ajuste y sustitución de los elementos de los dispositivos y equipos, así como en la aplicación de modificaciones que, decididas por el departamento técnico de LA EMPRESA, tengan por objeto mejorar las condiciones de funcionamiento sin alterar las especificaciones de origen. Este servicio se realizará según los programas y calendarios específicos que, para cada uno de los dispositivos y equipos, tenga establecidos LA EMPRESA.”

Omnia propone:

- *Efectuar revisión periódica de hardware y software de los servidores*
- *Instalación de software que permitirá vigilar el estado del equipo y realizar pequeños ajustes.*

Qwerty propone:

- *Realizará un plan de soporte conjuntamente con el Ayuntamiento para realizar este servicio.*
- *Revisión del firmware de los servidores, informe y conveniencia e instalación de*
- *Instalación de software específico de HP para monitorizar el estado de los equipos.*

B) Mantenimiento correctivo

Este mantenimiento consistirá en:

“El mantenimiento correctivo consiste en la reparación de averías originadas por el uso normal de los equipos y se prestará atendiendo a llamada telefónica, fax telegrama o medio telemático, debidamente conformado por el Responsable de La Sección de Informática.”

Omnia propone:

- *Recepción de la llamada*
- *Diagnóstico de la incidencia*
- *Posibilidad de resolución mediante acceso remoto*
- *Asistencia in-situ si se requiere*

Qwerty propone:

- *Recepción de la llamada*
- *Diagnóstico de la incidencia*
- *Posibilidad de resolución mediante acceso remoto*
- *Asistencia in-situ si se requiere*

C) Recepción y validación de llamadas:

Omnia propone:

La recepción de llamadas se realizará a través de CASEU.

Qwerty propone:

Recepción y validación de llamadas en oficina o móvil.

D) Diagnóstico telefónica de la incidencia y actuaciones a realizar

Ominia propone:

Realizar este servicio en el CASEU, decidiendo si la actuación es remota o bien se envía un técnico in-situ

Qwerty propone:

Realizará este servicio, decidiendo si la actuación es remota, se debe escalar a HP o bien se envía un técnico in-situ

E) Asistencia in-situ.

“La asistencia "in situ", que será la más habitual, se prestará cuando no sea posible la resolución de la incidencia mediante la asistencia telefónica, y se realizará con la presencia física de un técnico de mantenimiento de LA EMPRESA en las instalaciones del AYUNTAMIENTO.

EL AYUNTAMIENTO deberá habilitar al Técnico de Mantenimiento de EMPRESA, un espacio suficiente de trabajo, así como dotarle de los elementos de almacenamiento y desechables necesarios (incluyendo cintas de repuesto).

LA EMPRESA queda autorizada para acceder e intervenir en los diferentes dispositivos y equipos siempre que ello sea necesario para la realización del servicio convenido, debiendo existir supervisión por parte del AYUNTAMIENTO.

LA EMPRESA realizará el servicio de mantenimiento en el lugar en que se halle el dispositivo o equipo. Excepcionalmente, si la índole de la reparación lo requiere, LA EMPRESA tendrá la posibilidad de efectuar dicha reparación en sus propios laboratorios, permitiendo EL AYUNTAMIENTO este traslado y siendo los costes a cargo de LA EMPRESA.”

Omnia propone:

Realizar la asistencia in-situ cuando la incidencia no se pueda resolver a través del CASEU o en remoto.

Qwerty propone:

Realizar la asistencia in-situ cuando la incidencia no se pueda resolver a través del diagnóstico telefónico o en remoto.

Mejoras en horario de actuaciones

En el Pliego se solicitaba:

“A) Servicio de asistencia de hardware:

El horario en el que la empresa debe prestar este servicio debe ser, salvo que se modifique la actual jornada laboral del Ayuntamiento, de 8 a 20 horas. Tanto para la determinación de la jornada, como los días no laborables en los que se prestará el servicio, se considerará el calendario laboral del Ayuntamiento, y el horario en la Comunidad Canaria.

También se solicitaba:

C) Otros servicios complementarios.

En general en este apartado se refiere a las mismas prestaciones que el apartado a), haciendo principal énfasis en el mantenimiento correctivo, por lo tanto se realizará con la presencia del técnico de mantenimiento de LA EMPRESA. La diferencia entre este apartado y el A) corresponde a que el servicio se deberá realizar fuera del horario establecido, o sea, a partir de las 20 h hasta las 8 del día siguiente. También se incluirán trabajos que se deban realizar en días festivos. Este cambio de horario es debido a que la avería no se puede arreglar durante el horario laboral del AYUNTAMIENTO (8 a 20) porque se debería interrumpir el servicio al público.”

Tabla Horarios de Servicio

	Prioridad PDT	QWERTY	OMNIA
Mantenimiento Preventivo	8:00 a 20:00	8:00 a 15:00 de lunes a viernes si el servicio lo requiere sea efectuará a partir de las 15:00	Lunes a Sábado 8:00 a 20:00 y de 20:00 a 8:00 cuando el servicio de informática lo requiera
Mantenimiento Correctivo	8:00 a 20:00 y actuaciones especiales partir de las 20:00	Servidores, discos y Controladoras 24x7x365. El resto 13x5 días laborables de 8:00 a 20:00	Lunes a Sábado 8:00 a 20:00 y de 20:00 a 8:00
Recepción de llamadas	8:00 a 20:00	Lunes a Viernes 8:00 a 20:00 oficina y móvil	Lunes a Viernes 8:00 a 20:00 oficina y Sábados móvil de guardia
Creación de incidencias Vía web	No solicitado	7x24x365	7x24x365

Mejoras en el tiempo de respuesta

Las prioridades (definidas por el órgano contratante) y tiempos de respuesta deberán ser cómo mínimo los indicados en la tabla adjunta:

	Prioridad PDT	Respuesta PDT	QWERTY	OMNIA
Soporte Telefónico	Urgente	Inmediata	Inmediata	Inmediata
	No crítico	Una hora	Inmediata	15 minutos

	Prioridad PDT	Respuesta/Resolución PDT	QWERTY	OMNIA
Consulta dudas	Urgente	2 Horas	Inmediata	30 minutos
	No crítico	8 Horas	2 h	2 h

	Prioridad PDT	Respuesta PDT	QWERTY	OMNIA
Soporte On-Site	Crítico	8 Horas	4 h	2 h
	No crítico	24 Horas	12 h	4 h

Precio:

SOLITUDADO EN PLIEGO	QWERTY	OMNIA
12.800,00 €	12.075 €	11.970 €

CONCLUSIÓN

Según las condiciones analizadas en apartados anteriores se propone la adjudicación a la empresa **OMNIA**.

Las razones fundamentales para esta decisión son dos:

- Mejor tiempo de respuesta
- Precio

El resto de las características ofertadas son muy similares en ambas empresas.”

V.- Con fecha 7 de febrero de los corrientes se dicta Decreto de D^a Carmen Delia Alberto Gómez, Concejala Delegada de Recursos Humanos, Nuevas Tecnologías y Protección de Datos por el cual se solicita requerimiento de documentación a la empresa OMNIA INFOSYS S.L.U. a efectos de adjudicación del contrato de referencia, por el que resuelve lo siguiente.

“Único: Requerir a la empresa OMNIA INFOSYS S.L.U. con CIF B3850666-3 a efectos de que, dentro del plazo de diez (10) días hábiles, a contar desde el siguiente a aquél en que hubiera recibido el presente requerimiento, presente la documentación justificativa de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social o autorice al órgano de contratación para obtener de forma directa la acreditación de ello, de disponer efectivamente de los medios que se hubiese comprometido a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato conforme al artículo 53-2 de la LCSP , y de haber constituido la garantía definitiva que sea procedente de conformidad con lo previsto en la cláusula 14^a del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige la presente contratación, la cual asciende a la cantidad de QUINIENTOS SETENTA EUROS, (570,00€).”

Visto cuanto antecede, una vez notificada la empresa, ésta procede a presentar la documentación en tiempo y forma.

VI.- Obra en el expediente informe del Servicio de Administración Interna, Patrimonio y Contratación de fecha 1 de marzo de 2012, relativo a la tramitación del presente expediente, así como conformidad de la Intervención General Municipal.

-FUNDAMENTOS DE DERECHO-

I.- Conforme a lo dispuesto en la cláusula 2^a del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares el órgano de contratación que actúa en nombre del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, es la Concejala Delegada en materia de Recursos Humanos, Nuevas Tecnologías y Protección de Datos.

II.- De conformidad con lo dispuesto en la cláusula 13^a del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares: *“ En el procedimiento negociado la adjudicación recaerá en el licitador justificadamente elegido por el órgano de contratación, tras efectuar consultas con diversos candidatos y negociar las condiciones del contrato con uno o vario de ellos. En el procedimiento negociado será necesario solicitar ofertas, al menos, a tres empresas capacitadas para la realización del objeto del contrato, siempre que ello sea posible.*

El órgano de contratación requerirá al licitador que haya presentado la oferta económica mas ventajosa para que dentro del plazo de diez días hábiles, a contar desde el siguiente a aquel en que se hubiere recibido el requerimiento , presente la documentación justificativa de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social o autorice al órgano de contratación para obtener de forma directa la acreditación de ello, de disponer efectivamente de los medios que se hubiese comprometido a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato conforme conforme al artículo 53.2, y de haber constituido la garantía definitiva que sea procedente..

Los correspondientes certificados podrán ser expedidos por medios electrónicos, informáticos o telemáticos, salvo que se establezca otra cosa en los pliegos.

El órgano de contratación deberá adjudicar el contrato dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la documentación.

La adjudicación deberá ser motivada, se notificará a los candidatos o licitadores y, simultáneamente se publicarán en el perfil del contratante.

La acreditación de estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, se realizará presentando la siguiente documentación, de acuerdo con los artículos 13 y 15 del Reglamento General de la LCAP:

- Último recibo del Impuesto sobre Actividades Económicas o el documento de alta en el mismo, cuando ésta sea reciente y no haya surgido aún la obligación de pago. El alta deberá adjuntarse en todo caso cuando en el recibo aportado no conste el epígrafe de la actividad. Esta documentación deberá estar referida al epígrafe correspondiente al objeto del contrato que les faculte para su ejercicio en el ámbito territorial en que las ejercen, debiendo complementarse con una declaración responsable del interesado de no haberse dado de baja en la matrícula del citado Impuesto.

- Certificación administrativa expedida por el órgano competente de la Administración del Estado, por lo que respecta a las obligaciones tributarias con éste último.

- Certificación administrativa expedida por el órgano competente de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, por lo que respecta a las obligaciones tributarias con la misma.

- Certificación acreditativa, expedida por el órgano competente de la Corporación, de que el licitador no tiene deudas de naturaleza tributaria con el Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

El licitador que no esté obligado a presentar todas o alguna de las declaraciones o documentos correspondientes a las obligaciones tributarias que se relacionan en el artículo 13 del Reglamento General de la LCAP, habrá de acreditar tal circunstancia mediante declaración responsable.

La acreditación de estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones con la Seguridad Social se realizará mediante certificación expedida por la autoridad administrativa competente. En el supuesto que haya de tenerse en cuenta alguna exención, se habrá de acreditar tal circunstancia mediante declaración responsable.

Las certificaciones a que se refieren las cláusulas anteriores deberán ser expedidas de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 15 del Reglamento General de la LCAP y, en su caso, podrán ser remitidas al órgano de contratación por vía electrónica, de acuerdo con la normativa vigente aplicable al respecto. No obstante lo anterior, el licitador propuesto como adjudicatario no estará obligado a aportar dichas certificaciones si en la declaración responsable ha autorizado expresamente a la administración contratante para obtener de la Administración certificante la información que acredite que cumple las circunstancias indicadas.

Los extranjeros, sean personas físicas o jurídicas, perteneciente o no a Estados miembros de la Unión Europea que no tengan domicilio fiscal en España, deberá presentar certificación expedida por autoridad competente en el país de procedencia, acreditativa de hallarse al corriente en el cumplimiento de las correspondientes obligaciones tributarias. Asimismo, habrá de presentar certificación, también expedida por autoridad competente, en la que se acredite que se halla al corriente en el cumplimiento de las obligaciones sociales que se exijan en el país de su nacionalidad. Toda la documentación relacionada en este apartado habrá de referirse a los doce últimos meses.”

III.- Según lo previsto en el la cláusula 3ª de los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares que rigen la presente contratación y de conformidad con la actual Corporación, el órgano de contratación que actúa en nombre del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife es el titular

de la Concejalía Delegada en materia de Recursos Humanos, Nuevas Tecnologías y Protección de Datos.

IV.- Consta informe del Gabinete Presupuestario de fecha 29 de febrero de los corrientes.

V.- El presente expediente está sometido a fiscalización previa limitada de acuerdo con lo establecido en el acuerdo plenario de 28 de abril de 2011.

VI.- El Decreto que se adopte en relación a este asunto debe someterse a fe pública con arreglo a lo establecido en el Decreto de la Alcaldía de 14 de Junio de 2011.

Visto cuanto antecede el funcionario que suscribe el presente informe propone, previo informe de la Intervención de Fondos de este Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, que la Sra. Concejala Delegada de Recursos Humanos, Nuevas Tecnologías y Protección de Datos

DISPONGO:

PRIMERO: Adjudicar el “contrato de mantenimiento de los equipos servidores marca HP del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife” a la empresa OMNIA INFOSYS S.L.U.. con CIF B 38306663, por un importe total de ONCE MIL NOVECIENTOS SETENTA EUROS (11.970,00 €), IGIC incluido, y el correspondiente al IGIC de QUIIENTOS SETENTA EUROS (570,00 €)

SEGUNDO: La disposición del presente contrato se realizará con cargo a la aplicación presupuestaria 00000000 01122 92110 21600 15000.

TERCERO: Aprobar con cargo a la aplicación presupuestaria número 00000000 01122 92110 21600 15000 los siguientes documentos contables:

- Documento contable en fase “AD” número de apunte previo 92012000375 por importe total de 8.977,50 € (abril a diciembre de 2012)
- Documento contable en fase “AD FUTURA” número de operación 920129000031 por importe total de 2.992,50 € (enero a marzo de 2013)

CUARTO: Notificar el presente acuerdo a la empresa adjudicataria al resto de los licitadores y publicarlo en el perfil del contratante del órgano de contratación de conformidad con lo previsto en el art 138 de la LCSP.

QUINTO: Formalizar el contrato en documento administrativo dentro del plazo de 10 días hábiles a contar desde el siguiente al de la notificación de la adjudicación.

**DOY FE,
LA JEFA DEL SERVICIO,**

La Concejala,

**Maria Isabel Molina Moreno
(Delegación de fe pública establecida
por Decreto de la Alcaldía de 14/06/2011)**

Carmen Delia Alberto Gómez