



Excmo. Ayuntamiento  
SANTA CRUZ DE TENERIFE

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

**DECRETO DE LA SRA. D.<sup>a</sup> CARMEN DELIA ALBERTO GÓMEZ, CONCEJALA DELEGADA DE RECURSOS HUMANOS, NUEVAS TECNOLOGÍAS Y PROTECCIÓN DE DATOS. EN SANTA CRUZ DE TENERIFE A 11 DE MAYO DE 2012.**

**ASUNTO: EXPEDIENTE 2011/2/0009 relativo a la contratación del servicio de mantenimiento para la aplicación GINPIX7 con los módulos contratados en esta Corporación, mediante procedimiento negociado sin publicidad, tramitación ordinaria.**

**- ANTECEDENTES DE HECHO -**

**I.-** Con fecha 15 de febrero de 2012 la Sra. Concejala Delegada de Recursos Humanos D<sup>a</sup> Carmen Delia Alberto Gómez acordó lo siguiente:

*“(....)**PRIMERO:** Aprobar el inicio del expediente de contratación denominado “de mantenimiento para la aplicación GINPIX7 con los módulos contratados en esta Corporación”, 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.:** Aprobar el gasto plurianual necesario para dar cobertura a la presente contratación por un importe total de 35.500,00€, I.G.I.C. incluido, siendo el importe base de licitación de 33.809,52 euros, y el correspondiente al I.G.I.C. de 1.690,48 euros.*

*Este gasto se distribuirá en un período de tres ejercicios presupuestarios con los siguientes importes:*

<i>ANUALIDAD</i>	<i>IMPORTE</i>
<i>2012</i>	<i>11.833,33€</i>
<i>2013</i>	<i>17.750,00€</i>
<i>2014</i>	<i>5.916,67€</i>

**TERCERO.-** Autorizar el gasto correspondiente a la referida contratación con cargo a la siguiente aplicación presupuestaria y por los importes correspondientes:

<i>APLICACION PRESUPUESTARIA</i>	<i>Importe 2012</i>	<i>Importe 2013</i>	<i>Importe 2014</i>	<i>Total</i>
<i>00000000 01122 92110 21600</i>	<i>11.833,33€</i>	<i>17.750,00€</i>	<i>5.916,67€</i>	<i>35.500,00€</i>

**CUARTO.-** Disponer la apertura del procedimiento negociado sin publicidad, para la contratación del mantenimiento para la aplicación GINPIX7 con los módulos contratados en esta Corporación, 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 17 de febrero de los corrientes se procede a remitir invitaciones a las siguientes empresas:

- QWERTY SISTEMAS S.A.L.

- CETECA S.L.

- INTEGRA TECNOLOGIA Y COMUNICACIÓN CANARIAS S.L, que mediante correo electrónico de fecha 23 de febrero del presente año comunica a este Servicio su intención de no presentar oferta para la presente contratación.

**III.-** Con fecha 29 de febrero de 2012 se recibe, en tiempo y forma, la única oferta presentada a la presente contratación a nombre de la empresa QWERTY SISTEMAS S. A. L. 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 nº 1 (“Documentación general para la negociación”) coincidía con la requerida en la cláusula 13ª de los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares que rigen la presente contratación. Una vez comprobado positivamente este extremo, con fecha 13 de marzo de 2012 el Responsable de la Sección de informática emite informe, 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 del aplicativo GINPIX-7 con los módulos de:

Nómina

Contratos

Gestión de personal

Formación

SID

Ayuda Social

Portal del Empleado

Informe

A dicho procedimiento se han presentado las siguientes empresas:

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

Los servicios que se solicitaban en el pliego eran:

Servicio de asistencia de telefónica ilimitado

Subsanación de errores

Mejoras con nuevas funcionalidades

Cambios legales que no impliquen hacer un producto nuevo

Asistencia remota

Mantenimiento y licencia de un nuevo producto sustitutivo de nueva generación si se realizase.

SOLICITADO EN PLIEGO	QWERTY
Servicio de asistencia de telefónica ilimitado	CUMPLE

Subsanación de errores	CUMPLE
Mejoras con nuevas funcionalidades	CUMPLE
Cambios legales que no impliquen hacer un producto nuevo	CUMPLE
Asistencia remota	CUMPLE
Mantenimiento y licencia de un nuevo producto sustitutivo de nueva generación si se realizase	NO INCLUYE LA LICENCIA

Qwerty propone:

A) Mantenimiento Correctivo.

El mantenimiento correctivo se aplicará cuando se produce una incidencia, donde parte o la totalidad de la aplicación, pierde su funcionalidad, afectando al normal desarrollo de las actividades de los usuarios que la usan o dependen de la misma, por lo tanto este mantenimiento deberá de asegurar el correcto funcionamiento de la aplicación.

Este mantenimiento consistirá en:

1.- Subsanación de errores. Cuando existan errores funcionales o técnicos de la aplicación que provoquen un mal funcionamiento de parte o la totalidad de la aplicación, incluidos los errores que se hayan producido en la información grabada por estos errores se deberá de corregir el software y los errores que se hayan producido por su mal funcionamiento.

2.- Estabilidad en el funcionamiento de la aplicación. Reposición de la versión de software que garantice un correcto funcionamiento de la aplicación. En el caso de que esto suponga liberar una versión del producto, esta estará incluida en el mantenimiento correctivo.

B) Mantenimiento evolutivo

Qwerty enviará las nuevas versiones de software que realice el Desarrollador SAVIA con las nuevas funcionalidades, estando incluidas, las adaptaciones a los cambios legislativos, normativos, contables, de formato de intercambio de datos y, en definitiva, cualquier cambio que afecte a la operación del sistema en las AAPP y a la interoperabilidad entre ellas.

C) Asistencia remota

Se accede a través de línea telefónica, ADSL u otros medios de comunicación a la base de datos del Ayuntamiento para poder realizar diagnósticos de problemas y resolverlos,

D) Mantenimiento de un nuevo producto sustitutivo de nueva generación.

Para garantizar la disponibilidad de los servicios del software necesario para el desarrollo y explotación de la aplicación, Qwerty está obligada, si el Ayuntamiento optase por adquirir una licencia de nueva generación del mismo producto de la empresa desarrolladora SAVIA, a entregar al Ayuntamiento sin coste adicional los nuevos modelos de Mantenimiento de la supuesta nueva licencia.

E) Formación.

Consistirá en la formación del sistema a la persona designada como Responsable del proyecto Municipal, como de las nuevas funcionalidades que se incorporen en el sistema como consecuencia de la corrección, evolución y adaptación del mismo. Recepción y validación de llamadas

#### FORMA DE PRESTACIÓN

a).- Servicio de asistencia telefónica ilimitado.

Servicio telefónico de atención de consultas y clarificación de dudas por las personas asignadas por el Ayuntamiento.

Así mismo también podrán efectuar consultas cada una de los usuarios de la aplicación que pertenecen al Ayuntamiento.

El horario de atención de llamadas de las consultas será, salvo que se modifique la actual jornada laboral del Ayuntamiento, de 8 a 18 en jornada de invierno y de 8 a 15 en jornada de verano.

Tanto para la determinación de la jornada de invierno o de verano, 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.

Son de cuenta del Ayuntamiento todos los gastos y costes derivados de las comunicaciones telefónicas asociadas al uso de este servicio realizadas desde su red IBERCON.

Se incluye el servicio de atención telefónica ilimitada para los siguientes aspectos:  
 Realizar consultas y resolución de dudas de uso sobre los productos objeto de mantenimiento.  
 Solicitar ayuda en la instalación de los productos objeto de mantenimiento.  
 Realizar consultas técnicas sobre los productos objeto de mantenimiento.  
 Realizar consultas para el ajuste de los parámetros de instalación de los productos objeto de mantenimiento. Reportar cualquier incidencia técnica sobre el funcionamiento de los productos objeto de mantenimiento.  
 Requerimientos de información sobre la aplicación ya bien sea sobre su diseño funcional o bien sobre su funcionamiento.

b).-Asistencia remota

Qwerty, previa autorización del AYUNTAMIENTO, podrá acceder a través de ADSL partiendo de la disponibilidad de los equipos de comunicaciones adecuados, y los niveles de seguridad acordados y ante un incidencia técnica reportada para agilizar el servicio (diagnóstico de problemas y resolución).

Qwerty queda autorizada para acceder e intervenir en los diferentes dispositivos y equipos, siempre que ello sea necesario, para la realización del servicio convenido, con una supervisión por parte del Ayuntamiento.

c). Se designará una persona como Jefe de Proyecto que asumirá las funciones de interlocutor con el responsable de Proyecto designado por la Sección de Informática del Ayuntamiento.

d). Seguimiento y control.

El seguimiento y control del mantenimiento se efectuará sobre las siguientes bases:

-Seguimiento Continuo de la evolución e incidencias entre el Jefe de Proyecto de Qwerty y el Responsable del proyecto municipal.

-Todas las tareas de mantenimiento llevan aparejado un sistema de gestión de incidencias, en el que se formulara un parte de encargo que facilitará el seguimiento por ambas partes.

-Todas las actualizaciones de las versiones del producto han de identificar las incidencias que resuelven.

-Emisión mensual de informe de incidencias y control por parte del Jefe de proyecto detallando las incidencias, estado de resolución y tiempo de respuesta. Dicho informe habrá de ser validado por el Responsable del proyecto asignado por el Ayuntamiento.

Tiempos de respuesta y resolución.

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

	Prioridad	QWERTY
Soporte Telefónico	Urgente	Inmediata
	No crítico	1 hora
Consulta dudas	Urgente	2 horas
	No crítico	6 horas
Corrección de errores	Crítico	6 horas
	No crítico	18 horas
Encargos de trabajo	Crítico	8 horas
	No crítico	48 horas

Precio:

SOLICITADO EN PLIEGO	QWERTY
35.500.00 € (17.750.00 X 2)	35.490.00 €

## CONCLUSIÓN

Según las condiciones analizadas en apartados anteriores se propone la adjudicación a la empresa:

**QWERTY SISTEMAS S.A.L.**

Las razones fundamentales para esta decisión son:  
Cumple los requisitos solicitados en el Pliego.  
Es “Partner” oficial de la casa desarrolladora del producto.  
No se han presentado otras ofertas.

**IV.-** Con fecha 15 de marzo de los corrientes se emite Decreto de la Sra. Concejala delegada de Recursos Humanos, Nuevas Tecnologías y Protección de Datos de este Ayuntamiento por el cual se resuelve lo siguiente:

*“(…)Requerir a la empresa QWERTY SISTEMAS S.A.L, con CIF: A-35307693 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 64.2 del TRLCSP , y de haber constituido la garantía definitiva que sea procedente de conformidad con lo previsto en la cláusula 13ª del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige la presente contratación, la cual asciende a la cantidad de MIL SESICIENTOS NOVENTA EUROS, (1.690,00€)”.*

Visto cuanto antecede, una vez notificada la empresa, ésta aporta la documentación solicitada en tiempo y forma.

**V.-** Enviado el informe propuesta a la Intervención General se devuelve el expediente el 19 de abril de los corrientes poniendo de manifiesto la no coincidencia de cantidades reflejadas en el mismo y los documentos contables expedidos, por lo que se procede a su corrección.

**VI.-** Obra en el expediente informe del Servicio de Administración Interna, Patrimonio y Contratación de fecha 26 de abril de 2012, relativo a la tramitación del presente expediente, así como conformidad de la Intervención General Municipal.

#### **- CONSIDERACIONES JURÍDICAS -**

**I.-** De conformidad con lo previsto en la cláusula 15.1 “El Servicio de Administración Interna Patrimonio y Contratación tras solicitar, en su caso, los informes técnicos que estime oportunos, elevará al Órgano de Contratación la propuesta de adjudicación del presente contrato de la forma razonada que estime adecuada, que incluirá en todo caso la ponderación de los criterios indicados en la cláusula 10ª del presente pliego, acompañada, en su caso, de los informes emitidos.

La adjudicación por el Órgano de Contratación será motivada en los términos establecidos en el presente pliego, se notificará a los candidatos o licitadores y, simultáneamente, se publicará en el perfil de contratante conforme a lo dispuesto en el artículo 135.4 de la LCSP.”

Continúa la cláusula 17ª “El adjudicatario queda obligado a suscribir, dentro del plazo de DIEZ (10) DÍAS HÁBILES desde la fecha de la notificación de la adjudicación definitiva, el documento administrativo de formalización del contrato, al que se unirá, formando parte del contrato, la oferta del adjudicatario y un ejemplar del pliego de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas debidamente compulsados.

Cuando el adjudicatario sea una unión temporal de empresarios, dentro del mismo plazo y con anterioridad a la firma del contrato, deberá aportar escritura pública de constitución conforme al artículo 48 LCSP.

El documento en que se formalice el contrato será en todo caso administrativo, siendo título válido para acceder a cualquier registro público. No obstante, el contrato se formalizará en escritura pública cuando así lo solicite el contratista, siendo a su costa los gastos derivados de su otorgamiento.(...)

**II.-** 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.

**III.-** El presente expediente está sujeto a fiscalización previa limitada de acuerdo con lo establecido en acuerdo plenario de fecha 29 de julio de 2011.

**IV.-** Asimismo, 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.

A la vista de los antecedentes y consideraciones jurídicas anteriormente expuestas, quien suscribe el presente informe propone elevarlo a conocimiento del órgano de contratación, previo Informe de la Asesoría Jurídica y de la Intervención de Fondos al objeto de que:

### **DISPONE**

**PRIMERO:** Adjudicar el “contrato de servicio de mantenimiento para la aplicación, GINPIX7 con los módulos contratados en esta Corporación” a la empresa QWERTY SISTEMAS S. A. L. con A-35307693, por un importe total de TREINTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS NOVENTA EUROS (35.490,00 €), IGIC incluido, y el correspondiente al IGIC de MIL SEISCIENTOS NOVENTA EUROS (1.690,00 €)

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

**TERCERO:** Aprobar los documentos contables “A” con número de apunte previo 920120001814 por importe total de 3,33€ y 920129000068 por importe total de 6,67€ con cargo a la aplicación presupuestaria 00000000 01122 92110 21600 15000, en concepto de anulación para proceder al reajuste del contrato de mantenimiento para la aplicación GINPIX7 con los módulos contratados en esta Corporación.

**CUARTO:** Aprobar con cargo a la aplicación presupuestaria 00000000 01122 92110 21600 15000 los siguientes documentos contables, liberándose, en consecuencia, el crédito correspondiente a la diferencia entre el presupuesto máximo de licitación y el importe final de adjudicación:

Documento contable en fase “D” número de operación 920120001813 por importe total de 11.830,00 € (mayo- diciembre de 2012)

Documento contable en fase “D” número de operación 920129000067 por importe total de 23.660,00 € ( año 2013 y enero –abril de 2014)

**QUINTO:** Notificar el presente acuerdo a la empresa adjudicataria y publicarlo en el perfil del contratante del órgano de contratación de conformidad con lo previsto en el Art 154 del TRLCSP.

**SEXTO:** 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,**

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

**Dª. Carmen Delia Alberto Gómez**