

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE UN CONTRATO DE MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS Y ELEMENTOS HARDWARE (SERVIDORES Y OTROS) Y SOFTWARE DE LA MARCA FUJITSU EXISTENTES EN CPDM DE ESTA ADMINISTRACIÓN.

I.- DISPOSICIONES GENERALES

1.- OBJETO DEL CONTRATO (arts. 22, 86 y 116 TRLCSP, 67 RG)

Será objeto del contrato la prestación del servicio de mantenimiento de los servidores, Firewalls, Balanceadores, Cabina de discos instalados en el Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, así como el mantenimiento de las licencias suministradas, de conformidad con el Pliego de Prescripciones Técnicas y la memoria que acompaña a la misma, incluyendo este:

- a) Servicio de asistencia de hardware
- b) Servicio de asistencia de software
- c) RMA Return Merchandise Authorization (autorización de devolución de mercancías)

Asimismo, la presente contratación incluye el soporte técnico para realizar las tareas que se describen en la cláusula 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas y son las siguientes:

- a. Soporte de un Administrador de Sistemas.
- b. Actualizaciones de versión de las diferentes plataformas existentes y todos aquellos trabajos de mayor especialización que se requieran y se describen en el anexo I del Pliego de Prescripciones Técnicas.

La ejecución del contrato deberá adecuarse al Pliego de Prescripciones Técnicas anexas que tienen carácter contractual.

Dicho objeto corresponde a los códigos 72267100-0 (Mantenimiento de software de tecnología de la información) y 50312000-5 (Mantenimiento y reparación de equipo informático) de la nomenclatura Vocabulario Común de Contratos. Vocabulario suplementario: Sección J(Otros atributos para la informática, las tecnologías de la información o la comunicación), Grupo A (Atributos para la informática, las tecnologías de la información o la comunicación),JA01-1 (Para hardware informático),JA02-4 (Para software informático).

2.- ÓRGANO DE CONTRATACIÓN.- (arts. 51.1 y 316 TRLCSP, y 4 RG)

2.1 El órgano de contratación para el presente contrato es la Junta de Gobierno Local en virtud de lo dispuesto en la base 19.1 de las Bases de Ejecución del Presupuesto General del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife para el ejercicio en vigor.

2.2 El mencionado órgano tiene facultad para adjudicar el correspondiente contrato y, en consecuencia, ostenta las prerrogativas de interpretarlo, resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento, modificarlo por razones de interés público, acordar su resolución y determinar los efectos de ésta, con sujeción a la normativa aplicable. Los acuerdos que a este respecto dicte serán ejecutivos, sin perjuicio del derecho del contratista a su impugnación ante la Jurisdicción competente.

No obstante se estará a lo dispuesto en la normativa local vigente en relación a las delegaciones en materia de contratación en el ámbito del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

3.- RÉGIMEN JURÍDICO Y JURISDICCIÓN.-

3.1.- La contratación a realizar se califica como contrato de servicios de carácter administrativo, de conformidad con lo establecido en los artículos 10 y 19 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCSP), quedando sometida a dicho Texto Refundido, así como al Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001 (Reglamento

General de la LCAP), en tanto continúe vigente, o a las normas reglamentarias que le sustituyan, y a las cláusulas contenidas en el presente pliego de cláusulas administrativas particulares. Asimismo, serán de aplicación las demás *disposiciones estatales que regulan la contratación del sector público*.

3.2.- Las cuestiones litigiosas surgidas sobre la interpretación, modificación y resolución del contrato, y efectos de ésta, serán resueltas por el órgano de contratación, cuyos acuerdos pondrán fin a la vía administrativa, y serán inmediatamente ejecutivos, pudiendo ser recurridos potestativamente en reposición ante el mismo órgano que los dictó, o ser impugnado mediante recurso contencioso-administrativo, conforme a lo dispuesto en la Ley reguladora de dicha Jurisdicción

4.- CAPACIDAD PARA CONTRATAR.- (art 54, 56, 57, 58, 64 y 72.3 TRLCSP y arts. 9 y 10 RG)

4.1.- Podrán contratar con la Administración las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras que, teniendo plena capacidad de obrar, no se hallen comprendidas en alguna de las circunstancias previstas en el artículo 60 del TRLCSP, extremo que se podrá acreditar por cualquiera de los medios establecidos en el artículo 73 del TRLCSP. Las empresas deberán ser personas físicas o jurídicas cuya finalidad o actividad tenga relación directa con el objeto del contrato, según resulte de sus respectivos estatutos o reglas fundacionales y dispongan de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la debida ejecución del contrato. Las empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea deberán acreditar su capacidad de obrar mediante certificación de inscripción en uno de los registros profesionales o comerciales que se indican en el anexo I del Reglamento General de la LCAP. Las restantes empresas extranjeras deberán acreditar su capacidad de obrar mediante informe expedido por la Misión Diplomática Permanente u Oficina Consular de España del lugar del domicilio de la empresa, en la que se haga constar, previa acreditación por la empresa, que figuran inscritas en el Registro local profesional, comercial o análogo o, en su defecto, que actúan con habitualidad en el tráfico local en el ámbito de las actividades a las que se extiende el objeto del contrato, así como el informe de reciprocidad a que se refiere el artículo 55 del Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público o, en su caso, que dicho Estado es signatario del Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial del Comercio. (art. 55 TRLCSP)

4.2.- Además de los requisitos reseñados, los licitadores deberán acreditar la adecuada clasificación, a tenor de la cláusula 5 del presente pliego. No obstante, las empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea no necesitarán disponer de dicha clasificación, debiendo acreditar su solvencia técnica, económica y financiera a través de los medios de justificación que, al amparo de los artículos 62, 75 y 78 del TRLCSP, se reseñan a continuación:

La solvencia económica y financiera del empresario deberá acreditarse por uno de los medios siguientes:

a) Volumen anual de negocios, o bien volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiera el contrato, por importe igual o superior al exigido en el anuncio de licitación o en la invitación a participar en el procedimiento y en los pliegos del contrato o, en su defecto, al establecido reglamentariamente.

b) En los casos en que resulte apropiado, justificante de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales por importe igual o superior al exigido en el anuncio de licitación o en la invitación a participar en el procedimiento y en los pliegos del contrato o, en su defecto, al establecido reglamentariamente.

c) Patrimonio neto, o bien ratio entre activos y pasivos, al cierre del último ejercicio económico para el que esté vencida la obligación de aprobación de cuentas anuales por importe igual o superior al exigido en el anuncio de licitación o en la invitación a participar en el procedimiento y en los pliegos del contrato o, en su defecto, al establecido reglamentariamente.

En los contratos de servicios, la solvencia técnica o profesional de los empresarios deberá apreciarse teniendo en cuenta sus conocimientos técnicos, eficacia, experiencia y fiabilidad, lo que deberá acreditarse, según el objeto del contrato, por uno o varios de los medios siguientes, a elección del órgano de contratación:

La solvencia técnica o profesional del empresario deberá acreditarse mediante la presentación de una relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos cinco años que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente.

A los efectos previstos en el párrafo anterior, los certificados de clasificación o documentos similares que hayan sido expedidos por Estados miembros de la Unión Europea a favor de sus propios empresarios constituirán una presunción de aptitud en los términos reseñados en el artículo 84.1 del Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

4.3.- No podrán concurrir a la licitación aquellas empresas que hubieren participado en la elaboración de las especificaciones técnicas a que se refiere el presente contrato, siempre que dicha participación pueda provocar restricciones a la libre concurrencia o suponer un trato privilegiado con respecto al resto de las empresas licitadoras. (*art. 56.1 TRLCSP*)

4.4.- Los que contraten con la Administración, podrán hacerlo por sí, o mediante la representación de personas debidamente facultadas para ello. (*art. 21 RG*) Los licitadores deberán solicitar y obtener del Servicio Jurídico del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, acto expreso y formal de bastaneo de la documentación que pretendan aportar a los efectos de acreditar su representación para licitar, con carácter previo a la presentación de la misma. No obstante, y con carácter excepcional, los documentos acreditativos de la representación, podrán ser calificados, en el seno de la Mesa de Contratación, por el Letrado del Servicio Jurídico interviniente en la misma, consignándose expresamente en el acta la manifestación del Letrado respecto a si la documentación aportada es bastante para que el representante ejerza las facultades de licitar en relación con el expediente concreto.

5.- CLASIFICACIÓN DE LOS INTERESADOS.- (*art 65, disp. transit. 4ª TRLCSP*)

5.1.- La clasificación exigida para esta contratación, será la siguiente:

- GRUPO V (*Servicios de Tecnologías de la información y las Comunicaciones*)
- Subgrupo 3 (*Servicios de mantenimiento y reparación de equipos e instalaciones informático y de telecomunicaciones*)
- Categoría B (*Cuando la anualidad media sea igual o superior a 150.000 euros e inferior a 300.000 €*)

5.2.- Para los empresarios no españoles de la Unión Europea que no estén clasificados, será suficiente acreditar ante el órgano de contratación la capacidad financiera, económica y técnica, conforme a lo estipulado en la cláusula 4.2 del presente pliego, así como que se encuentran habilitadas para realizar la prestación que constituye el objeto del contrato con arreglo a la legislación del Estado de procedencia, en los términos establecidos en el artículo 58 del TRLCSP

6.-PRESUPUESTO DE LICITACIÓN (arts. 88 y 302 TRLCSP)

El presupuesto máximo de licitación, sin incluir el IGIC que deberá soportar la Administración, asciende a la cantidad de 490.000.08 €, distribuido en las siguientes anualidades:

EJERCICIO	IMPORTE
2014	40.833,34
2015	245.000,04
2016	204.166,70

7.- EXISTENCIA DE CRÉDITO PRESUPUESTARIO (art. 26.1.k) TRLCSP y 67.2.d RG)

Existe el crédito presupuestario preciso para atender a las obligaciones económicas que se deriven de la contratación, con cargo a la partida presupuestaria 01122 92620 21600, por los siguientes importes: Presupuesto de licitación (Sin IGIC): 457.944,00 €.

7 % de IGIC: 32.056,08 euros.

Total: 490.000,08 €, euros.

8.- REVISIÓN DE PRECIOS. (art. 89 y ss. TRLCSP)

El precio del presente contrato podrá revisarse de acuerdo con el IPC de la Comunidad Autónoma de Canarias, sin que, no obstante, la revisión pueda superar el 85 por 100 de la variación experimentada por el índice adoptado (art. 90.3. del Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público)

La revisión de precios tendrá lugar, en su caso, cuando el contrato se haya ejecutado al menos en el 20% de su importe y haya transcurrido un año desde su adjudicación, fecha que se tomará como referencia a fin de determinar el momento a partir del cual procede la revisión de precios y sus efectos, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 91.3 TRLCSP.

El importe de las revisiones que procedan se hará efectivo mediante el abono o descuento correspondiente en los pagos parciales o, excepcionalmente, en la liquidación del contrato, cuando no hayan podido incluirse en dichos pagos parciales

9.- DURACIÓN DEL CONTRATO.

9.1 El contrato tendrá un plazo máximo de ejecución 2 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. Dicho plazo de vigencia podrá ser prorrogado de mutuo acuerdo, de conformidad con lo establecido en el artículo 303.1 de la TRLCSP, por un período máximo de dos años más.

9.2.- La ejecución de las unidades que se soliciten por la Administración se llevará a cabo de acuerdo con lo establecido en la cláusula 22.1 del presente pliego y lo estipulado en el contrato, en los plazos definidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas y desde que se formalice cada solicitud. De conformidad con lo establecido en el artículo 213.2 *del TRLCSP*, este plazo de ejecución podrá prorrogarse, con carácter excepcional, cuando el contratista no pudiese cumplirlo por causas que no le sean imputables, siempre que las justifique debidamente.

II ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

10.- PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN (arts. 109.4, 150, 157 y 160 TRLCSP)

10.1.- A efectos de determinar la publicidad, el procedimiento de adjudicación, y las posibles modificaciones posteriores del contrato, el valor estimado de la contratación a realizar [incluidas las posibles prórrogas y modificaciones del contrato (arts. 23.2 y 88.1 TRLCSP) y] sin incluir el IGIC que deberá soportar la Administración, asciende a la cantidad de **NOVECIENTOS QUINCE MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y OCHO EUROS (915.888,00 €)**. (art. 88.1 TRLCSP)

10.2.- El contrato se adjudicará, mediante procedimiento abierto, tomando como base los criterios de adjudicación que se detallan en la cláusula siguiente, por ser los adecuados para evaluar el interés de las mejoras que se oferten respecto a las características de los servicios a realizar

10.3.- Criterios de adjudicación. Son criterios que han de servir de base para la adjudicación del contrato los siguientes, por orden decreciente de importancia con arreglo a la siguiente ponderación:

CRITERIOS	PONDERACIÓN
I.-Mejora en horarios de prestación de servicios	23,00%
II.-Mejora en tiempos de respuesta	17,00%
III.-Mejora en tipo de cobertura de los servicios	16,00%
IV.-Mejora en la prestación del servicio	15,00%
V.-Valoración Económica	14,00%
VI.-Plan de gestión del servicio (planificación, gestión y ejecución)	8,00%
VII.-Certificación	7,00%

Las ofertas se valorarán sobre un total de 100 puntos. Para cada criterio se establece la puntuación máxima que le corresponderá y la forma en la que se calculará o valorará dicho criterio. Todas las puntuaciones se redondearán al segundo decimal.

En caso de igualdad entre dos o más proposiciones, desde el punto de vista de los criterios objetivos que sirven de base para la adjudicación, tendrá preferencia en la adjudicación del contrato la empresa que, en el momento de acreditar su solvencia técnica, se encuentre en alguna de las circunstancias siguientes: (**disp. adic. 4ª TRLCSP**)

- Que, empleando a menos de cincuenta trabajadores, cuente en su plantilla con un número de trabajadores fijos discapacitados no inferior al 2%
- Que, empleando a cincuenta o más trabajadores, cuente en su plantilla con un número de trabajadores fijos discapacitados superior al 2%.
- Que, empleando a cincuenta o más trabajadores y encontrándose en alguno de los supuestos de excepcionalidad previstos en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, cuente en su plantilla con un número de trabajadores fijos discapacitados no inferior al 2%, siempre que tales circunstancias de excepcionalidad hayan sido debidamente declaradas por el Servicio Público de Empleo competente.]

10.3.1 Para el criterio “Mejora en los horarios de prestación de servicios”

En el pliego de prescripciones técnicas se especificaba:

Las prioridades (definidas por el órgano contratante) y tiempos de respuesta deberán ser cómo mínimo los indicados en la tabla adjunta, siendo el tiempo de respuesta en los casos críticos inmediato dentro de la jornada laboral del AYUNTAMIENTO, de 8:00 a 16:00 horas, de lunes a viernes y teniendo en cuenta que el calendario laboral deberá ser el del Ayuntamiento.

Atención Telefónica

Horario mínimo recogido en el Pliego	Mejoras en el horario a ofertar	Puntos
8 a 16 de lunes a viernes	De 16:00 en adelante de lunes a viernes	0,5
8 a 16 de lunes a viernes	De 16:00 en adelante de lunes a viernes y sábados	1
8 a 16 de lunes a viernes	De lunes a domingo las 24 horas del día	2

Las prioridades (definidas por el órgano contratante) y tiempos de respuesta deberán ser cómo mínimo los indicados en la tabla adjunta, siendo el tiempo de respuesta en los casos críticos nunca

superior a 2 horas dentro de la jornada laboral del AYUNTAMIENTO, de 8:00 a 16:00 horas, de lunes a viernes y teniendo en cuenta que el calendario laboral deberá ser el del Ayuntamiento.

Asistencia Remota

<i>Horario mínimo recogido en el Pliego</i>	<i>Mejoras en el horario a ofertar</i>	<i>Puntos</i>
8 a 16 de lunes a viernes	De 16:00 en adelante de lunes a viernes	1
8 a 16 de lunes a viernes	De 16:00 en adelante de lunes a viernes y 2 sábados	2
8 a 16 de lunes a viernes	De lunes a domingo las 24 horas del día	5

Las prioridades (definidas por el órgano contratante) y tiempos de respuesta deberán ser como mínimo los indicados en la tabla adjunta, siendo el tiempo de respuesta en los casos críticos nunca superior a 4 horas dentro de la jornada laboral del AYUNTAMIENTO, de 8:00 a 16:00 horas, de lunes a viernes y teniendo en cuenta que el calendario laboral deberá ser el del Ayuntamiento.

Asistencia In-situ

<i>Horario mínimo recogido en el Pliego</i>	<i>Mejoras en el horario a ofertar</i>	<i>Puntos</i>
8 a 16 de lunes a viernes	De 16:00 en adelante de lunes a viernes	1
8 a 16 de lunes a viernes	De 16:00 en adelante de lunes a viernes y 3 sábados	3
8 a 16 de lunes a viernes	24x7*	10

***24 horas al día los 7 días de la semana**

Gestión de los RMA

<i>Tiempo recogido en el Pliego</i>	<i>Mejoras a ofertar</i>	<i>Puntos</i>
2 meses	1 mes y 15 días	1
2 meses	1 mes	3
2 meses	15 días	6

10.3.2 Para el criterio “Mejora en los tiempos de respuesta”

En el pliego de prescripciones técnicas se solicitaban estos tiempos de respuesta:

<i>SopORTE Remoto</i>	<i>Prioridad</i>	<i>Respuesta (máximo pliegos)</i>	<i>Tiempo de respuesta (mejora al pliego)</i>	<i>Puntos</i>
	Crítico	2 Horas	1 Horas	2
	Crítico	2 Horas	Inmediato	5
	No-Crítico	12 Horas	8 Horas	0,5
	No-Crítico	12 Horas	4 Horas	1
	No-Crítico	12 Horas	2 Horas	1,5
	No-Crítico	12 Horas	Inmediato	2

Mejora a los tiempos solicitados en el Pliego:

<i>Soporte On-Site</i>	<i>Prioridad</i>	<i>Respuesta según pliego</i>	<i>Tiempo de respuesta (mejora)</i>	<i>Puntos</i>
	Crítico	4 Horas	2 Horas	2
	Crítico	4 Horas	1 Hora	8
	No-Critico	24 Horas	8 Horas	0,5
	No-Critico	24 Horas	4 Horas	1
	No-Critico	24 Horas	2 Horas	2

10.3.3 Para el criterio “Mejora en tipo de cobertura de los servicios.”

CONCEPTO	TIPO solicitado en los pliegos	MEJORA a plantear por la empresa	PUNTOS
HARDWARE			
2 Servidores Solaris Serie 4000	12x5	24x7	1
4 Servidores Intel RX300	8x5 NBD	12X5	1
Armario almacenamiento Eternus DX410	12x5	24x7	1
2 Fortigate 620B	8x5 NBD	24x7	0,5
2 Fortigate 1240	8x5 NBD	24x7	0,5
2 Balanceadores BIG-IP de F5	8x5 NBD	24x7	0,5
FortiAnalyzer 400B	8x5 NBD	24x7	0,5
Librería STK L500	8x5 NBD	12X5	1
SOFTWARE			
Solaris	12x5	24x7	1
Veritas Backup	8x5 NBD	12X5	1
Software Eternus	12x5	24x7	1
Fortigate 620B	8x5 NBD	24x7	1
Fortigate 1240	8x5 NBD	24x7	1
FortiAnalyzer 400B	8x5 NBD	24x7	1
Iplanet (LDAP+correo)	12x7	24x7	1
440 licencias Citrix	8x5 NBD	12x5	1
Licencias Vmware	8x5 NBD	12x5	1
Licencias Oracle RAC	12x7	24x7	1

10.3.4 Para el criterio “Mejoras en la prestación del Servicio”

Mejoras no contempladas en el pliego y que afecten al servicio solicitado, entre otras se valorarán posibles ampliaciones en capacidad de almacenamiento de la cabina de discos, velocidad de procesamiento de los servidores, ampliaciones de memoria de los servidores, migración de la granja citrix, etc. Dichas mejoras han de poder ser valoradas económicamente.

Para la valoración de este criterio se seguirá esta fórmula:

1. Todas las ofertas serán clasificadas en orden descendente, de mejor a peor, respecto de cada uno de los criterios.
2. Obtenido el orden de prelación de todas las ofertas respecto de un criterio, se asignará a la mejor oferta el máximo de los puntos correspondientes a dicho criterio.
3. A las ofertas siguientes se le asignará una puntuación inferior en función de las diferencias existentes respecto a la mejor oferta.

10.3.5 Para la valoración de la oferta económica:

Para realizar la valoración de este apartado se seguirá el siguiente procedimiento:

1. Las ofertas serán clasificadas por orden descendente, de mejor a peor, respecto de este criterio.
2. Obtenido el orden de prelación de todas las ofertas respecto de un criterio, se asignará a la mejor oferta el máximo de los puntos correspondientes a dicho criterio.
3. A las ofertas siguientes en el orden de prelación de cada criterio se les asignarán los puntos que proporcionalmente correspondan de acuerdo con la siguiente fórmula:

$P=(pm \times mo)/O$, donde:

- a. “P” es la puntuación
- b. “pm” es la puntuación máxima
- c. “mo” es la mejor oferta
- d. “O” es el valor cuantitativo de la oferta que se valora.

Incurrirán en baja temeraria las ofertas que se encuentren en los supuestos contenidos en el artículo 85 de la Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, así como el artículo 152 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

10.3.6 Para el criterio “Plan de gestión del servicio (planificación, gestión y ejecución)”

El licitador deberá presentar en su oferta una descripción de la organización y herramientas propuestas para la gestión del servicio de mantenimiento que se ajuste a lo solicitado, introduciendo las mejoras que considere de interés en la ejecución del servicio solicitado.

Se tendrá en cuenta dentro de la valoración de este punto:

Procedimiento de inicio, control y seguimiento de las incidencias (3 puntos).

Procedimiento de obtención de las distintas piezas de recambio de los equipos hardware y de donde se van a obtener. Se asignarán 5 puntos, valorando más el que las piezas sean suministradas por el fabricante de la misma. Se deberá presentar la documentación que acredite la propuesta presentada.

Para la valoración de este criterio se seguirá esta fórmula:

1. Todas las ofertas serán clasificadas en orden descendente, de mejor a peor, respecto de cada uno de los criterios.
2. Obtenido el orden de prelación de todas las ofertas respecto de un criterio, se asignará a la mejor oferta el máximo de los puntos correspondientes a dicho criterio.
3. A las ofertas siguientes se le asignará una puntuación inferior en función de las diferencias existentes respecto a la mejor oferta.
- 4.

10.3.7 Para el criterio “Certificación.”

Este criterio hace referencia a la certificación de la empresa en los productos sobre los que se debe prestar el mantenimiento, así como el personal certificado en los mismos.

CERTIFICACIÓN MÍNIMA	PUNTOS
HARDWARE	
Servidores Solaris Serie 4000	0,5
Servidores Intel RX300	0,5
Armario almacenamiento Eternus DX410	0,5
Fortigate 620 y 1240	0,5
Balanceadores BIG-IP de F5	0,5
Librería STK L500	0,5
SOFTWARE	
Veritas Backup	0,5
Software almacenamiento Eternus DX410	0,5
Fortigate	0,5
FortiAnalyzer	0,5
Iplanet (LDAP+correo)	0,5
Citrix	0,5
Vmware	0,5
Oracle RAC 11G	0,5

Para poder evaluar este criterio se deberá de presentar la documentación que lo acredite.

10.4.1.- En primer lugar la Mesa de contratación habrá de realizar la evaluación de las ofertas respecto a los criterios señalados con los números IV y VI, que no pueden valorarse mediante la aplicación de fórmulas aritméticas. A tal efecto, se solicitará el oportuno informe técnico de valoración emitido por el Servicio de Tecnología y Protección de Datos del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

10.4.2.- En un acto posterior, de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 16.2, la Mesa de contratación realizará la valoración de las ofertas respecto a los restantes criterios evaluables en cifras o porcentajes. Obtenida la valoración de las ofertas respecto de dichos criterios, se asignará a cada una de ellas los puntos de ponderación correspondientes a cada criterio, asignándole a la mejor oferta el máximo de los puntos correspondientes al criterio de que se trate.

10.4.3.- Obtenida la puntuación de todas las ofertas respecto a cada uno de los criterios, se sumará la puntuación total de cada una de ellas, resultando seleccionada la que obtenga mayor puntuación, teniendo en cuenta en su caso el criterio preferencial para las empresas con trabajadores fijos discapacitados, antes expuesto.

En caso de producirse empate en la puntuación final, la adjudicación recaerá en la oferta que en su conjunto se considere más beneficiosa para el interés público, teniendo en cuenta el orden de prelación de los criterios de adjudicación y la ponderación de su incidencia en la valoración de las ofertas empatadas.

Si el empate se produce entre empresas que cuenten con trabajadores fijos discapacitados, tendrá preferencia en la adjudicación del contrato el licitador que disponga del mayor porcentaje de trabajadores fijos discapacitados en su plantilla.

11. GARANTÍA PROVISIONAL

De acuerdo con lo establecido en el artículo 103.1 del TRLCSP, los licitadores no deberán constituir garantía provisional.

12.- PLAZO Y PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES.- (art. 145.1 TRLCSP y art.80 RG)

12.1.- Las proposiciones y la documentación complementaria se presentarán, en la forma indicada en los apartados siguientes, en el lugar y plazo señalado en el anuncio de licitación.

12.2.- La presentación podrá realizarse mediante entregas en las oficinas que se indiquen en el anuncio de licitación, bien personalmente o bien mediante envío por mensajería entregado dentro del plazo señalado. También podrá realizarse mediante envío por correo, en cuyo caso el interesado deberá acreditar, con el resguardo correspondiente, la fecha de imposición del envío y comunicar en el mismo día al órgano de contratación, por fax, telex o telegrama, la remisión de la proposición. Dicha comunicación podrá también realizarse por correo electrónico, si bien este medio sólo será válido si existe constancia de su transmisión y recepción, de sus fechas y del contenido íntegro de las comunicaciones y se identifica fidedignamente al remitente y al destinatario. Sin la concurrencia de ambos requisitos no será admitida la proposición en el caso que fuera recibida fuera del plazo fijado en el anuncio de licitación. No obstante, transcurridos diez días naturales desde la terminación del plazo, no será admitida ninguna proposición enviada por correo.

12.3.- Los interesados podrán examinar el pliego y documentación complementaria en las oficinas señaladas en el anuncio de licitación.

12.4.- La presentación de las proposiciones presume la aceptación incondicional por el empresario de la totalidad del contenido del presente pliego, sin salvedad alguna.

12.5.- La presentación de la proposición se deberá realizar en una sola de las dependencias administrativas de entre las varias que existan para poder llevarla a cabo, rechazándose en caso contrario todas las presentadas por el licitador.

13.- CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES (arts. 72, 145 y 146 TRLCSP y art. 80 RG)

13.1.- Las proposiciones constarán de tres sobres cerrados, identificados en su exterior con indicación de la licitación a la que se concurra y el nombre y apellidos o razón social de la empresa licitadora, números de teléfono y de fax, y dirección de correo electrónico, de disponer de ellos, así como con la firma del licitador o persona que le represente. El contenido de cada sobre, que deberá estar relacionado en hoja independiente, deberá tener los requisitos que se señalan a continuación:

13.2.- Sobre número 1: Deberá tener el siguiente título: "*SOBRE N° 1: Documentación General para la licitación, mediante procedimiento abierto, de la contratación del mantenimiento de los equipos y elementos de Hardware (servidores y otros) y Software de la marca FUJITSU existentes en CPDM de esta administración*". Su contenido será el siguiente:

13.2.1.- El documento o documentos que acrediten la personalidad del empresario y la representación, en su caso, del firmante de la proposición, en la forma siguiente:

13.2.1.1.- Documento Nacional de Identidad, cuando se trate de empresarios individuales. Si se trata de personas jurídicas deberán presentar escrituras de constitución, y de modificación en su caso, inscritas en el Registro Mercantil, cuando este requisito fuera exigible conforme a la legislación mercantil que le sea aplicable. Si no lo fuere, deberán presentar el documento de constitución, estatutos o acto fundacional en el que consten las normas por las que se regula su actividad, inscritos, en su caso, en el correspondiente Registro oficial que fuera preceptivo. Las empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea o signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, habrán de acreditar su capacidad de obrar mediante presentación de certificación o declaración jurada de estar inscritas en alguno de los registros que se indican en el Anexo I del Reglamento General de la LCAP. Los restantes empresarios extranjeros deberán acreditar su capacidad de obrar mediante informe expedido por la representación diplomática española en el Estado correspondiente, en la que se haga constar que figuran inscritos en el Registro local, profesional, comercial o análogo o, en su defecto, que actúan con habitualidad en el tráfico local en el ámbito de las actividades que constituyen el objeto del contrato. Así mismo, deberán aportar informe de la respectiva misión diplomática permanente española relativo a que el Estado de su procedencia admite a su vez la participación de empresas españolas en la contratación con la Administración, en forma substancialmente análoga o, en su caso, que dicho Estado es signatario del Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial del Comercio.] (*art. 55 TRLCSP*)

13.2.1.2.- Cuando el licitador actúe mediante representante, éste deberá aportar documento fehaciente acreditativo de la existencia de la representación y del ámbito de sus facultades para licitar, bastantado por el Servicio Jurídico del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

La aportación de la mera diligencia de bastanteo del documento de apoderamiento podrá suplir la aportación de éste, así como la de la escritura de constitución, y de modificación en su caso, de la entidad licitadora.] (*art. 35.f) LRJAP-PAC*)

13.2.1.3.- Si varios empresarios acuden a la licitación constituyendo una unión temporal, cada uno de ellos deberá acreditar su personalidad y capacidad, indicando los nombres y circunstancias de los empresarios que la suscriban, la participación de cada uno de ellos, así como el compromiso de constituirse formalmente en unión temporal de empresas en caso de resultar adjudicatarios del contrato, y la designación de un representante o apoderado único de la unión con poderes bastantes para ejercitar los derechos y cumplir las obligaciones que del contrato se deriven hasta la extinción del mismo, sin perjuicio de la existencia de poderes mancomunados que puedan otorgar las empresas para cobros y pagos de cuantía significativa.

13.2.2.- Certificado de la clasificación requerida en la cláusula 5 del presente pliego, expedido por la Junta Consultiva de Contratación Administrativa o en su caso, por el Organismo comunitario correspondiente (*art. 95 TRLCSP*). Si la empresa se encontrase pendiente de clasificación, deberá aportarse el documento acreditativo de haber presentado la correspondiente solicitud para ello, debiendo no obstante justificar posteriormente haber obtenido la clasificación exigida en el plazo de subsanación de defectos u omisiones en la documentación a que se refiere la cláusula 15 del presente pliego. El certificado de clasificación deberá ir acompañado en todo caso de una declaración responsable en la que el licitador manifieste que los datos de clasificación no han tenido variación. (*art. 146.3 TRLCSP*)

13.2.3.- Testimonio judicial, certificación administrativa o declaración responsable del licitador otorgada ante una autoridad administrativa u organismo profesional cualificado, o mediante acta de manifestaciones ante notario público, de no estar incurso en las prohibiciones para contratar con la Administración conforme al artículo 60 del TRLCSP, comprendiendo expresamente la circunstancia de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes. (*arts. 73 y 146.1.c) TRLCSP*) Cuando se trate de empresas de Estados miembros de la Unión Europea y esta posibilidad esté prevista en la legislación del Estado respectivo, podrá sustituirse por declaración responsable, otorgada ante una autoridad judicial.

13.2.4.- Para las empresas extranjeras, declaración de someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitante

13.2.5.- La presentación por el licitador del certificado de estar inscrito en el Registro de Contratistas de la Comunidad Autónoma de Canarias le eximirá de aportar la documentación que se detalla:

- Personalidad y representación a que se refiere la cláusula 13.2.1 de este pliego, siempre y cuando la representación sea la misma que conste en el certificado aportado. No obstante, la Mesa de contratación podrá requerir la aportación de dicha documentación si fuera necesaria para acreditar que el objeto social de la empresa es adecuado al objeto del contrato.

- Certificado de clasificación, siempre y cuando en el certificado del Registro de Contratistas conste la clasificación referida al objeto del contrato, o, en su caso,] documentación acreditativa de la solvencia económica, financiera y técnica.

- Declaración responsable a que se refiere la cláusula 13.2.3, salvo en lo que se refiere a la circunstancia de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, respecto de las que habrá que aportar, en todo caso, declaración responsable, formulada ante autoridad administrativa u organismo profesional cualificado, o mediante acta de manifestaciones ante notario público. El certificado del Registro de Contratistas de la Comunidad Autónoma de Canarias deberá ir acompañado en todo caso de una declaración responsable

en la que el licitador manifieste que las circunstancias reflejadas en el mismo no han experimentado variación.

13.2.6.- A los efectos de acreditar la relación laboral con personas con discapacidad en los términos establecidos en la cláusula 10.3 del presente pliego, las empresas deberán aportar, en el momento de la licitación, la siguiente documentación:

- a) Declaración responsable del número de trabajadores fijos discapacitados y porcentaje que éstos representan sobre el total de la plantilla.
- b) Documento TC2 (relación nominal de trabajadores) correspondientes a todo el personal de la empresa.
- c) Relación de los trabajadores fijos discapacitados acompañada de la resolución o certificación acreditativa del grado y vigencia de la discapacidad.
- d) Contrato de trabajo de los trabajadores fijos discapacitados.
- e) Si la empresa emplea a cincuenta o más trabajadores y se encuentra en alguno de los supuestos de excepcionalidad previstos en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, deberá aportar, además, declaración del Servicio Público de Empleo competente de que la empresa se encuentra en alguno de los citados supuestos de excepcionalidad.

13.2.7.- Compromiso de la empresa de ejercer de modo real, efectivo y periódico el poder de dirección inherente a todo empresario en relación con sus trabajadores, asumiendo la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, sustituciones, obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, y la imposición de las sanciones disciplinarias que fueran procedentes. Igualmente, en dicho compromiso la empresa contratista hará manifestación expresa de responsabilizarse, como empleadora, del cumplimiento de todas sus obligaciones con la Seguridad Social respecto a los trabajadores con los que va a ejecutar las prestaciones que constituyen el objeto del contrato, en particular del abono de las cotizaciones y del pago de prestaciones, y cuantos otros derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

Toda la documentación a presentar por los licitadores habrá de ser documentación original o bien copias que tengan carácter de auténticas o compulsadas conforme a la legislación vigente en la materia. Así mismo, los licitadores presentarán su documentación en castellano.

13.2.8.- De conformidad con lo previsto en la letra d) del artículo 146.1 del Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público y con el fin de dinamizar el procedimiento de adjudicación, las entidades licitadoras cumplimentarán el documento **ANEXO XII** al presente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares con el fin de que se proceda por parte del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife a realizar las notificaciones que se deban hacer a las entidades licitadoras en relación al presente procedimiento de contratación, preferentemente, mediante la designación de una dirección de correo electrónico, la cual se incorporará al presente sobre.

13.3.- Sobre número 2: Deberá tener el siguiente título: "*SOBRE Nº 2: Proposición relativa a los criterios de adjudicación números 10.4 y 10.6 del presente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. NO evaluables mediante cifras o porcentajes para la licitación, mediante procedimiento abierto, de la contratación del mantenimiento de los equipos y elementos de Hardware (servidores y otros) y Software de la marca FUJITSU existentes en CPDM de esta administración*". "(art. 150.2 TRLCSP)

13.3.1.- Los licitadores incluirán en este sobre la documentación relacionada con los criterios de adjudicación números V y VI a que se refiere la cláusula 10.4.1 del presente pliego, conteniendo todos los elementos que la integran, incluidos los aspectos técnicos de la misma. En relación con dichos criterios de adjudicación, se deberá aportar la documentación señalada en las cláusulas 10.3.4 y 10.3.6 del presente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Si algún licitador no aporta la

documentación relativa a alguno de los criterios a que se refiere este apartado, o la misma no contiene todos los requisitos exigidos en los párrafos anteriores, la proposición de dicho licitador no será valorada respecto del criterio de que se trate. Para ser tenida en cuenta, dicha documentación deberá estar suscrita en su totalidad por el licitador, o ir acompañada de una relación de los documentos que la integran firmada por el licitador, en la que declare, bajo su responsabilidad, ser ciertos los datos aportados. La Administración se reserva la facultad de comprobar en cualquier momento su veracidad, bien antes de la adjudicación del contrato, o bien durante su vigencia, pudiendo realizar tal comprobación por sí misma, o mediante petición al licitador o adjudicatario de documentación o informes complementarios. La falsedad o inexactitud de tales datos provocará la desestimación de la oferta o, en su caso, la resolución del contrato, con pérdida de la garantía constituida, así como la exigencia de las responsabilidades e indemnizaciones que de tal hecho se deriven.

13.3-bis.- Sobre número 3: Deberá tener el siguiente título: "SOBRE N° 3: Proposición económica y oferta relativa a los criterios de adjudicación evaluables mediante cifras o porcentajes para la licitación, mediante procedimiento abierto, de la contratación *del mantenimiento de los equipos y elementos de Hardware (servidores y otros) y Software de la marca FUJITSU existentes en CPDM de esta administración*".

Los licitadores incluirán en este sobre la documentación relacionada con los criterios de adjudicación a que se refiere la cláusula 10.4.2 del presente pliego y que se detallan a continuación, conteniendo todos los elementos que la integran, incluidos los aspectos técnicos de la misma. El contenido de la oferta económica será redactado según el modelo anexo al presente pliego, sin errores o tachaduras que dificulten conocer claramente lo que el órgano de contratación estime fundamental para considerar las ofertas, y que, de producirse, provocarán que la proposición sea rechazada. En la proposición económica, que no deberá superar el presupuesto de licitación establecido en la cláusula 6 del presente pliego, deberá indicarse, como partida independiente, el importe del Impuesto General Indirecto Canario (IGIC) que deba ser repercutido. (*art. 145.5 TRLCSP*) En relación con los restantes criterios de adjudicación, el contenido de los citados criterios de adjudicación serán redactados según el modelo **ANEXO I** al presente pliego, sin errores o tachaduras que dificulten conocer claramente lo que el órgano de contratación estime fundamental para considerar las ofertas, y que, de producirse, provocarán que la proposición sea rechazada.

Si algún licitador no aporta la documentación relativa a alguno de los criterios a que se refiere este apartado, o la misma no contiene todos los requisitos exigidos en los párrafos anteriores, la proposición de dicho licitador no será valorada respecto del criterio de que se trate. Para ser tenida en cuenta, dicha documentación deberá estar suscrita en su totalidad por el licitador, o ir acompañada de una relación de los documentos que la integran firmada por el licitador, en la que declare, bajo su responsabilidad, ser ciertos los datos aportados. La Administración se reserva la facultad de comprobar en cualquier momento su veracidad, bien antes de la adjudicación del contrato, o bien durante su vigencia, pudiendo realizar tal comprobación por sí misma, o mediante petición al licitador o adjudicatario de documentación o informes complementarios. La falsedad o inexactitud de tales datos provocará la desestimación de la oferta o, en su caso, la resolución del contrato, con pérdida de la garantía constituida, así como la exigencia de las responsabilidades e indemnizaciones que de tal hecho se deriven.

13.3.2.- Los licitadores habrán de presentar sus proposiciones referidas a la totalidad de los servicios objeto del contrato.

13.3.3.- Cada licitador podrá presentar sólo una proposición en relación con el objeto del contrato, sin que se puedan presentar variantes o alternativas. (*art. 145.3 Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público*)

13.3.4.- El empresario que haya licitado en unión temporal con otros empresarios no podrá, a su vez, presentar proposiciones individualmente, ni figurar en más de una unión temporal participante en la licitación. El incumplimiento de esta prohibición dará lugar a la no admisión de todas las proposiciones por él suscritas. (*art. 145.3 TRLCSP*)

14.- MESA DE CONTRATACIÓN (*art. 320 TRLCSP y art. 79 RG*)

La Mesa de contratación estará integrada por:

- Un Presidente, que será designado por el órgano de contratación.
- [Dos] vocales designados por el órgano de contratación de entre el personal de la Administración contratante.
- Un Letrado del Servicio Jurídico del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife; cuando por necesidades del Servicio así se requiera, dicho Letrado será sustituido por personal al servicio de la Administración Pública, licenciado en Derecho y expresamente habilitado al efecto por el Titular de la Asesoría Jurídica del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.
- Un Delegado de la Intervención General del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.
- Un Secretario designado por el órgano de contratación de entre los funcionarios, o, en su defecto, otro tipo de personal dependiente del órgano de contratación. (*art.320.3 TRLCSP*)

15.- CALIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN GENERAL (*arts. 82 TRLCSP y 22, 81 y 82 RG*)

Concluido el plazo de presentación de proposiciones, la Mesa de contratación procederá a la calificación de la documentación general contenida en los sobres número uno presentados por los licitadores, y si observase defectos materiales en la documentación presentada, lo notificará por fax, telegrama o correo electrónico al licitador correspondiente, dejando constancia de dicha notificación en el expediente, concediéndole un plazo no superior a tres días hábiles para que lo subsane. Ahora bien, si la documentación de un licitador contuviese defectos sustanciales o deficiencias materiales no subsanables, no será admitido a la licitación.

Al margen de la subsanación a que se refiere el párrafo anterior, la Mesa de contratación, a efectos de completar la acreditación de la solvencia de los licitadores, podrá recabar de éstos las aclaraciones que estime oportunas sobre las certificaciones y documentos presentados, así como requerirlos para la presentación de otros documentos complementarios, requerimiento que deberá ser cumplimentado en el plazo máximo de cinco días naturales y siempre antes de la declaración de admisión de las proposiciones.

16.- APERTURA DE PROPOSICIONES Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN

16.1.- La Mesa de contratación, una vez calificada la documentación del sobre nº 1 y realizadas las subsanaciones y, en su caso, aportadas las aclaraciones o documentos complementarios requeridos, o transcurrido el plazo que se hubiere conferido al efecto, realizará en acto público, a celebrar en el lugar y hora señalados en el anuncio de licitación, la apertura de los sobres número 2 de los licitadores admitidos, conteniendo la documentación de las proposiciones relativas a los criterios de adjudicación no evaluables mediante cifras o porcentajes, a que se refiere la cláusula 10.4.1, con arreglo al siguiente procedimiento:

16.1.1.- En primer lugar, el Presidente dará cuenta a los asistentes del número de proposiciones recibidas y del nombre de los licitadores, comunicando el resultado de la calificación de la documentación general presentada en los sobres nº 1, con expresión de los licitadores admitidos y de los excluidos, y de las causas de su exclusión, invitando a los asistentes a que formulen las observaciones que estimen oportunas, que serán reflejadas en el acta, pero sin que en este momento pueda la Mesa hacerse cargo de documentos que no hubiesen sido entregados durante el plazo de admisión de ofertas, o el de subsanación de defectos u omisiones.

16.1.2.- A continuación, el Secretario de la Mesa procederá a la apertura de los sobres nº 2 de los licitadores admitidos, dando lectura a la relación de los documentos aportados respecto a los criterios de adjudicación a que se refiere el citado sobre. Concluida la apertura de las proposiciones, el Presidente de la Mesa invitará a los licitadores asistentes a que expongan cuantas observaciones o reservas estimen oportunas en relación con el acto celebrado, informándoles, en caso de producirse éstas, de la posibilidad de presentar reclamaciones escritas ante el órgano de contratación, en el plazo máximo de dos días hábiles.

A continuación, se dará por concluido el acto público celebrado, de cuyo desarrollo se dejará constancia en el acta de la reunión de la Mesa.

16.2.- Realizada por la Mesa de contratación la evaluación de los criterios a que se refiere la cláusula anterior, tras solicitar, en su caso, los informes técnicos que estime oportunos, recibido el informe del

organismo técnico cualificado a que se refiere la cláusula 10.4.1 se notificará por escrito a todos los interesados la fecha y lugar en que se llevará a cabo la apertura del sobre nº 3 conteniendo la oferta económica y la documentación relativa a los criterios de adjudicación evaluables en cifras y porcentajes. La convocatoria deberá realizarse con una antelación mínima de tres días, debiendo publicarse, asimismo, con la misma antelación, en el tablón de anuncios y en el perfil del contratante del órgano de contratación.

16.2.1.- Constituida la Mesa de contratación en la fecha señalada, e iniciado el acto público, el Presidente dará cuenta del resultado de la evaluación relativa a las proposiciones contenidas en el sobre nº 2, invitando a los asistentes a que formulen las observaciones que estimen oportunas, que serán reflejadas en el acta.

16.2.2.- A continuación, el Secretario de la Mesa procederá a la apertura de los sobres nº 3 de los licitadores admitidos, dando lectura a la oferta económica y a la relación de los documentos aportados respecto a los restantes criterios de adjudicación evaluables mediante cifras o porcentajes. Concluida la apertura de las proposiciones, el Presidente de la Mesa invitará a los licitadores asistentes a que expongan cuantas observaciones o reservas estimen oportunas en relación con el acto celebrado, informándoles, en caso de producirse éstas, de la posibilidad de presentar reclamaciones escritas ante el órgano de contratación, en el plazo máximo de dos días hábiles. **o bien interponer el recurso especial a que se refiere el artículo 40 del TRLCSP.** A continuación, se dará por concluido el acto público de apertura de proposiciones, de cuyo desarrollo se dejará constancia en el acta de la reunión de la Mesa.

16.3.- La Mesa de contratación, tras solicitar, en su caso, los informes técnicos que estime oportunos, elevará al órgano de contratación la propuesta de adjudicación razonada que estime adecuada, que incluirá en todo caso la ponderación de los criterios indicados en la cláusula 10.3 del presente pliego, acompañada de las actas de sus reuniones y de la documentación generada en sus actuaciones y, en su caso, de los informes emitidos. Dicha propuesta no crea derecho alguno mientras el órgano de contratación no dicte la resolución de adjudicación. **(art. 160.2 TRLCSP)]]**

17.- ADJUDICACIÓN (arts. 151, 155, 161 TRLCSP)

17.1.- El órgano de contratación requerirá al licitador propuesto como adjudicatario para que, dentro del plazo de diez días hábiles desde el siguiente a aquel en que haya recibido el requerimiento, presente la documentación justificativa de haber constituido la garantía definitiva a que se refiere la cláusula 18, y de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social en la forma que se establece en la cláusula 19. De no cumplimentarse adecuadamente el requerimiento en el plazo señalado, se entenderá que el licitador ha retirado su oferta, procediéndose en ese caso a recabar la misma documentación al licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas.

17.2.- El órgano de contratación deberá adjudicar el contrato dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la documentación. La adjudicación deberá acomodarse a la propuesta de la Mesa de contratación, salvo que expresamente se justifiquen los motivos para apartarse de tal propuesta, o que ésta se haya efectuado con infracción del ordenamiento jurídico, en cuyo caso la convocatoria quedará sin efecto.

17.3.- La adjudicación deberá dictarse en todo caso, siempre que alguna de las proposiciones presentadas reúna los requisitos exigidos en el pliego de cláusulas, no pudiendo en tal caso declararse desierta la licitación. No obstante, en los términos previstos en el artículo 155 del TRLCSP, la Administración, antes de dictar la adjudicación, podrá renunciar a celebrar el contrato por razones de interés público, o desistir del procedimiento tramitado, cuando éste adolezca de defectos no subsanables, debiendo de indemnizar a los licitadores, en ambos casos, de los gastos que su participación en la licitación les hubiese efectivamente ocasionado.

17.4.- La adjudicación deberá notificarse a los licitadores, y, simultáneamente, publicarse en el perfil del contratante. **(arts. 53.2 y 151.4 TRLCSP)**

17.5.- La propuesta de adjudicación y subsiguiente resolución de adjudicación del contrato deberán realizarse en todo caso en el plazo máximo de dos meses, a contar desde la apertura de las proposiciones. Transcurrido el indicado plazo sin haberse dictado acuerdo sobre la adjudicación, los licitadores podrán retirar sus ofertas y las garantías constituidas. (*art. 161.4 TRLCSP*)

18. CONSTITUCIÓN DE LA GARANTÍA DEFINITIVA (*arts. 95, 96 y 99 TRLCSP*)

18.1.- El licitador propuesto como adjudicatario deberá acreditar, en el plazo establecido en la cláusula 17.1, la constitución de la garantía definitiva por importe del [5 por 100] del importe de adjudicación del contrato, excluido el IGIC.

18.2.- La garantía podrá constituirse en metálico, mediante aval, en valores públicos o en valores privados, por contrato de seguro de caución, o por retención de parte del precio, en la forma y condiciones establecidas en los artículos 55 y siguientes del Reglamento General de la LCAP, debiendo depositarse su importe, o la documentación acreditativa correspondiente, en la Tesorería General del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. Los avales y los certificados de seguro de caución deberán estar bastanteados por el Servicio Jurídico del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

18.3.- Cuando, a consecuencia de la modificación del contrato, experimente variación su precio, se reajustará la garantía en el plazo de quince días, contados desde la fecha en que se notifique al adjudicatario la resolución de modificación del contrato, de acuerdo con lo dispuesto en el *artículo 99 del TRLCSP*.

18.4.- En el plazo de quince días, contado desde la fecha en que se hagan efectivas, en su caso, las penalidades o indemnizaciones, el adjudicatario deberá reponer o ampliar la garantía constituida en la cuantía que corresponda, incurriendo, en caso contrario, en causa de resolución.

19.- DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DE ESTAR AL CORRIENTE EN OBLIGACIONES TRIBUTARIAS Y CON LA SEGURIDAD SOCIAL (*arts. 64 y 151 TRLCSP y arts. 13 a 16 RG*)

19.1.- El licitador propuesto como adjudicatario deberá acreditar, en el plazo establecido en la cláusula 17.1, que se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.

19.1.1.- 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 licitador 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 este 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 administrativa expedida por el órgano competente del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, por lo que respecta a las obligaciones tributarias con el mismo. 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. El licitador podrá, a su elección, sustituir la aportación del certificado correspondiente a las obligaciones tributarias con el del

Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife por un documento en el que autorice expresamente al Órgano de contratación para obtener del órgano certificante dicho certificado.

19.1.2.- 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.

19.2.- 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 a que se refiere la cláusula 13.2.3 ha autorizado expresamente a la Administración contratante para obtener de la Administración certificante la información que acredite que cumple las circunstancias indicadas.

19.3.- Los extranjeros, sean personas físicas o jurídicas, pertenecientes o no a Estados miembros de la Unión Europea que no tengan domicilio fiscal en España, deberán presentar certificación expedida por autoridad competente en el país de procedencia, acreditativa de hallarse al corriente en el cumplimiento de las correspondientes obligaciones tributarias. Así mismo, habrán de presentar certificación, también expedida por autoridad competente, en la que se acredite que se hallan 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 FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

20.- FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO (art.. 156.3 TRLCSP):

20.1.- Una vez transcurridos quince días hábiles desde la notificación de la adjudicación sin que se haya interpuesto recurso especial en materia de contratación a que se refiere el artículo 40 del TRLCSP, el órgano de contratación requerirá al adjudicatario para suscribir, dentro del plazo de cinco días hábiles desde el siguiente a la recepción del requerimiento, el documento administrativo de formalización del contrato, según modelo anexo II al presente pliego, al que se unirá, formando parte del contrato, la oferta del adjudicatario y un ejemplar del pliego de cláusulas administrativas particulares y de las 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 como tal. *(art..59 Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público)*

20.2.- El documento en que se formalice el contrato, con el que éste se perfecciona, 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.

20.3.- No podrá iniciarse la ejecución del contrato sin su previa formalización. Si ésta no se llevara a cabo dentro del plazo indicado por causa imputable al adjudicatario, la Administración podrá acordar la incautación de la garantía constituida. Si las causas de la no formalización fueren imputables a la Administración, se indemnizará al contratista de los daños y perjuicios que la demora le pudiera ocasionar.

IV EJECUCIÓN DEL CONTRATO

21.- RESPONSABLE SUPERVISOR DE LOS TRABAJOS OBJETO DEL CONTRATO (art. 52 TRLCSP)

El órgano de contratación podrá designar una persona física o jurídica, vinculada al ente contratante o ajeno a él, como responsable del trabajo, quien supervisará la ejecución del mismo, comprobando que su realización se ajusta a lo establecido en el contrato, y cursará al contratista las órdenes e instrucciones

del órgano de contratación. Por su parte, la empresa contratista deberá designar al menos un coordinador o responsable de la ejecución del contrato, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

a) Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a la entidad contratante, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato y la entidad contratante, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, de forma que no se altere la correcta ejecución del contrato

e) Informar a la entidad contratante sobre las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

22.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

22.1.- El contrato se ejecutará con estricta sujeción a las estipulaciones contenidas en el presente pliego de cláusulas administrativas particulares, observando fielmente lo establecido en el pliego de prescripciones técnicas, así como las instrucciones que, en su caso, le diere el responsable del contrato designado por el órgano de contratación.

22.2.- La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista. (*art. 215 TRLCSP*) Será obligación del contratista indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen, por sí o por personal o medios dependientes del mismo, a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato. Cuando tales daños y perjuicios hayan sido ocasionados como consecuencia inmediata y directa de una orden de la Administración será responsable la misma dentro de los límites señalados en las leyes. (*art. 214 TRLCSP*) El contratista será responsable igualmente de los daños y perjuicios que se originen durante la ejecución del contrato, tanto para la Administración como para terceros, por defectos o insuficiencias técnicas de su trabajo, o por los errores materiales, omisiones e infracciones de preceptos legales o reglamentarios en los que el trabajo haya incurrido, de acuerdo con lo establecido en el artículo 305 del TRLCSP. Si el contrato se ejecutara de forma compartida con más de un profesional, todos responderán solidariamente de las responsabilidades a que se refiere esta cláusula.

22.3.- El contratista deberá cumplir, bajo su exclusiva responsabilidad, las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo, debiendo tener a su cargo el personal necesario para la realización del objeto del contrato, respecto del que ostentará, a todos los efectos, la condición de empresario. A tal efecto, se tendrá especialmente en cuenta lo siguiente:

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

2.- La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, la sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de

prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador

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

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

5.- La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones salvo que, excepcionalmente, sea autorizada a prestar sus servicios en las dependencias del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife o los entes, organismos y entidades dependientes. En este caso, el personal de la empresa contratista ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupan los empleados públicos. Corresponde también a la empresa contratista velar por el cumplimiento de esta obligación.

22.3.- OBLIGACIONES ESPECÍFICAS, EN MATERIA DE DERECHO A LA INFORMACIÓN DE TRABAJADORES Y DE SUS REPRESENTANTES LEGALES, DE LA ADMINISTRACIÓN Y DEL CONTRATISTA EN LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS.-

Es de aplicación a la presente contratación el artículo 42 del Estatuto de los Trabajadores y, en consecuencia, ambas partes se obligan, respectivamente, antes del inicio de la ejecución de la contrata, a:

- La Administración, a notificar el contrato, a través del Servicio de Recursos Humanos, a la Junta de Personal y Comité de Empresa del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife con los extremos del artículo 42.4 del Estatuto de los Trabajadores.

- El Contratista, a justificar ante el Servicio de Recursos Humanos del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife el cumplimiento del deber de información a sus trabajadores y a sus representantes legales de la prestación de los servicios contratados para el Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife con los extremos del artículo 42.4 del Estatuto de los Trabajadores.

22.4.- SEGÚN EL OBJETO DEL CONTRATO, PODRÁ INCLUIRSE UNA CLÁUSULA MEDIOAMBIENTAL:

En materia de Medioambiente, el Adjudicatario deberá respetar en todo momento la legislación ambiental aplicable, que deberá conocer previamente a su relación contractual con el Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife en todo aquello que le pudiera afectar, comprometiéndose además a lo siguiente:

- En ningún caso la ejecución correcta de sus responsabilidades ambientales por parte del contratista podrá generar al Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife un coste no previsto explícitamente por contrato.

- El Adjudicatario se responsabiliza de que todo el personal implicado en su contrato con el Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, tenga la formación adecuada y esté correctamente informado del trabajo a realizar, incluidas posibles situaciones incidentales. Si se requiriera formación específica, ésta estará suficientemente documentada.

- Estará al corriente de cualquier tipo de licencia o autorización de carácter ambiental que pudiera necesitar para la realización de su trabajo.

- El Adjudicatario se hace responsable del cumplimiento de estas cláusulas por parte de sus subcontratistas si los hubiera. - El Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife podrá exigir en

cualquier momento al Adjudicatario, a partir del momento de la adjudicación, copia de la documentación que demuestre el cumplimiento de las cláusulas que considere oportuno. El incumplimiento de esta cláusula por parte del Adjudicatario conllevará la oportuna penalización en los términos definidos en las Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

22.5.- CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD:

El contratista deberá guardar confidencialidad respecto a los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato y hayan llegado a su conocimiento con ocasión del mismo. La empresa adjudicataria, en su condición de encargada del tratamiento, se compromete y obliga a que los datos de carácter personal pertenecientes a los ficheros propiedad del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife y sus Organismos Autónomos a los que acceda en virtud del presente Contrato, serán tratados de acuerdo con lo establecido en el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

La empresa adjudicataria se compromete y obliga a tratar los datos de carácter personal a los que acceda en virtud de la autorización identificada con carácter exclusivo para la realización de las actividades propias de la presente contratación, conforme a las instrucciones que reciba del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife o del correspondiente Organismo Autónomo, sin que pueda utilizarlos o aplicarlos con un fin distinto al que sea objeto de la citada relación contractual, ni comunicarlos, transmitirlos ni cederlos, ni siquiera para su conservación, a otras personas físicas o jurídicas.

El/la encargado/a del tratamiento no podrá subcontratar con terceros la realización de ningún tratamiento que le hubiere encomendado el/la responsable del tratamiento, salvo que hubiere obtenido de éste/a autorización para ello. No obstante cabe la subcontratación sin autorización en los casos previstos en el artículo 21.2 del Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre, que aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD.

La empresa adjudicataria, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9 de la LOPD y en el RLOPD deberá implementar y adoptar las medidas de seguridad de índole técnica y organizativa adecuadas y necesarias, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural, que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal a los que acceda en virtud de su relación contractual y de la autorización expresa recibida a efectos de evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

A los efectos de su relación contractual y del alcance de la presente autorización, de acuerdo con las características de los datos de carácter personal a los que accederá la empresa adjudicataria, las medidas de seguridad que deberá adoptar serán las correspondientes al nivel básico de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 12 de la LOPD y 81 del RLOPD.

Una vez cumplidas sus obligaciones contractuales y finalizadas las actuaciones y consultas de datos facilitados, necesarias para la realización de aquéllas, la empresa adjudicataria deberá proceder a la destrucción o en su caso, según las instrucciones que reciba del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife o del correspondiente Organismo Autónomo, devolución de los datos de carácter personal y de los soportes o documentos en que conste algún dato que provenga de los ficheros de datos propiedad del Excmo. Ayuntamiento o del correspondiente Organismo Autónomo, sin conservar copia alguna del mismo y sin que ninguna persona, física o jurídica, entre en conocimiento de los datos.

En el caso de que la empresa adjudicataria destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las condiciones de acceso por cuenta de terceros establecida en los apartados precedentes, será considerada responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiere incurrido, eximiendo expresamente al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife o al correspondiente Organismo Autónomo acerca de cualquier responsabilidad relacionada con el cumplimiento de la LOPD y normativa de desarrollo, relacionada con el objeto de la relación jurídica que vincula a ambas Entidades y con la autorización expresa recibida.

De conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la LOPD, la empresa adjudicataria se compromete y obliga a guardar secreto y confidencialidad de todos los datos de carácter personal que conozca y a los que tenga acceso en virtud de su relación contractual y de la autorización expresa de acceso recibida, así como a custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal a cualquier persona ajena a la empresa, extendiéndose tales obligaciones a cualquier fase del tratamiento que de estos datos pudiera realizarse y subsistiendo aún después de finalizado el mismo.

22.6.- Cuando el contrato se adjudique a una empresa en virtud del criterio preferencial previsto en la cláusula 10.3 del presente pliego, el adjudicatario estará obligado a mantener la vigencia del porcentaje

de contratos de trabajadores fijos discapacitados durante el tiempo que dure la ejecución de la prestación objeto del contrato adjudicado, o, en su caso, durante el plazo de garantía si la ejecución no se realizara en tracto sucesivo. El incumplimiento de tal condición será causa de resolución del contrato adjudicado, debiendo constar en el mismo como tal causa de resolución.

22.[7.- Se deberá dar adecuado cumplimiento a lo previsto en la disposición adicional vigésimo sexta del TRLCSP, y en los apartados 2 y 3 del artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como al Reglamento que la desarrolla, haciendo constar en el contrato, en todo caso, las previsiones del artículo 12.2 de dicha Ley.

22bis.- CONDICIONES ESPECIALES DE TIPO SOCIAL. Fomento de empleo e Integración laboral de colectivos con dificultades de inserción laboral.ç

22bis.1.- Con el fin de promover el empleo de personas con dificultades particulares de inserción en el mercado laboral, el adjudicatario deberá observar en la ejecución del contrato la/s siguiente/s obligación/es:

- La obligación de contratar, con vistas a la ejecución del contrato, a un número de personas discapacitadas superior al exigido por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

- La obligación de dar trabajo a desempleados, en particular a los de larga duración.

- La obligación de organizar actividades de formación para los jóvenes o desempleados al realizar la prestación.

- La obligación de favorecer la inserción laboral, de personas en situación de exclusión social o en grave riesgo de estarlo, que estén desempleadas y tengan dificultades importantes para integrarse en el mercado de trabajo ordinario, que estén incluidas en alguno de los colectivos siguientes:

a) Personas con disminución física, psíquica o sensorial, o con enfermedades mentales, que tengan posibilidades de inserción en el mundo laboral.

b) Personas destinatarias de la renta mínima de inserción.

c) Personas que no puedan acceder a la renta mínima de inserción.

d) Jóvenes mayores de dieciséis años y menores de treinta provenientes de instituciones de protección de menores.

e) Personas con problemas de drogadicción o alcoholismo que se encuentren en proceso de rehabilitación y reinserción social.

f) Internos de centros penitenciarios cuya situación les permita acceder a un empleo, una ocupación, personas en libertad condicional y personas ex reclusas.

g) Personas que no puedan acceder a la renta mínima de inserción, pero que se encuentren, a juicio de los servicios sociales competentes, en situación de riesgo de exclusión.

h) Parados de larga duración mayores de cuarenta y cinco años.

- La obligación de organizar actividades de formación para los jóvenes o desempleados al realizar la prestación.

- La obligación de aplicar, al realizar la prestación, medidas destinadas a promover la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

22bis.2.- Si la ejecución del contrato requiriera que la empresa contratista haya de contratar personal, éste deberá ser contratado entre personas inscritas como demandantes de empleo en las oficinas del Servicio Canario de Empleo con una antigüedad de, al menos, seis meses en el momento en que se haga efectiva la contratación. Excepcionalmente, se podrá contratar otro personal cuando el Servicio Canario de Empleo acredite que los puestos de trabajo que se precisan han sido ofertados y no han podido ser cubiertos por personas inscritas con dicha antigüedad, o cuando el personal objeto de contratación haya estado inscrito seis meses completos como demandante de empleo en periodos no consecutivos en los doce meses anteriores a la fecha efectiva de la contratación.

La efectiva contratación y adscripción de dicho personal a la ejecución del contrato se considera obligación esencial a los efectos previstos en el artículo 223.f) del TRLCSP y en la cláusula 26.1 del presente pliego.

23.- GASTOS E IMPUESTOS POR CUENTA DEL CONTRATISTA

23.1.- Son de cuenta del contratista todos los gastos derivados de la publicación de la licitación en Boletines Oficiales por una sola vez (*art. 67.2.g) RG*), así como los de formalización del contrato, si éste se elevare a escritura pública, y que podrán ascender hasta un importe máximo de 6.000€. Los citados gastos de publicación se descontarán en el primer pago efectuado a favor del contratista, salvo que el mismo acredite el ingreso del coste de aquellos en la Tesorería General del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

23.2.- Tanto en las proposiciones presentadas por los licitadores, como en los presupuestos de adjudicación se entienden comprendidos todas las tasas e impuestos, directos e indirectos, y arbitrios municipales que graven la ejecución del contrato, que correrán por cuenta del contratista, salvo el Impuesto General Indirecto Canario (IGIC) que deba ser soportado por la Administración, que se indicará como partida independiente. (*art. 145.5 TRLCSP*) Se consideran también incluidos en la proposición del adjudicatario y en el precio del contrato todos los gastos que resultaren necesarios para la ejecución del contrato, incluidos los posibles desplazamientos.

24.- ABONOS AL CONTRATISTA (*art. 216 TRLCSP*)

24.1.- El pago del precio del contrato se realizará en la forma que a continuación se detalla, de acuerdo con los plazos previstos en la cláusula 9 del presente pliego:

La forma de pago **será mensual**. El periodo de facturación coincidirá con el mes natural.

Tales abonos no implican que la Administración haya aceptado la correcta ejecución de la prestación realizada durante el periodo a que se refiera el pago, pudiendo regularizarse posteriormente si después de realizado el pago, en el acto formal de recepción a realizar según lo estipulado en la cláusula 30.1, se constataren deficiencias imputables al contratista. En tal caso, la Administración tendrá derecho a recuperar el precio ya abonado, bien aplicando el correspondiente descuento al hacer efectivos los siguientes pagos, o bien al llevar a cabo la liquidación final del contrato. Asimismo, si en el momento de realizar la recepción definitiva se constatare el cumplimiento defectuoso de las prestaciones realizadas, la Administración podrá imponer al contratista las penalizaciones previstas al efecto en el presente pliego.

24.2.- El pago se realizará contra factura, expedida de acuerdo con la normativa vigente. La Administración deberá abonar el importe de las facturas dentro del plazo establecido en el artículo 216.4 del TRLCSP, según redacción dada por el apartado uno de la disposición final sexta del Real Decreto-Ley 4/2013, de 22 de febrero, de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de la creación de empleo. A tal efecto, de acuerdo con lo establecido en la disposición adicional trigésima tercera del TRLCSP, en redacción dada por el apartado cuatro de la citada disposición final sexta del Real Decreto-Ley 4/2013, el contratista deberá presentar las facturas en los registros generales del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

En caso de demora por la Administración en el pago del precio, ésta deberá abonar al contratista, a partir del cumplimiento de dicho plazo, los intereses de demora y la indemnización por los costes de cobro en los términos previstos en Ley 3/2004, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

Si la demora en el pago fuese superior a cuatro meses, contados a partir del vencimiento del plazo a que se refiere el párrafo anterior, el contratista podrá proceder, en su caso, a la suspensión del cumplimiento del contrato, debiendo comunicar a la Administración con un mes de antelación, tal circunstancia, a efectos del reconocimiento de los derechos que puedan derivarse de dicha suspensión, en los términos establecidos en el TRLCSP.

Si la demora de la Administración fuese superior a ocho meses, contados a partir del vencimiento del plazo a que se refiere el párrafo primero de la presente cláusula, el contratista tendrá derecho, asimismo, a resolver el contrato y al resarcimiento de los perjuicios que como consecuencia de ello se le originen.

24.3.- El contratista podrá ceder a un tercero, por cualquiera de los medios legalmente establecidos, su derecho a cobrar el precio del contrato, pero para que dicha cesión surta efectos, y la Administración expida el mandamiento de pago a favor del cesionario, es preciso que se le notifique fehacientemente a ésta última el acuerdo de cesión. *(art. 218 TRLCSP)*

25.- CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS *(art. 212 TRLCSP)*

25.1.- El contratista queda obligado al cumplimiento del plazo de ejecución del contrato en los términos previstos en la cláusula 9 del presente pliego.

25.2.- Si llegado el final del trabajo, el contratista hubiere incurrido en demora, por causa imputable al mismo, la Administración podrá optar indistintamente, por la resolución del contrato con pérdida de la garantía constituida o por la imposición de las penalidades diarias en la proporción de *0,20 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato.*

25.3.- La imposición de penalidad no excluye la indemnización a que pueda tener derecho la Administración por los daños y perjuicios ocasionados por el retraso imputable al contratista.

25.4.- La constitución en mora del contratista no requerirá intimación previa por parte de la Administración.

25.5.- Si se produjera retraso en el cumplimiento de los plazos por causas no imputables al contratista, la Administración podrá a petición de éste o de oficio, conceder la prórroga por un tiempo igual al tiempo perdido, salvo que el contratista solicite otro menor, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 213.2 del TRLCSP.

26.- CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O INCUMPLIMIENTO PARCIAL DE LA EJECUCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO

26.1.- En el caso de que el contratista realizara defectuosamente el objeto del contrato, o incumpliera el compromiso de dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales o materiales suficientes para ello, a que se refieren las cláusulas 4.2 y 13.2.7 o incumpliera el compromiso de contratar y adscribir a la ejecución del contrato los demandantes de empleo a que se refiere la cláusula 22bis, el órgano de contratación podrá optar por resolver el contrato con incautación de la garantía constituida, o bien imponer una penalización económica proporcional a la gravedad del incumplimiento, en una cuantía que podrá alcanzar el 10 por 100 del presupuesto del contrato. *(art. 212.1 TRLCSP)*

26.2.- Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, hubiere incumplido parcialmente la ejecución de las prestaciones definidas en el contrato, el órgano de contratación podrá optar, indistintamente, por su resolución o por imponer las siguientes penalidades: *(art. 212.7 TRLCSP)*

Al objeto de definir las penalizaciones se informa que todos los indicadores se medirán en periodos mensuales, excepto cuando se indique lo contrario en la definición del indicador. **La penalización se aplicará a la facturación mensual del servicio todo ello en los términos definidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.**

A continuación se detallan los Indicadores que se han definido para medir la calidad mínima del servicio prestado por el adjudicatario.

1.- Gestión de la disponibilidad.

Código: S1-1

Indicador ANS: Disponibilidad de los sistemas del entorno de producción en el horario estándar.

Valor objetivo: 93,00% (sin incluir los tiempos de inactividad programados)

Fórmula:

$[(\text{Tiempo Total Horario Estándar}-\text{Tiempo no disponible})/\text{Tiempo Total Horario Estándar}]*100$

Penalizaciones:

- Rango: entre 87,00% y 93,00%. Penalización: 5%
- Rango: menor 87,00%. Penalización: 10%

El horario estándar será de 8:00 a 16:00 de lunes a viernes.

Código: S1-2

Indicador ANS: Disponibilidad de los sistemas del entorno de producción en horario extendido.

Valor objetivo: 95,00% (sin incluir los tiempos de inactividad programados)

Fórmula:

$[(\text{Tiempo Total Horario Extendido}-\text{Tiempo no disponible})/\text{Tiempo Total Horario Extendido}] *100$

Penalizaciones:

- Rango: menor 95%. Penalización:5%

El Horario extendido será el que el adjudicatario haya propuesto en su oferta.

2.- Gestión de Incidencias y problemas en remoto.

Código: S2-1

Indicador ANS: Porcentaje de asistencia en la resolución de incidencias durante la ejecución del contrato dentro de plazo máximo de asistencia según prioridad.

Las prioridades serán: **crítica: 2 horas; no crítica en 12 horas.**

Valor objetivo: 93% (para cada prioridad).

Fórmula: $(\text{Número Total de problemas o incidencias atendidos en tiempo}/ \text{Número total de problemas o incidencias})*100$

Penalizaciones:

Rango: menor 93% en alguna prioridad. Penalización: 5%

Código: S2-2

Indicador ANS: Porcentaje de asistencia en la resolución de incidencias durante la ejecución del contrato dentro de plazo máximo de asistencia según prioridad.

Las prioridades serán las propuestas por el adjudicatario.

Valor objetivo: 93% (para cada prioridad)

Fórmula: $(\text{Número Total de problemas o incidencias atendidos en tiempo}/ \text{Número total de problemas o incidencias})*100$

Penalizaciones:

Rango: menor 93% en alguna prioridad. Penalización: 5%

3.- Gestión de Incidencias y problemas in-situ

Código: S3-1

Indicador ANS: Porcentaje de asistencia in-situ en la resolución de incidencias durante la ejecución del contrato dentro de plazo máximo de asistencia según prioridad. Las prioridades serán: **crítica: 4 horas; no crítica en 24 horas.**

Valor objetivo: 93% (para cada prioridad)

Fórmula: [(Número Total de problemas o incidencias atendidos en tiempo/ Número total de problemas o incidencias)]*100

Penalizaciones:

Rango: menor 93% en alguna prioridad. Penalización: 5%

Código: S3-2

Indicador ANS: Porcentaje de asistencia in-situ en la resolución de incidencias durante la ejecución del contrato dentro de plazo máximo de asistencia según prioridad. Las prioridades serán las propuestas por el adjudicatario.

Valor objetivo: 93% (para cada prioridad)

Fórmula: (Número Total de problemas o incidencias atendidos en tiempo/ Número total de problemas o incidencias)*100

Penalizaciones:

Rango: menor 93% en alguna prioridad. Penalización: 5%

4.- Gestión de llamadas telefónicas

Código: S4-1

Indicador ANS: Porcentaje de asistencia en llamadas telefónicas para la resolución de incidencias durante la ejecución del contrato dentro de plazo máximo de asistencia según prioridad. Las prioridades serán: **crítica: inmediata; no crítica en 1 hora.**

Valor objetivo: 93% (para cada prioridad)

Fórmula: (Número Total de llamadas atendidas en tiempo/ Número total de llamadas)*100

Penalizaciones:

Rango: menor 93% en alguna prioridad. Penalización: 5%

Código: S4-2

Indicador ANS: Porcentaje de asistencia en llamadas telefónicas para la resolución de incidencias durante la ejecución del contrato dentro de plazo máximo de asistencia según prioridad. Las prioridades serán las propuestas por el adjudicatario.

Valor objetivo: 93% (para cada prioridad)

Fórmula: (Número Total de llamadas atendidas en tiempo/ Número total de llamadas)*100

Penalizaciones:

Rango: menor 93% en alguna prioridad. Penalización: 5%

5.- Gestión de los RMA

Código: S5-1

Indicador ANS: Porcentaje de RMA resueltos en 2 meses.

Valor objetivo: 93%

Fórmula: (Número Total de RMA atendidos en tiempo/ Número total de RMA)*100

Penalizaciones:

Rango: menor 93%. Penalización: 5%

Código: S5-2

Indicador ANS: Porcentaje de RMA resueltos en el tiempo indicado por el adjudicatario.

Valor objetivo: 93%

Fórmula: (Número Total de RMA atendidos en tiempo/ Número total de RMA)*100

Penalizaciones:

Rango: menor 93%. Penalización: 5%

6.- Gestión de las actualizaciones.

Código: S6-1

Indicador ANS: Porcentaje de actualizaciones ejecutadas al año. Las actualizaciones serán programadas de acuerdo entre la Sección de Informática y el adjudicatario.

Valor objetivo: 93%

Fórmula: (Número Total de Actualizaciones efectuadas/ Número total de actualizaciones)*100

Penalizaciones:

Rango: menor 93% en alguna prioridad. Penalización: 5%

V SUBCONTRATACIÓN

27.- SUBCONTRATACIÓN

27.1.- El contratista podrá subcontratar con terceros la ejecución parcial del contrato, siempre que el importe total de las partes subcontratadas no supere el 60 por 100 del importe de adjudicación del contrato.

Para llevar a cabo la subcontratación de la ejecución parcial de prestaciones objeto del contrato principal, el contratista deberá comunicarlo por escrito al órgano de contratación con una antelación mínima de 5 días hábiles a la fecha en que haya de iniciarse la ejecución del subcontrato, aportando, al mismo tiempo, la siguiente documentación:

27.1.1.- Comunicación del subcontrato a celebrar, suscrita por el contratista y el subcontratista, con indicación de las prestaciones o partes del contrato a subcontratar y su importe. **27.1.2.-** Declaración responsable del subcontratista, formulada ante autoridad administrativa, notario público u organismo profesional cualificado, de no encontrarse inhabilitado para contratar de acuerdo con el ordenamiento jurídico o comprendido en alguno de los supuestos del *artículo 60 del TRLCSP*. **27.1.3.-** Declaración del contratista de que las prestaciones a subcontratar, conjuntamente con otros subcontratos precedentes, si los hubiere, no exceden del [60] [...] por ciento del importe de adjudicación del

contrato principal, con indicación expresa de los importes de cada uno de los subcontratos realizados y del porcentaje que su importe actual acumulado, incluido el que es objeto de comunicación, representa sobre el presupuesto de adjudicación del contrato principal. **27.1.4.-** Compromiso del contratista de cumplimiento de lo previsto en el *artículo 227 del TRLCSP*. **27.2.-** Las modificaciones que se produzcan en las prestaciones objeto del subcontrato a lo largo de su ejecución, deberán ser notificadas por escrito al órgano de contratación, en un plazo no superior a quince días de producirse la misma, con indicación de las modificaciones producidas. **27.3.-** Será requisito indispensable para el abono de las correspondientes certificaciones o facturas al contratista, que el director o supervisor de la ejecución del contrato emita informe o diligencia haciendo constar el porcentaje subcontratado hasta la fecha por el contratista para la ejecución del contrato principal o, en su caso, constatando que no se ha producido subcontratación.]]

VI MODIFICACIÓN DE CONTRATO

28.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO (*arts. 88.1, 106, 210, 219 y 305 TRLCSP*)

28.1.- El contrato sólo podrá modificarse en las condiciones y con los requisitos establecidos en los artículos 105, 106, 210, 219 y 305 del TRLCSP.

28.2.- No obstante lo anterior, podrán llevarse a cabo modificaciones del contrato cuando concurra alguna de las circunstancias a que se refiere el apartado 1 del artículo 107 del TRLCSP, siempre y cuando no alteren las condiciones esenciales de la licitación y adjudicación del contrato, debiendo limitarse a introducir las variaciones estrictamente indispensables para atender la necesidad que las haga necesarias. A estos efectos, se entenderá que la modificación altera las condiciones esenciales de la licitación y adjudicación en los supuestos contemplados en el apartado 3 del citado artículo 107, sin que, en ningún caso, su importe acumulado pueda ser igual o superior, en más o en menos, al 10 por 100 del precio de adjudicación del contrato.

28.3.- En todo caso, el órgano de contratación deberá aprobar, previamente a su ejecución, la modificación del contrato, siguiendo al efecto el procedimiento establecido en el artículo 211 del TRLCSP.

Si la modificación se basara en alguna de las circunstancias previstas en el artículo 107 del TRLCSP, y las especificaciones técnicas se hubieran redactado por un tercero ajeno al órgano de contratación en virtud de un contrato de servicios, deberá darse audiencia al redactor de las mismas antes de la aprobación de la modificación del contrato, a fin de que, en plazo no inferior a tres días hábiles, formule las consideraciones que estime convenientes. (*art. 108 TRLCSP*) Aprobada la modificación, ambas partes deberán suscribir la correspondiente addenda al contrato inicial, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 219.2 del TRLCSP, en relación con el artículo 156 de dicho Texto Refundido.

28.4.- Serán obligatorias para el contratista las modificaciones del contrato que se acuerden de conformidad con lo estipulado en la cláusula anterior y en los artículos 105 a 108, y 219 del TRLCSP. En caso de supresión o reducción de las prestaciones a ejecutar, el contratista no tendrá derecho a reclamar indemnización alguna.

28.5.- Cuando las modificaciones supongan la introducción de nuevas unidades no previstas inicialmente, o cuyas características difieran de las previstas en el contrato, los precios a aplicar a las mismas serán fijados por la Administración, previa audiencia del contratista. Si éste no aceptase los precios fijados, el órgano de contratación podrá contratarlas con otro empresario en los mismos precios que hubiese fijado.

29.- SUSPENSIÓN DEL TRABAJO OBJETO DEL CONTRATO (*art. 220 TRLCSP y 103 RG*)

Si la Administración acordare la suspensión del contrato o aquélla tuviere lugar por la aplicación de lo dispuesto en el artículo 216.5 del TRLCSP y la cláusula 24.2 del presente pliego, se levantará un acta en la que se consignarán las circunstancias que la han motivado y la situación de hecho en la ejecución de aquél. Acordada la suspensión, la Administración abonará al contratista, en su caso, los daños y perjuicios efectivamente sufridos por éste, los cuales se cifrarán con arreglo a lo dispuesto en los apartados 2 y 3 del artículo 309 del TRLCSP.

VII FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

30.- CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO (arts.222, 307 TRLCSP y arts.108, 203.2 y 204.3 RG)

30.1.- El contrato se entenderá cumplido por el contratista cuando éste haya realizado la totalidad de su objeto, de conformidad con lo establecido en este pliego y en el de prescripciones técnicas y a satisfacción de la Administración, cuya conformidad se hará constar de forma expresa dentro del plazo de un mes de haberse producido la entrega o realización del objeto del contrato.

30.2.- Si los servicios no se hallan en condiciones de ser recibidos, se dejará constancia expresa de tal circunstancia y se darán las instrucciones precisas al contratista para que subsane los defectos observados, o proceda a una nueva ejecución de conformidad con lo pactado. Si pese a ello, los trabajos efectuados no se adecuan a la prestación contratada, como consecuencia de vicios o defectos imputables al contratista, la Administración podrá rechazarla, quedando exenta de la obligación de pago, y teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho hasta entonces.

31.- RESOLUCIÓN Y EXTINCIÓN DEL CONTRATO

31.1.- Además de en los supuestos de cumplimiento, el contrato se extinguirá por su resolución, acordada por la concurrencia de alguna de las causas previstas en los artículos 223 y 308 del TRLCSP dando lugar a los efectos previstos en los artículos 224 y 309 del TRLCSP.

Producirá igualmente la resolución del contrato, el incumplimiento por el contratista de la obligación de guardar confidencialidad a que se refiere la cláusula 22, respecto a los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato y hayan llegado a su conocimiento con ocasión del mismo.

31.2.- A la extinción de los contratos de servicios, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de la Administración contratante. (art. 301.4 TRLCSP)

32.- PLAZO DE GARANTÍA (art. 222.3 y 305.2 TRLCSP)

32.1.- El objeto del contrato quedará sujeto a un plazo de garantía de 3 meses, a contar desde la fecha de recepción o conformidad del trabajo, plazo durante el cual la Administración podrá comprobar que el trabajo realizado se ajusta a lo contratado y a lo estipulado en el presente pliego y en el de prescripciones técnicas. Transcurrido el plazo de garantía sin que se hayan formulado reparos a los trabajos ejecutados, quedará extinguida la responsabilidad del contratista.

33. DEVOLUCIÓN O CANCELACIÓN DE LA GARANTÍA DEFINITIVA (art. 102 TRLCSP)

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

33.2.- En el supuesto de recepción parcial no se autorizará la devolución o cancelación de la parte proporcional de la garantía.

33.3.- Transcurrido un año desde la fecha de terminación del contrato sin que la recepción formal hubiere tenido lugar por causas no imputables al contratista, se procederá, sin más demora, a la devolución o cancelación de las garantías, siempre que no se hayan producido las responsabilidades a que se refiere el artículo 100 del TRLCSP.

A N E X O I

MODELO DE “DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS ECONÓMICOS Y QUE NO DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR REFERENTES AL CONTRATO DE MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS Y ELEMENTOS HARDWARE (SERVIDORES Y OTROS) Y SOFTWARE DE LA MARCA FUJITSU EXISTENTES EN CPDM DE ESTA ADMINISTRACIÓN.

D).D./D^a....., con DNI número en nombre (propio) o actuando en representación de (empresa que representa)..... con NIF.....con domicilio en calle número..... para la licitación del contrato de: , y enterado de las condiciones, requisitos y obligaciones establecidos en los pliegos de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas particulares, cuyo contenido declara conocer y acepta plenamente, y de las obligaciones sobre protección del empleo, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y sobre protección del medio ambiente, se compromete a tomar a su cargo la ejecución del contrato, en las siguientes condiciones:

A) PRECIO: En letras y en números€.(%) IGIG..... euros

B) Para caso de empate: (en caso de haberlo acreditado y superar el 2%)

Número total de trabajadores discapacitados fijos en plantilla	A	
Número total de trabajadores fijos en plantilla	B	
Porcentaje de trabajadores con discapacidad	A/B	

C) CRITERIOS ECONÓMICOS Y QUE NO DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR (de conformidad con lo previsto en las cláusulas 10 y 13 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares)

Atención Telefónica	Horario mínimo recogido en el Pliego	Mejoras en el horario a ofertar	Oferta propuesta
Marca con una "x", en su caso, una de las propuestas	8 a 16 de lunes a viernes	De 16:00 en adelante de lunes a viernes	
		De 16:00 en adelante de lunes a viernes y sábados	
		24x7*	

Asistencia Remota	Horario mínimo recogido en el Pliego	Mejoras en el horario a ofertar	Oferta propuesta
Marca con una "x", en su caso, una de las propuestas	8 a 16 de lunes a viernes	De 16:00 en adelante de lunes a viernes	
		De 16:00 en adelante de lunes a viernes y sábados	
		24x7*	

Asistencia In-situ	Horario mínimo	Mejoras en el horario a	Oferta
--------------------	----------------	-------------------------	--------

	<i>recogido en el Pliego</i>	ofertar	propuesta
Marca con una “x”, en su caso, una de las propuestas	8 a 16 de lunes a viernes	De 16:00 en adelante de lunes a viernes	
		De 16:00 en adelante de lunes a viernes y sábados	
		24x7*	

***24 horas al días los 7 días de la semana**

Gestión de los RMA	Tiempo recogido en el Pliego	Mejoras a ofertar	Oferta propuesta
Marca con una “x”, en su caso, una de las propuestas	2 meses	1 mes y 15 días	
		1 mes	
		15 días	

“Mejora en los tiempos de respuesta”

Soporte Remoto	Prioridad	<i>Respuesta (máximo según pliegos)</i>	Tiempo respuesta de (mejora al pliego)	Oferta propuesta
Marca con una “x”, en su caso, una de las propuestas	crítico	2 horas	1 hora	
			inmediato	
Marca con una “x”, en su caso, una de las propuestas	No-crítico	12 horas	8 horas	
			4 horas	
			2 horas	
			inmediato	

Soporte On-Site	Prioridad	<i>Respuesta según pliego</i>	Tiempo respuesta de (mejora)	Oferta propuesta
Marca con una “x”, en su caso, una de las propuestas	Crítico	4 horas	2 horas	
			1 horas	
Marca con una “x”, en su caso, una de las propuestas	No-crítico	24 horas	8 horas	
			4 horas	
			2 horas	

“Mejora en tipo de cobertura de los servicios.”

CONCEPTO	TIPO solicitado en los pliegos	MEJORA a plantear por la empresa	MARCAR CON UNA “X” LA/S
-----------------	---------------------------------------	---	--------------------------------

			MEJORA/S PROPUESTA/S
HARDWARE			
2 Servidores Solaris Serie 4000	12x5	24x7	
4 Servidores Intel RX300	8x5 NBD	12X5	
Armario almacenamiento Eternus DX410	12x5	24x7	
2 Fortigate 620B	8x5 NBD	24x7	
2 Fortigate 1240	8x5 NBD	24x7	
2 Balanceadores BIG-IP de F5	8x5 NBD	24x7	
FortiAnalyzer 400B	8x5 NBD	24x7	
Librería STK L500	8x5 NBD	12X5	
SOFTWARE			
Solaris	12x5	24x7	
Veritas Backup	8x5 NBD	12X5	
Software Eternus	12x5	24x7	
Fortigate 620B	8x5 NBD	24x7	
Fortigate 1240	8x5 NBD	24x7	
FortiAnalyzer 400B	8x5 NBD	24x7	
Iplanet (LDAP+correo)	12x7	24x7	
440 licencias Citrix	8x5 NBD	12x5	
Licencias Vmware	8x5 NBD	12x5	
Licencias Oracle RAC	12x7	24x7	

Para el criterio “Certificación.”

Este criterio hace referencia a la certificación de la empresa en los productos sobre los que se debe prestar el mantenimiento, así como el personal certificado en los mismos.

CERTIFICACIÓN MÍNIMA	MARCAR CON UNA “X” LA /S MEJORA/S PROPUESTA/S
HARDWARE	*****
Servidores Solaris Serie 4000	
Servidores Intel RX300	
Armario almacenamiento Eternus DX410	
Fortigate 620 y 1240	
Balanceadores BIG-IP de F5	
Librería STK L500	
SOFTWARE	*****
Veritas Backup	
Software almacenamiento Eternus DX410	
Fortigate	
FortiAnalyzer	
Iplanet (LDAP+correo)	
Citrix	
Vmware	
Oracle RAC 11G	

Para poder evaluar este criterio se deberá de presentar la documentación que lo acredite.

Fecha: Firma del licitador.

Nota informativa a los efectos de cumplimentar la proposición económica

ANEXO II MODELO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS

En....., a ... de de 20.... **REUNIDOS DE UNA PARTE:** D., en calidad de del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife según nombramiento efectuado por con facultad para suscribir en nombre del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, los contratos relativos a asuntos de su(especificar unidad administrativa) de conformidad con el artículo

DE OTRA PARTE: D....., mayor de edad, con D.N.I. nº expedido el día, actuando en calidad de de con domicilio en Reconociéndose ambas partes respectivamente competencia y capacidad legal suficientes, convienen suscribir el presente contrato administrativo de..... cuyos antecedentes administrativos y cláusulas son:

ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS

Primero.- El pliego de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas fue aprobado por del, de fecha

Segundo.- La contracción del gasto fue efectuada por la Intervención General en, en fecha, con cargo a la aplicación presupuestaria, realizándose la fiscalización previa el día

Tercero.- La adjudicación de este contrato se acordó por del, de fecha

CLÁUSULAS DEL CONTRATO

Primera.- D..... [en la representación que ostenta] se compromete, con estricta sujeción al pliego de cláusulas administrativas particulares [y a las prescripciones técnicas anexas], y en las condiciones contenidas en su oferta que se anexa al presente contrato, a realizar

Segunda.- El precio de este contrato es de euros, siendo el importe del IGIC a repercutir el de euros, y su abono se realizará [Dicho precio será revisado de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 8 del pliego de cláusulas administrativas particulares que lo rige.] [El presente contrato no estará sometido a revisión de precios.]

Tercera.- El plazo de duración del contrato es de..... [Dicho plazo de vigencia podrá ser prorrogado de mutuo acuerdo, de conformidad con lo establecido en el artículo 303.1 del *TRLCSP*, por un período máximo de [...].] [También se establecen los plazos parciales siguientes:]

Cuarta.- El contratista presta su conformidad al pliego de cláusulas administrativas particulares que rige el contrato que se anexa como parte integrante del mismo [y a las prescripciones técnicas que igualmente se anexan], y ambas partes se someten, para cuanto no se encuentre expresamente previsto en el presente contrato, al Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, al Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, y a las demás disposiciones reglamentarias de desarrollo, y supletoriamente, a la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Quinta.- Serán causas de resolución del contrato las previstas en la cláusula 31 del pliego de cláusulas administrativas particulares que lo rige. El incumplimiento de los plazos de ejecución de las prestaciones que constituyen el objeto del contrato, su incumplimiento parcial o su cumplimiento defectuoso, será penalizado de acuerdo con lo previsto en las cláusulas 25 y 26 del pliego de cláusulas administrativas particulares que rige el contrato.

Sexta.- El contratista deberá guardar confidencialidad respecto a los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato y hayan llegado a su conocimiento con ocasión del mismo.]

Séptima.- Para responder del cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, el adjudicatario ha constituido a favor de la Administración una garantía definitiva por importe de euros, cuyo resguardo se une como anexo al presente contrato

Octava.- Dado que el contrato se ha adjudicado en virtud del criterio preferencial previsto en la cláusula 10.3 del presente pliego, el contratista está obligado a mantener la vigencia del porcentaje de contratos de trabajadores fijos discapacitados [durante el tiempo que dure la ejecución de la prestación objeto del contrato.]

Novena.- El adjudicatario manifiesta expresamente que las circunstancias reflejadas en el certificado del Registro de Licitadores y Empresas Clasificadas [en el certificado del Registro de Contratistas de la Comunidad Autónoma de Canarias] aportado no han experimentado variación. (art. 146.3 *TRLCSP*)

Décima: (art. 120 *TRLCSP*) A los efectos previstos en el artículo 120 del *TRLCSP*, el contratista queda obligado a proporcionar a la Administración, a su requerimiento, la información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que pueda afectar la subrogación que se pudiera producir, a la conclusión del presente contrato, respecto a un nuevo contratista.]

Undécima: Dado que la prestación del servicio objeto del presente contrato implica el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento es responsable la entidad contratante, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 12.2 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el contratista únicamente tratará tales datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, y no los comunicará a terceros ni los aplicará o utilizará con fin distinto al que es propio del objeto de este contrato. [En relación con tales datos se establecen las siguientes medidas de seguridad: [...]]

Las cuestiones litigiosas surgidas sobre la interpretación, modificación, resolución y efectos de ésta, serán resueltas por el órgano de contratación, cuyos acuerdos pondrán fin a la vía administrativa y serán inmediatamente ejecutivos, pudiendo ser recurridos potestativamente en reposición ante el mismo órgano que los dictó, o ser impugnado mediante recurso contencioso-administrativo, conforme a lo dispuesto en la Ley reguladora de dicha Jurisdicción. Para la debida constancia de todo lo convenido se firma este contrato en el lugar y fecha al principio mencionado.

EL EL CONTRATISTA A

ANTE MI LA VICESECRETARIA

ANEXO III MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA A NO ESTAR INCURSOS EN PROHIBICIONES E INCOMPATIBILIDADES PARA CONTRATAR CON LA ADMINISTRACIÓN, DE ESTAR AL CORRIENTE EN EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS Y CON LA SEGURIDAD SOCIAL Y DE NO TENER DEUDAS EN PERÍODO EJECUTIVO CON EL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE.

D./Dña , con DNI/NIE en nombre propio o en representación de la empresa , con NIF nº , en calidad de **DECLARA:**

I.- Que la citada sociedad, sus administradores y representantes legales, así como el firmante, no se hallan comprendidos en ninguna de las prohibiciones e incompatibilidades para contratar señaladas en el artículo 60 de la Ley de Contratos del Sector Público, texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, en los términos y condiciones previstos en la misma.

II.- Que la citada entidad se halla al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes y no tiene deudas en período ejecutivo de pago con el Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife y, si las tiene, están garantizadas.

En , a de de

Fdo.:

Nota: Esta declaración responsable deberá ser suscrita por el órgano de dirección o representación competente de la empresa o sociedad, salvo que ésta opte por otro de los medios previstos en el

artículo 73 de la Ley de Contratos del Sector Público, texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre.

ANEXO IV MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL COMPROMISO DE TENER CONTRATADOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD

D./Dña....., en nombre propio o en representación de la empresa con N.I.F. nº, en calidad de DECLARA:

Que, de resultar adjudicatario del contrato, y durante la vigencia del mismo, asume la obligación de tener empleados trabajadores con discapacidad en un 2 por 100, al menos, de la plantilla de la empresa, si ésta alcanza un número de 50 ó más trabajadores, de acuerdo con el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Asimismo, se compromete a acreditar el cumplimiento de la referida obligación ante el órgano de contratación cuando sea requerido para ello, en cualquier momento durante la vigencia del contrato o, en todo caso, antes de la devolución de la garantía definitiva. Ena dede

Firmado:

Nota: Indíquese la representación que ostenta el declarante en la empresa.

ANEXO V MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE VIGENCIA DE LOS DATOS ANOTADOS EN EL REGISTRO DE CONTRATISTAS

D./D.^a en calidad de con DNI / NIE n.º:, en nombre propio o en representación de la empresa, con C.I.F.:....., inscrita en el Registro de Licitadores de 3....., con el n.º, al objeto de participar en la contratación denominada convocada por....., de acuerdo con lo establecido en la vigente legislación, bajo su personal responsabilidad, DECLARA:

A) Que los datos de esta empresa que constan en el Registro de contratistas no han sido alterados en ninguna de sus circunstancias y que se corresponden con el certificado del Registro.
B) Que de los datos de esta empresa anotados en el Registro de contratistas han sufrido variación los que a continuación se indican, según se acredita mediante los documentos que se adjuntan, manteniéndose los demás datos sin ninguna alteración respecto del contenido del Certificado del Registro. Datos que han sufrido variación: Documentación justificativa que se adjunta:

En a de de Fdo:

- 1 Esta declaración es de presentación obligatoria en cada licitación.
- 2 Indíquese la representación que ostenta el declarante en la empresa.
- 3 Indíquese la Administración correspondiente
- 4 Indíquese órgano, unidad o ente que tramita el expediente de contratación.
- 5 Las opciones A) y B) son incompatibles entre sí, señale solamente la que corresponda.

ANEXO VI.- MODELO DE AUTORIZACIÓN DEL INTERESADO PARA OBTENER EL CERTIFICADO CORRESPONDIENTE A LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS CON EL AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE

La persona abajo firmante autoriza a _____(órgano de contratación) a solicitar de: - De órgano competente de la Administración Municipal. Los datos relativos al cumplimiento de sus obligaciones tributarias el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife para comprobar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público y demás normativa de desarrollo, en el procedimiento de contratación administrativa _____

(especificar y detallar éste). La presente autorización se otorga exclusivamente para el procedimiento mencionado anteriormente y en aplicación de lo dispuesto en el artículo 95.1k) de la Ley 58/2003, General Tributaria que permite, previa autorización del interesado, la cesión de los datos tributarios que precisen las Administraciones Públicas para el desarrollo de sus funciones.

A.-DATOS DEL CONTRATISTA APELLIDOS Y NOMBRE / RAZÓN SOCIAL NIF

FIRMA (SÓLO EN EL CASO DE PERSONAS FÍSICAS)

B.-DATOS DEL AUTORIZADOR (SÓLO EN EL CASO DE QUE SEA UNA PERSONA JURÍDICA O UNA ENTIDAD DEL ARTÍCULO 35.4 DE LA LEY GENERAL TRIBUTARIA)

APELLIDOS Y NOMBRE

NIF

ACTÚA EN CALIDAD DE

FIRMA En _____, a _____ de _____ de _____

Nota: la autorización concedida por el firmante puede ser revocada en cualquier momento mediante escrito dirigido al organismo solicitante.

ANEXO VII MODELO DE AUTORIZACIÓN EXPRESA PARA QUE LOS DATOS OBJETO DE APORTACIÓN PUEDAN SER RECABADOS EN SU NOMBRE POR EL ÓRGANO GESTOR MEDIANTE TRANSMISIONES TELEMÁTICAS DE DATOS O CERTIFICACIONES DE TAL NATURALEZA QUE LAS SUSTITUYAN (RECABAR DATOS A LA AGENCIA TRIBUTARIA, AL GOBIERNO DE CANARIAS Y A LA SEGURIDAD SOCIAL DE ESTAR AL CORRIENTE EN EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS Y CON LA SEGURIDAD SOCIAL).

- La persona abajo firmante autoriza a _____ (órgano de contratación) a solicitar de:

- La Agencia Estatal de la Administración Tributaria

- Del Gobierno de Canarias

- La Tesorería General de la Seguridad Social

Los datos relativos al cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social para comprobar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público y demás normativa de desarrollo, en el procedimiento de contratación administrativa _____ (especificar y detallar éste). La presente autorización se otorga exclusivamente para el procedimiento mencionado anteriormente y en aplicación de lo dispuesto en el artículo 95.1k) de la Ley 58/2003, General Tributaria que permite, previa autorización del interesado, la cesión de los datos tributarios que precisen las Administraciones Públicas para el desarrollo de sus funciones.

A.-DATOS DEL CONTRATISTA APELLIDOS Y NOMBRE / RAZÓN SOCIAL NIF FIRMA (SÓLO EN EL CASO DE PERSONAS FÍSICAS)

B.-DATOS DEL AUTORIZADOR (SÓLO EN EL CASO DE QUE SEA UNA PERSONA JURÍDICA O UNA ENTIDAD DEL ARTÍCULO 35.4 DE LA LEY GENERAL TRIBUTARIA)

APELLIDOS Y NOMBRE

NIF

ACTÚA EN CALIDAD DE FIRMA

En _____, a _____ de _____ de _____

Nota: la autorización concedida por el firmante puede ser revocada en cualquier momento mediante escrito dirigido al organismo solicitante.

ANEXO VIII MODELO DE COMPROMISO DE CONSTITUIRSE FORMALMENTE EN UNIÓN TEMPORAL DE EMPRESARIOS

De una parte D/D^a _____, D.N.I. _____ con domicilio a efecto de notificaciones en _____ calle _____ n^o _____ piso _____, teléfono _____, en nombre propio o en representación de la empresa _____ C.I.F. _____ Y de la otra D./D^a _____ D.N.I. _____ con domicilio a efecto de notificaciones

en _____ calle _____ n^o _____ piso _____ teléfono _____, en nombre propio o en representación de la

empresa _____ C.I.F. _____ Los comparecientes, con la representación que ostentan, acuerdan, por medio del presente documento, agruparse temporalmente para licitar en la contratación del servicio de _____, en las condiciones y requisitos que establece el pliego de cláusulas administrativas particulares y el Pliego de Prescripciones Técnicas, los cuales aceptan en todo su contenido. Esta agrupación está constituida por un porcentaje de participación de _____% de la empresa _____ y del _____% de la empresa _____ y se nombra representante de dicha agrupación a D/D^a _____. Asimismo se comprometen a constituirse formalmente en unión temporal en el caso de que resulten adjudicatarios del contrato.
Fecha. Firma. Firma. (Este documento deberá ir firmado por los apoderados de cada una de las empresas que se unan para licitar)

ANEXO IX MODELO DE SOLICITUD DE BASTANTEO DE PODER

D./D^a. _____, con D.N.I. n^o _____, y domicilio a efecto de notificaciones en _____ (municipio), c/ _____, n^o _____, piso _____, C.P. _____, teléfono _____, fax _____, correo electrónico _____ en nombre propio, o en representación de la EMPRESA _____ C.I.F.: _____

SOLICITA bastanteo de poder conferido a: D./D0. _____, otorgado mediante escritura de fecha ____ de ____ de _____, de _____. D./D0. _____, otorgado mediante escritura de fecha ____ de ____ de _____, de _____. D./D0. _____, otorgado mediante escritura de fecha ____ de ____ de _____, de _____.

Para que en nombre y representación de _____ pueda concurrir a las licitaciones que convoque la Administración Municipal de Santa Cruz de Tenerife, sus organismos autónomos y demás entes públicos vinculados o dependientes.

Asimismo DECLARO bajo mi responsabilidad que el citado poder/representación para actuar SE HALLA ACTUALMENTE VIGENTE. Firmo la presente en _____, el día de de _____. Firma del solicitante (*) Instrucciones en el reverso.

INSTRUCCIONES MODELO DE SOLICITUD DE BASTANTEO DE PODER

- 1.- Junto a la solicitud cumplimentada se acompañará fotocopia compulsada del D.N.I. del apoderado o legitimada por Notario.
- 2.- Se adjuntará fotocopia compulsada o legitimada por Notario de la Escritura de apoderamiento en la que deberá constar la acreditación de su inscripción en el Registro Mercantil, cuando este requisito sea exigible conforme a la legislación mercantil.
- 3.- Podrá acompañarse certificación registral que acredite la vigencia actual del poder.
- 4.- Se entregará esta solicitud junto a la documentación que se especifica en los apartados anteriores en las dependencias del _____, sitas en _____.
- 5.- El bastanteo podrá retirarse a partir del _____ día, desde su solicitud.
- 6.- El bastanteo tendrá una vigencia indefinida, siempre que vaya acompañado de la declaración de vigencia de los datos contenidos en el mismo.

ANEXO X DECLARACIÓN DE VIGENCIA DE LOS DATOS CONTENIDOS EN EL BASTANTEO (para incluir en el sobre "A", junto al bastanteo del poder)

D. _____ D.N.I. _____ con domicilio a efecto de notificaciones en: _____ Calle _____ Núm. _____ C.P. _____ Teléfono _____ Fax _____ correo electrónico _____ En _____ representación de _____

DECLARA:

- Primero.-** Que están actualizados y vigentes cuantos datos figuran en el Bastanteo de Poderes.
- Segundo.-** Que está en vigor la documentación aportada para acreditar la personalidad jurídica del licitador. Y para que así conste a los efectos oportunos en la licitación de: Firmo la presente en _____, el día ____ de ____ de _____.

Javier Galarza Armas

A NEXO XI MODELO DECLARACIÓN RESPONSABLE

DECLARACIÓN RESPONSABLE DE NO ESTAR INCURSO EN NINGUNA DE LAS PROHIBICIONES DE CONTRATAR QUE ESTABLECE EL ARTÍCULO 60 DEL TRLCSP.

D/Doña.....natural de.....provincia de
.....Teléfono.....D.N.I./NIF nº.....en nombre
propio (o en representación de.....) con CIF:

DECLARO RESPONSABLEMENTE:

- No estar incurso en supuesto alguno a los que se refiere el artículo 60 del **Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público**, y no formar parte de los Órganos de Gobierno o Administración de la misma ni ningún alto cargo a los que se refiere la Ley 12/1995, de 11 de mayo, de Incompatibilidades de Miembros del Gobierno de la Nación y de los Altos Cargos de la Administración General del Estado.
- **Tener capacidad de obrar y estar al corriente en el cumplimiento de obligaciones tributarias frente al estado, CCAA, Ayuntamiento y con la Seguridad Social.**
- **No haber participado en la elaboración de las especificaciones técnicas o de los documentos preparatorios del contrato en los términos previstos en el artículo 45 de la LCSP,**

Asimismo me comprometo a aportar los certificados requeridos en los artículos 13 y 14 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, en el plazo establecido en la ley de Contratos del Sector Público mencionada anteriormente, en el caso de resultar propuesto como adjudicatario.

Y para que así conste y surta los efectos oportunos, expido y firmo la presente en.....
(Ciudad), a.....de.....de 201...

ANEXO XII MODELO DE AUTORIZACIÓN DE NOTIFICACIÓN MEDIANTE DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO

D/D^a.....D.N.I.
nº.....
En nombre propio (o en representación de la persona física o jurídica
.....
.....
Domicilio en (calle/plaza):..... Nº.....
Población:.....Provincia:.....
.....Código Postal:..... Dirección de Correo electrónico...
.....FAX.....
N.I.F / C.I.F.....

DECLARO BAJO RESPONSABILIDAD QUE LA EMPRESA QUE REPRESENTO:

Autoriza al Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife a que, de conformidad con lo previsto en la cláusula 13.e) del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, se proceda a realizar las notificaciones que deban hacernos como licitador en relación al presente procedimiento de contratación mediante LA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRONICO INDICADA.

Lugar y fecha
Firma:

Instrucciones para la cumplimentación del modelo.
Es imprescindible que se rellenen de manera PERFECTAMENTE LEGIBLE los espacios destinados a la dirección de correo electrónico y al número de fax.

ANEXO II

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS Y ELEMENTOS HARDWARE (SERVIDORES Y OTROS) Y SOFTWARE DE LA MARCA FUJITSU Y OTROS EXISTENTES EN CPDM DE ESTA ADMINISTRACIÓN.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación del servicio de mantenimiento de los servidores, Firewalls, Balanceadores, Cabina de discos instalados en esta Administración, así como el mantenimiento del software de las licencias suministradas (El desglose de los elementos a mantener está en la Memoria asociada a este Pliego), incluyendo este:

- d) Servicio de asistencia de hardware.
- e) Servicio de asistencia de software.
- f) RMA Return Merchandise Authorization (autorización de devolución de mercancía).

Asimismo se solicita soporte técnico, para realizar las tareas que se describen a continuación:

- a) Soporte de 1 Administrador de Sistemas durante un periodo de tiempo de 24 meses, que se hará cargo del control de la instalación y coordinará las necesidades de la misma, resolverá incidencias y escalará a los niveles técnicos superiores aquellas que requieran la intervención de técnicos especialistas.

Este Administrador estará permanentemente a disposición del cliente, dedicado full time a este proyecto y se trasladará cuando sea necesario a las dependencias del Ayuntamiento. Con este soporte se pretende garantizar que los distintos sistemas que forman parte del mantenimiento estén configurados, actualizados y operativos.

- b) Estas intervenciones irán dirigidas también a las actualizaciones de versión de las diferentes plataformas existentes y todos aquellos trabajos de mayor especialización que se requieran y que se describen en el ANEXO 1.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

2.1) Servicio de asistencia de hardware:

Por medio de este servicio la empresa presta al Ayuntamiento la asistencia y colaboración para el diagnóstico de incidencias relativas al Hardware objeto de este contrato y la planificación de acciones para su resolución.

El servicio comprende:

A. Mantenimiento preventivo y correctivo necesario para conservar y asegurar el adecuado funcionamiento de dispositivos y equipos.

El mantenimiento preventivo consistirá en la comprobación, inspección, ajuste y sustitución de los elementos de los dispositivos y equipos que figuran la Memoria asociada a este Pliego, 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.

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 mail.

Las piezas o elementos que deban ser sustituidos en la realización del servicio de mantenimiento serán suministrados por la empresa sin cargo adicional alguno.

Así mismo estarán incluidos en el precio del contrato todos los desplazamientos que se deban efectuar para realizar la prestación del mismo.

B. Asistencia telefónica consistente en diagnóstico de la incidencia y recomendación de las acciones más adecuadas para su resolución.

Por parte del Ayuntamiento se podrán realizar las consultas telefónicas por los miembros de la Sección de Informática. Estas consultas serán ilimitadas en cuanto al número y duración en el tiempo.

La empresa debe fijar los departamentos y teléfonos principal y subsidiario al que el Ayuntamiento pueda realizar las consultas.

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.

La empresa deberá indicar las operaciones a realizar con el fin de poder establecer cuál es el diagnóstico de la incidencia y qué actuaciones se pueden realizar para su posible solución.

C. Asistencia remota.

Consiste en acceder a través de línea ADSL u otros medios de comunicación a los equipos del Ayuntamiento para poder realizar diagnósticos de problemas y resolverlos. El procedimiento que se seguirá para realizar esta conexión se determinará por la Sección de Informática en el momento que se vaya a realizar ésta para garantizar las condiciones de seguridad apropiadas. Generalmente esta conexión se efectuará a través de una vpn.

D. Asistencia en el lugar de la instalación en el caso de ser preciso.

Cuando las soluciones propuestas por la empresa no resuelvan la incidencia detectada, un técnico de la empresa deberá desplazarse a las instalaciones del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife para solucionar la avería, este servicio no supondrá coste alguno.

2.2) Servicio de asistencia de software:

Por medio de este servicio la empresa presta al Ayuntamiento la asistencia y colaboración para el diagnóstico de incidencias relativas al Software objeto de este contrato y la planificación de acciones para su resolución. También se incluirá en este servicio el suministro e instalación de las nuevas versiones y parches del software.

El servicio comprende:

A. Mantenimiento preventivo y correctivo necesario para conservar y asegurar el adecuado funcionamiento de dispositivos y equipos.

El mantenimiento preventivo consistirá en la comprobación, inspección, ajuste de los parámetros del software y comprobación de logs, de los elementos que figuran la Memoria asociada a este Pliego, 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.

El mantenimiento correctivo consiste en la realización de las actuaciones necesarias para dejar operativos los equipos y se prestará atendiendo a llamada telefónica, fax, telegrama o mail.

A los efectos exclusivos de la ejecución de este servicio, el Ayuntamiento autorizará a la empresa la instalación en los equipos informáticos de los programas o utilidades que sean necesarios para poder diagnosticar el problema. El Ayuntamiento no tiene sobre estos programas o utilidades, derecho alguno, y se abstendrá de darle cualquier uso distinto a los propios derivados de la

ejecución de este contrato. La empresa será responsable de los daños que puedan ocasionar los programas o utilidades instalados por la empresa para efectuar los diagnósticos correspondientes.

El Ayuntamiento no divulgará ni reproducirá la información de los programas o utilidades de la empresa que le sean cedidos o a los que tenga acceso a consecuencia de la ejecución. Al término del contrato se desinstalarán los programas.

El software, firmware o cualquier otra actualización que se requiera para poder solucionar el problema será suministrado por la empresa sin cargo adicional alguno.

Javier Galarza Armas

B. Servicio de asistencia telefónica (hotline) ilimitada.

Consiste en un servicio telefónico de atención de consultas y clarificación de dudas que la empresa prestará al Ayuntamiento en relación a los posibles problemas que surjan.

Por parte del Ayuntamiento se podrán realizar las consultas telefónicas por los miembros de la Sección de Informática. Estas consultas serán ilimitadas en cuanto al número y duración en el tiempo.

La empresa debe fijar los departamentos y teléfonos (principal y subsidiario) en los que el Ayuntamiento pueda realizar las consultas.

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.

La empresa deberá indicar cuales son las operaciones a realizar con el fin de poder establecer cuál es el diagnóstico de la incidencia y qué actuaciones se pueden realizar para su posible solución.

C. Actualizaciones de las versiones de los productos y su instalación.

Consiste en el suministro de nuevas versiones de los productos objetos de este contrato, así como su instalación y puesta en marcha cuando sean solicitados por el Ayuntamiento.

D. Envío de información escrita o en formato electrónico de noticias, parches, problemas, etc., relacionada con los productos.

Consiste en el envío de información acerca de los problemas, parches, etc. que se detecten, relacionados con los productos objeto de este contrato, o sea, se deberá de enviar una notificación por email a una cuenta que establecerá el Ayuntamiento para tal fin, cada vez que la empresa publique actualizaciones, parches o cualquier otra información que sea interesante para conocimiento del Ayuntamiento.

E. Asistencia remota

Consiste en acceder a través de línea ADSL u otros medios de comunicación a los equipos del Ayuntamiento para poder realizar diagnósticos de problemas y resolverlos. El procedimiento que se seguirá para realizar esta conexión se determinará por la Sección de Informática en el momento que se vaya a realizar esta para garantizar las condiciones de seguridad apropiadas. Generalmente esta conexión se efectuará a través de una vpn.

F. Asistencia en el lugar de la instalación en el caso de ser preciso.

En caso en que las soluciones propuestas por la empresa para la solución de la incidencia, o incluso cuando se haya efectuado un cambio de software y siga persistiendo el error, la empresa deberá desplazarse a las instalaciones del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife para solucionar la incidencia, sin coste alguno.

2.3) RMA Return Merchandise Authorization (autorización de devolución de mercancía).

El RMA consistirá en el envío y devolución de cualquier equipo, dispositivo o elemento incluido dentro del contrato sin coste alguno para el Ayuntamiento cuando esta circunstancia sea necesaria. No existirá límite alguno de RMA´s a lo largo de la duración del contrato.

3) Horarios de prestación de servicios hardware y software

3.1. Atención Telefónica

Las prioridades (definidas por el órgano contratante) y tiempos de respuesta deberán ser cómo mínimo los indicados en la tabla adjunta, siendo el tiempo de respuesta en los casos críticos inmediato dentro de la jornada laboral del AYUNTAMIENTO, de 8:00 a 16:00 horas, de lunes a viernes y teniendo en cuenta que el calendario laboral deberá ser el del Ayuntamiento.

	Prioridad	Respuesta
Soporte Telefónico	Crítico	Inmediata
	NoCrítico	Una (1) Hora

3.2. Asistencia Remota

Las prioridades (definidas por el órgano contratante) y tiempos de respuesta deberán ser cómo mínimo los indicados en la tabla adjunta, siendo el tiempo de respuesta en los casos críticos nunca superior a 2 horas dentro de la jornada laboral del AYUNTAMIENTO, de 8:00 a 16:00 horas, de lunes a viernes y teniendo en cuenta que el calendario laboral deberá ser el del Ayuntamiento.

	Prioridad	Respuesta
Soporte Remoto	Crítico	2 Horas
	NoCrítico	12 Horas

3.3. Asistencia in situ.

Las prioridades (definidas por el órgano contratante) y tiempos de respuesta deberán ser cómo mínimo los indicados en la tabla adjunta, siendo el tiempo de respuesta en los casos críticos nunca superior a 4 horas dentro de la jornada laboral del AYUNTAMIENTO, de 8:00 a 16:00 horas, de lunes a viernes y teniendo en cuenta que el calendario laboral deberá ser el del Ayuntamiento.

	Prioridad	Respuesta
Soporte OnSite	Crítico	4 Horas
	No Crítico	24 Horas

Cualquier actuación que se deba efectuar fuera del horario establecido para la realización del mantenimiento preventivo o correctivo, y tanto se realice como asistencia remota o in-situ, estará incluida en el precio del contrato. Esto mismo se aplicará cuando se realice una actualización de cualquier versión de software.

EN EL ANEXO DE COBERTURA DE MANTENIMIENTO ESTARÁ REFLEJADA LA COBERTURA POR CADA UNO DE LOS EQUIPOS Y SOFTWARE.

4. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.

4.1 Descripción del Acuerdo de Nivel de Servicio.

Se definen a continuación los ANS, (o en inglés SLA - Service Level Agreement) que deben cumplir los servicios descritos en el presente pliego. Los ANS aquí descritos hacen referencia sobre el nivel esperado del servicio que se va a prestar por el adjudicatario y la compensación para el Ayuntamiento en el caso de que no se llegue al nivel especificado. En este caso, se aplicará las correspondientes penalizaciones económicas, definidas a continuación.

La aplicación de las penalizaciones será acumulativa, excepto en los casos de que se indique lo contrario. Las penalizaciones se calcularán como porcentaje de la facturación mensual total y será aplicada como reducción del importe en la siguiente factura, tal como se describe en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares del presente contrato.

Los acuerdos de nivel de servicio se podrán mejorar anualmente, siempre y cuando exista un acuerdo mutuo entre el adjudicatario y el Ayuntamiento.

Los ANS se han elaborado teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- De cara al cómputo del tiempo de la atención de problemas o incidencias no se tendrán en cuenta los siguientes casos:
 - Tiempos de indisponibilidad debidos a la imposibilidad de restablecimiento del servicio por motivos imputables al Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.
 - Pérdidas de servicio debidas a causas de fuerza mayor.
- La prioridad de resolución de una incidencia o problema viene determinada por la gravedad de la misma:
 - **Crítica:** Incluye los siguientes casos:
 - a. Pérdida total del servicio o degradación grave de la calidad del servicio que imposibilita el funcionamiento del sistema.
 - b. El sistema o funcionalidades relevantes quedan fuera de uso o no cumplen los requisitos funcionales o de explotación establecidos, sin que exista ninguna otra alternativa de operación, inhabilitando al usuario para el desarrollo de sus funciones. Afecta al funcionamiento normal de la actividad de los sistemas.
 - c. Repetición de una avería no crítica en un plazo de 48 horas naturales.
 - **No Crítica:** Incluye los siguientes casos:
 - a. Degradación parcial del servicio: pérdida notable de calidad de servicio o existencia de fallo en los sistemas.
 - b. El sistema o funcionalidades relevantes quedan fuera de uso o no cumplen los requisitos funcionales o de explotación establecidos, pero si existe otra alternativa de operación, posibilitando al usuario para el desarrollo de sus funciones aunque no de manera eficaz y eficiente. Afecta al funcionamiento normal de los sistemas.
- Los ANS están relacionados con los requerimientos definidos en el pliego de condiciones técnicas y contractuales, y tienen como objeto establecer los parámetros de calidad “mínimos” para cubrir las expectativas de los Sistemas.

El licitador deberá detallar en la propuesta cómo se cumplirán los niveles de servicio requeridos y cuáles son los mecanismos que garantizan dichos niveles de servicio.

A continuación se detallan los Indicadores que se han definido para medir la calidad mínima del servicio prestado por el adjudicatario.

4.1.1 Gestión de la disponibilidad.

Código: S1-1

Indicador ANS: Disponibilidad de los sistemas del entorno de producción en el horario estándar (8:00 a 16:00 de lunes a viernes)

Valor objetivo: 93,00% (sin incluir los tiempos de inactividad programados)

Código: S1-2

Indicador ANS: Disponibilidad de los sistemas del entorno de producción en horario extendido, o sea, el que **haya propuesto el adjudicatario en su oferta.**

Valor objetivo: 95,00% (sin incluir los tiempos de inactividad programados)

4.1.2 Gestión de Incidencias y problemas en remoto.

Código: S2-1

Indicador ANS: Porcentaje de asistencia en la resolución de incidencias durante la ejecución del contrato dentro de plazo máximo de asistencia según prioridad.

Las prioridades serán: crítica: 2 horas; no crítica en 12 horas.

Valor objetivo: 93% (para cada prioridad).

Código: S2-2

Indicador ANS: Porcentaje de asistencia en la resolución de incidencias durante la ejecución del contrato dentro de plazo máximo de asistencia según prioridad.

Las prioridades serán las propuestas por el adjudicatario en su oferta.

Valor objetivo: 93% (para cada prioridad)

4.1.3 Gestión de Incidencias y problemas in-situ

Código: S3-1

Indicador ANS: Porcentaje de asistencia in-situ en la resolución de incidencias durante la ejecución del contrato dentro de plazo máximo de asistencia según prioridad.

Las prioridades serán: crítica: 4 horas; no crítica en 24 horas.

Valor objetivo: 93% (para cada prioridad)

Código: S3-2

Indicador ANS: Porcentaje de asistencia in-situ en la resolución de incidencias durante la ejecución del contrato dentro de plazo máximo de asistencia según prioridad.

Las prioridades serán las propuestas por el adjudicatario en su oferta.

Valor objetivo: 93% (para cada prioridad)

4.1.4 Gestión de llamadas telefónicas

Código: S4-1

Indicador ANS: Porcentaje de asistencia en llamadas telefónicas para la resolución de incidencias durante la ejecución del contrato dentro de plazo máximo de asistencia según prioridad.

Las prioridades serán: crítica: inmediata; no crítica en 1 hora.

Valor objetivo: 93% (para cada prioridad)

Código: S4-2

Indicador ANS: Porcentaje de asistencia en llamadas telefónicas para la resolución de incidencias durante la ejecución del contrato dentro de plazo máximo de asistencia según prioridad.

Las prioridades serán las propuestas por el adjudicatario en su oferta.

•
Valor objetivo: 93% (para cada prioridad)

4.1.5 Gestión de los RMA

Código: S5-1

Indicador ANS: Porcentaje de RMA resueltos en 2 meses.

Valor objetivo: 93%

Código: S5-2

Indicador ANS: Porcentaje de RMA resueltos en el tiempo indicado por el adjudicatario.

Valor objetivo: 93%

4.1.6 Gestión de las actualizaciones.

Código: S6-1

Indicador ANS: Porcentaje de actualizaciones ejecutadas al año. Las actualizaciones serán programadas de acuerdo entre la Sección de Informática y el adjudicatario.

Valor objetivo: 93%

En Santa Cruz de Tenerife, a 28 de febrero de 2014

EL JEFE DE LA SECCIÓN DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES

Antonio Marsol Ventura

ANEXO 1

Independientemente de los conocimientos que deberá de tener la persona que preste la asistencia técnica dentro del contrato de mantenimiento sobre lo que se detalla en el anexo, se entenderán incluidos como mínimo los siguientes servicios durante la duración del contrato:

- Actualización de las sucesivas versiones del S.O. solaris
- Actualización de las sucesivas versiones del Oracle
- Actualización de las sucesivas versiones de Symantec Netbackup Enterprise Server
- Actualización de las sucesivas versiones del software de la cabina de discos
- Actualización de las sucesivas versiones de VMware
- Actualización de las sucesivas versiones de S.O Linux
- Actualización de las sucesivas versiones de MySQL
- Actualización de las sucesivas versiones de Typo3
- Actualización de las sucesivas versiones del sistema de correo (Oracle Communications Unified Communications Suite + Postfix):
- Actualización de las sucesivas versiones del servicio de Directorio de correo (Oracle Directory Server Enterprise Edition)
- Actualización de las sucesivas versiones de Nagios, Amavis, Bind9, Apache, PHP, Mailam, Squid, OTRS OCS Inventory
- Actualización de las sucesivas versiones de Trend Micro
- Transferencia de conocimientos. Para ello se definirán los hitos a conseguir y se establecerá un calendario conjuntamente entre el Ayuntamiento y la empresa adjudicataria para llevarlos a cabo.

Administración de entorno Solaris 10:

- Instalación de S.O
- Configuración y mantenimiento de Contenedores/Zonas Solaris.

- Mantenimiento de Storage Pool y sistemas de ficheros (ZFS).
- Configuración de servidores NFS, DHCP, NTP
- Administración de rutas e interfaces de red.
- Realización de copias de seguridad.
- Instalación de parches.
- Creación de scripts para mantenimiento, monitorización y centralización de logs (Java, Python, Bash, Perl)
- Análisis de rendimiento.
- Parametrización del kernel.
- Configuración de Dynamic Resource Pools.
- Configuración de HBA con multipathing.

Administración de servidores Linux (CentOS, RedHat, Debian):

- Instalación del S.O
- Instalación de parches y actualizaciones.
- Configuración de servidores NFS, DHCP.
- Realización de copias de seguridad y clonado.
- Resolución de incidencias.
- Parametrización del Kernel.
- Configuración de HBA con multipathing.

Administración de servidores Windows (W2003,W2008):

- Mantenimiento del servicio de Directorio (MS. Active Directory).
- Instalación y configuración de Entidades Certificadores.
- Elaboración de scripts (vbscript, powershell).
- Resolución de incidencias.

Configuración y mantenimiento de la plataforma de monitorización (Nagios, Fujitsu ServerView):

- Alta/Bajas de servicios y servidores.
- Creación de scripts a medida para la monitorización (lenguajes: Perl, Java, Python, PowerShell, Bash).
- Instalación/configuración de agentes remotos (NRPE, NSClient++)
- Instalación de parches y actualizaciones.

Administración de gestor de contenido Typo3:

- Instalación y configuración del gestor de contenido.
- Instalación de parches y actualizaciones.
- Instalación plugins.
- Realización de copias de seguridad.
- Resolución de incidencias asociadas con el gestor y los plugins (no contenido).

Administración de base de datos Mysql:

- Instalación y configuración.
- Instalación de parches y actualizaciones.
- Parametrización y ajustes de rendimiento
- Realización de copias de seguridad.

Administración de Base de datos Oracle RAC 11g:

- Administración de bases de datos (creación de BD, servicios, usuarios, etc.)
- Administración y configuración de copias de seguridad (RMAN, Datapump).
- Administración y configuración de sistemas de alta disponibilidad (Oracle Dataguard).
- Creación y mantenimiento de Servicios.
- Mantenimiento del sistema de almacenamiento (Oracle ASM)
- Elaboración de script para la monitorización.

- Resolución de incidencias.

Administración del sistema de correo (Oracle Communications Unified Communications Suite + Postfix):

- Instalación y configuración de los productos.
- Instalación de parches y actualizaciones.
- Configuración del servicio antivirus/antispam.
- Realización de copia de seguridad.
- Creación de scripts para su mantenimiento (Bash, Python)
- Resolución de incidencias.

Administración del servicio de Directorio de correo (Oracle Directory Server Enterprise Edition):

- Instalación y configuración del producto.
- Instalación de parches y actualizaciones.
- Elaboración de copias de seguridad.
- Elaboración de scripts de mantenimiento.
- Altas masivas de usuarios.
- Resolución de incidencias.
- Configuración de políticas de seguridad.
- Creación de listas de correo.
- Administración de cuotas.

Administración del servicio externo DNS (Bind9):

- Instalación y configuración del producto.
- Instalación de parches y actualizaciones.
- Resolución de incidencias.
- Altas/Bajas de zonas.

Administración del servicio proxy web (Squid):

- Instalación y configuración del producto.
- Parametrización.
- Elaboración de scripts de mantenimiento y centralización de la configuración.
- Elaboración de políticas de seguridad.
- Resolución de incidencias.

Administración de servidores Tomcat y Jboss:

- Instalación y configuración del producto.
- Deploy de aplicaciones.
- Resolución de incidencias.
- Rotación de logs.
- Securitización.

Administración del sistema de videovigilancia (zoneminder):

- Instalación y configuración del producto.
- Instalación de parches y actualizaciones.
- Realización de copias de seguridad.
- Resolución de incidencias.

Administración del sistema de gestión de incidencias (OTRS):

- Instalación y configuración del producto.
- Migración de datos.

Administración de servidor de listas de correo (Mailman):

- Instalación y configuración del producto.

- Alta de listas/usuarios.
- Instalación de parches y actualizaciones.
- Creación de scripts de mantenimiento.
- Resolución de incidencias.

Administración de servidores web (Apache):

- Instalación y configuración del producto.
- Parametrización para ajustes de rendimiento.
- Elaboración de reescrituras/redirecciones.
- Realización de copias de seguridad.
- Resolución de incidencias.

Administración de servidor de inventario (OCSinventory):

- Instalación y configuración del producto.
- Creación de scripts para el mantenimiento e inventario de clientes.
- Mantenimiento del inventario de servidores.
- Resolución de incidencias.
- Realización de copias de seguridad.

Administración de servidor Blade (Fujitsu BX902):

- Instalación y configuración de los servidores Blade y el switch de comunicaciones.
- Resolución de incidencias.

Administración de cabina de almacenamiento (Fujitsu DX410):

- Administración y mantenimiento de LUN
- Monitorización.
- Apertura de incidencias con soporte.
- Configuración de zoning en los switch de almacenamiento (Brocade 300).
- Cableado y conexión de nuevos equipos.

Administración de entorno VMware (Vmware Sphere 5.0):

- Instalación de servidores ESX.
- Alta/Baja de máquinas virtuales.
- Mantenimiento del sistema de almacenamiento.
- Monitorización de rendimiento.
- Resolución de incidencias.
- Realización de copias de seguridad.
- Virtualización de máquinas físicas.

Administración de entorno de backup (Symantec Netbackup Enterprise Server):

- Instalación y configuración del producto.
- Instalación de parches y actualizaciones.
- Configuración de políticas de copias.
- Configuración y administración del robot de copia.
- Resolución de incidencias.

Administración y configuración de robot de copias (Oracle Storagetek SL500):

- Configuración del producto.
- Integración con el sistema de copias de seguridad.
- Resolución de incidencias.
- Apertura de incidencias con soporte.

Administración de servidor antivirus (Trend Micro OfficeScan):

- Instalación y configuración del producto.
- Configuración de políticas de seguridad y despliegue.
- Instalación parches y actualizaciones.

- Creación de paquetes de instalación.
- Resolución de incidencias.

ANEXO DE COBERTURA DE MANTENIMIENTO ESTARÁ REFLEJADA LA COBERTURA POR CADA UNO DE LOS EQUIPOS Y SOFTWARE

CONCEPTO	TIPO
HARDWARE	
2 Primecenter M1 rack 742S42U	12x5
2 Servidores Solaris Serie 4000	12x5
6 Servidores Intel (2 RX300S5 Y 4 RX300S6)	8x5 NBD
Armario almacenamiento Eternus DX410	12x5
2 Fortigate 620B	8x5 NBD
2 Fortigate 1240.	8x5 NBD
FortiAnalyzer 400B	8x5 NBD
2 Balanceadores BIG-IP de F5	8x5 NBD
Librería STK L500	8x5 NBD
SOFTWARE	
Solaris	12x5
Veritas Backup	8x5 NBD
Software almacenamiento Eternus DX410	12x5
Fortigate 620B	8x5 NBD
Fortigate 1240	8x5 NBD
FortiAnalyzer 400B	8x5 NBD
Iplanet (LDAP+correo)	12x7
Licencias Citrix	8x5 NBD
Licencias Vmware	8x5 NBD
Licencias Oracle RAC	12x7

Javier Galarza Armas

NBD : Al día siguiente

ANEXO III

MEMORIA SOBRE LA PLATAFORMA PARA LA CONTRATACION DE UN CONTRATO DE DE MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS Y ELEMENTOS HARDWARE (SERVIDORES Y OTROS) Y SOFTWARE DE LA MARCA FUJITSU EXISTENTES EN CPDM Y OTRAS DEPENDENCIAS DE ESTA ADMINISTRACIÓN.

Los equipos y elementos a mantener están ubicados dentro del CPDM (Centro de Proceso de Datos Municipal).

A) **HARDWARE**

2xEnterprise Server M4000

- 4 Procesadores SPARC64VII+ quad-core 2,66 Ghz
- 64GB Memoria
- 1 DVD
- 2 discos SAS 146 GB
- 2 Controladoras FC 4Gb duales
- 3 Controladoras quad Gb Eth

- Fuentes redundantes

4xPrimergy RX300S6

- Cuatro Servidores Primergy RX300-S6
- 2 Procesadores Intel Xeon X5650 6 cores 2,66 Ghz
- 96 GB de Memoria
- 1 DVD
- 2 discos SAS 146 GB
- 1 Controladora FC 8Gb dual
- 2 Controladoras Quad Gb Eth
- Fuente de alimentación redundante

Almacenamiento Fujitsu Eternus DX410

- 1 Rack PrimeCenter de 38U
- 2 Switches Brocade 300 con 16 puertos activos
- Doble controladora FC
- 37 discos de 600 GB. SAS a 15k (total 21,6 TB.)
- 26 discos de 1 TB. SATA a 7,2k (total 26 TB.)
- Protocolo FC con un total de 20 LUNS
- Configuración de zonas

2xFortiGate 1240B

- 24 x base-SFP de interfaces con aceleración hardware
- 14 x interfaces 10/100/1000 con aceleración hardware
- 2 x interfaces 10/10/1000 no acelerados
- 2 x transceivers SX fibra
- 1 x ranura de expansión simple AMC para el incremento de la capacidad o del número de interfaces
- 6 x ranuras expansión para los módulos de almacenamiento FSM
- 1 x módulo de almacenamiento FSM-064 de 64 GB SSD
- Licencias de usuario ilimitadas
- Soporta agregación de puertos (IEEE 802.3ad)
- Fuentes de alimentación redundantes intercambiables en caliente
- Alta disponibilidad en modo activo-activo y activo-pasivo
- Soporte de protocolos BGP y OSPF, routing basado en política y multicast
- Protección VoIP
- Gestión a través de SSH y HTTPS
- Monitorización sobre SNMP
- Elementos de generación de informes y estadísticas
- Certificación de ICSA Labs para cortafuegos y Common Criteria EAL 4+
- Sistema operativo propietario, securizado y optimizado para la plataforma (FortiOS)

2xFortiGate 620B

- 20 interfaces Ethernet 10/100/1000 cobre (Configurables)
- 2 puertos USB
- Alta disponibilidad en modo activo-activo, activo-activo full-mesh y activo-pasivo

- 1 slot de expansión
- Soporte de protocolos BGP y OSPF, routing basado en política y multicast.
- Protección VoIP
- Gestión a través de SSH y HTTPS y Monitorización sobre SNMPv2
- 10 Dominios o Firewalls virtuales. VDOMS (opcional: 500)
- Usuarios concurrentes ilimitados

2x F5-BIG IP 1600 LTM

- Procesador Dual Core
- Memoria Base 4GB
- Puertos Gigabit Ethernet Cobre:4
- Gigabit Fiber Ports (SFP) 2 optional (LX, SX, or copper)
- Incluido SSL TPS/ Max TPS/Bulk Crypto 500/5,000/750 Mbps
- Caudal de tráfico 750 Mbps
- Opciones de hardware incluida Hardware Compression (2 Gbps), FIPS Processing Compression 2 Gbps FIPS Processing (7,000 TPS and 1 GB SSL Throughput)

1xFortiAnalyzer 400b

- 4 interfaces Ethernet 10/100/1000 cobre
- 1 puertos USB
- 1 slot de expansión
- 1 HD 500GB (Opcional 1TB)
- 912.680.550 Logs
- Ratio de datos recibidos: Hasta 2 Mbps
- Prestaciones de Log: Hasta 500 por seg.
- Ratio de datos recibidos: Hasta 2 Mbps
- Número de dispositivos soportados: Hasta 200
- Número de Agentes Forticlients Soportados: Hasta 2000

Librería de Cintas de Copia de Seguridad

Especificación robot de copia	
Modelo	StorageTek SL500
Tape drives	2
Modelo Tape Drives	IBM-Ultrium-TD4
Slots	100
Modelo cintas	LTO4 800GB
FC Port	2 Gbps

2 SERVIDORES

MARCA/MODELO	SIST.OP.	PROCS.	MEMORIA	FC	HBA
Fujitsu RX300 S5	W2k3 R2 EE SP2	2 Xeon QC	8 Gb.	1	2
Fujitsu RX300 S5	W2k3 R2 EE SP2	2 Xeon QC	8 Gb.	1	2
PY RX300S5 6x3.5 en cluster					
Rack based server 19" (2U), BU without processor and RAM,					
incl. 1 hot plug power supply module, 5 hot plug fans; RMK					
optional; dual systemboard for Xeon DP Dual / Quad Core					
processor and registered DDR3-1066 PC3-8500 ECC RAM,					

registered DDR3-1333 PC3-10600 ECC RAM; iRMC 2 onboard	
server management incl. graphics controller and 10/100MBit	
Service LAN port, 2 Gbit Ethernet LAN onboard, Modular	
8-Port RAID Controller optional; 6 drive bays for hot plug	
3.5" SAS/SATA HDs; ServerView Suite Software Pack incl.	
ServerStart, ServerBooks, management software and updates.	
PY RX300S5 6x3.5	2
Xeon DP X5550 2.67 GHz 8MB 6.4GT	1
2GB DDR3-1066 PC3-8500 rg ECC	2
DVD-RW supermulti slimline SATA	2
HD SAS 3G 146GB 15K HOT PLUG 3.5" EP	1
RAID 0/1 SAS based on LSI MegaRAID 8Port	2
FC Ctrl 4Gbit/s LPe1150 MMF LC LP	1
Eth Ctrl 2x1Gbit PCIe PRO/1000PT Cu lp	2
RMK-F1_1-2U Server (new)	1
Cable magmt. for 19" DC- PC- Rack	1
Power Supply Module 800W (hot plug)	1

B) SOFTWARE

Licencias veritas netbackup existentes en la actualidad:

VERITAS NETBACKUP		
Descripción de la Licencia	Cantidad	Tipo licencia
<i>VRTS NETBACKUP SERVER ENTERPRISE SERVER 6.5 WIN TIER 2 BASIC 12 MONTHS EXPRESS BAND S</i>	1	Mantenimiento
<i>VRTS NETBACKUP SERVER ENTERPRISE SERVER 6.5 WIN TIER 1 BASIC 12 MONTHS EXPRESS BAND S</i>	1	Mantenimiento
<i>VRTS STORAGE FOUNDATION STANDARD 5.0 SOL TIER J BASIC 12 MONTHS EXPRESS BAND S</i>	1	Mantenimiento
<i>VRTS NETBACKUP STANDARD CLIENT 6.5 XPLAT ESSENTIAL 12 MONTHS</i>	7	Mantenimiento
<i>VRTS NETBACKUP STANDARD CLIENT 6.5 XPLAT ESSENTIAL 12 MONTHS</i>	7	Mantenimiento
<i>VRTS NETBACKUP STANDARD CLIENT 6.5 XPLAT ESSENTIAL 12 MONTHS</i>	7	Mantenimiento
VRTS NETBACKUP STANDARD CLIENT 6.5 XPLAT STD LIC	2	Software
VRTS NETBACKUP OPTION SHARED STORAGE OPTION FOR TAPE 6.5 XPLAT STD LIC	2	Software
VRTS NETBACKUP ENTERPRISE CLIENT 6.5 UNX TIER 3 STD LIC	1	Software
VRTS NETBACKUP ENTERPRISE CLIENT 6.5 WIN TIER 2 STD LIC	3	Software
VRTS NETBACKUP SERVER ENTERPRISE SERVER 6.5 WIN TIER 2 STD LIC	1	Software
VRTS NETBACKUP SERVER ENTERPRISE SERVER 6.5 WIN TIER 1 STD LIC	1	Software
VRTS NETBACKUP STANDARD CLIENT 6.5 XPLAT STD LIC	7	Software
VRTS NETBACKUP STANDARD CLIENT 6.5 XPLAT STD LIC	2	Software
Netbackup Oracle Extension v.2005	1	Software
SYMC NETBACKUP STANDARD CLIENT 7.5 XPLAT 1 SERVER STD LIC	7	Software

Licencias veritas netbackup que se deben contratar durante los tres años de duración del servicio y que sustituyen a las existentes:

VERITAS NETBACKUP		
Descripción de la Licencia	Cantidad	Tipo licencia
Rx300s5 (Master Server)	1	SYMC NETBACKUP ENTERPRISE SERVER 7.6 WIN/LNX/SOLX64 1 SERVER TIER 2 RENEWAL ESSENTIAL 12 MONTHS
M4000	2	SYMC NETBACKUP STANDARD CLIENT 7.6 XPLAT 1 SERVER RENEWAL ESSENTIAL 12 MONTHS.
MS Exchange 2010	1	SYMC NETBACKUP CLIENT APPLICATION AND DATABASE PACK 7.6 WIN/LNX/SOLX64 1 SERVER TIER 2 STD LIC
MS Exchange 2010	1	SYMC NETBACKUP CLIENT APPLICATION AND DATABASE PACK 7.6 WIN/LNX/SOLX64 1 SERVER TIER 2 INITIAL ESSENTIAL 12 MONTHS
Rx300s6 (Vmware)	1	SYMC NETBACKUP ENTERPRISE CLIENT 7.6 WIN/LNX/SOLX64 1 SERVER TIER 2 XGRD LIC FROM NBU STD CLNT
Rx300s6 (Vmware)	4	SYMC NETBACKUP ENTERPRISE CLIENT 7.6 WIN/LNX/SOLX64 1 SERVER TIER 2 RENEWAL ESSENTIAL 12 MONTHS

ORACLE (Software de SUN heredado)	
Descripción del Producto	Cantidad
Oracle Communications Messaging Exchange Server - Individual Subscriber Perpetual	5000
Oracle Communications Calendar Server for CALDAV Clients - Individual Subscriber Perpetual	5000

Funcionando:

ORACLE (Software de SUN heredado)	
Descripción del Producto	Cantidad
Oracle Directory Server Enterprise Edition 11g R1 (Solaris)	1
Oracle Communications Unified Communications Suite 7 (Solaris)	1

CITRIX		
Descripción de la Licencia	Modelo	Instaladas
Citrix XenApp (Presentation Server) Enterprise	Usuario Concurrente	200
Citrix XenApp (Presentation Server) Enterprise	Usuario Concurrente	20
Citrix XenApp (Presentation Server) Enterprise	Usuario Concurrente	50
Citrix XenApp (Presentation Server) Enterprise	Usuario Concurrente	50
Citrix XenApp (Presentation Server) Enterprise	Usuario Concurrente	20
Citrix XenApp (Presentation Server) Enterprise	Usuario Concurrente	50
Citrix XenApp (Presentation Server) Enterprise	Usuario Concurrente	50
Licencia introductoria Citrix	Servidor	5000

Javier Galarza Armas

VMWARE	
Producto	Cantidad
VMware vSphere 5 Enterprise (unlimited cores per CPU) ESXI 5.0	8 CPU (64GB vRAM/CPU)

FortiGate 620B	
Producto	Cantidad
Antivirus	2
Web Filtering	2
Antispam	2

TIPOS DE MANTENIMIENTO SOLICITADOS SEGÚN LOS EQUIPOS A MANTENER

CONCEPTO	TIPO	AÑOS	SERVICIOS MÍNIMOS
HARDWARE			
Primecenter M1 rack 742S42U	12x5	3	Piezas y M.O.
2 Servidores Solaris Serie 4000	12x5	3	Piezas y M.O.
6 Servidores Intel (2 RX300S5 Y 4 RX300S6)	8x5 NBD	3	Piezas y M.O.
Armario almacenamiento Eternus DX410	12x5	3	Piezas y M.O.
2 Fortigate 620B	8x5 NBD	3	Piezas y M.O.
2 Fortigate 1240.	8x5 NBD	3	Piezas y M.O.
FortiAnalyzer 400B	8x5 NBD	3	Piezas y M.O.
2 Balanceadores BIG-IP de F5	8x5 NBD	3	Piezas y M.O.
Librería STK L500	8x5 NBD	3	Piezas y M.O.
SOFTWARE			
Solaris	12x5	3	Actualización Releases/ Soporte Telefónico
Veritas Backup	8x5 NBD	3	Actualización Releases/ Soporte Telefónico
Fortigate 620B	8x5 NBD	3	Actualización Releases/ Soporte Telefónico
Fortigate 1240	8x5 NBD	3	Actualización Releases/ Soporte Telefónico
FortiAnalyzer 400B	8x5 NBD	3	Actualización Releases/ Soporte Telefónico
Iplanet (LDAP+correo)	12x7	3	Actualización Releases/ Soporte Telefónico
440 licencias Citrix	8x5 NBD	3	Actualización Releases/ Soporte Telefónico
Licencias Vmware	8x5 NBD	3	Actualización Releases/ Soporte Telefónico
Licencias Oracle RAC	12x7	3	Actualización Releases/ Soporte Telefónico

Javier Galarza Armas