



PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACION DEL “SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE CORREO ELECTRÓNICO DEL AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE”, MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD, TRAMITACION URGENTE.

**I
DISPOSICIONES GENERALES**

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

El objeto del contrato será la realización de los siguientes servicios y tareas, de acuerdo a las condiciones detalladas en el pliego de prescripciones técnicas:

- *Monitorización proactiva de la plataforma de correo electrónico corporativo.*
- *Alerta ante cualquier anomalía detectada en el funcionamiento de la misma.*
- *Resolución de incidencias con los niveles de servicios expuestos en el presente pliego.*
- *Ejecución del servicio en horario 24x7.*
- *Renovación de las licencias de cuentas de correo electrónico.*
 - *Descripción del entorno tecnológico:*
 - *Plataforma de correo electrónico con arquitectura multicapa distribuida, escalable y redundada.*
- *Instalación en nodo privado en alta disponibilidad (HA):*
 - *Tolerancia a fallos de uno de los servidores de filtrado de correo entrante o saliente, acceso al correo IMAP/POP3 y almacenamiento de correo (manual).*
 - *No tolerancia a fallos de uno de los servidores de base de datos de acceso al webmail (login, contactos y calendarios) y base de datos de logs.*
- *Servicios incluidos:*
 - *Antispam/virus para correo.*
 - *Correo electrónico y colaboración.*
 - *Cifrado de correo y Prevención de Fuga de Datos.*
- *Dimensionamiento habilitado para 1.500 cuentas de correo: ○ 200 buzones de PRO. Cada licencia PRO incluye:*

Buzón

Cloud Email Firewall (CEF) para protección avanzada Antispam/malware/virus (doble antispam/virus, análisis de contenido)

Contactos, calendario y herramientas de colaboración

Plugin para Outlook ○ 1.300 buzones de Estándar. Cada licencia

Estándar incluye:

Buzón



Cloud Email Firewall (CEF) para protección avanzada Antispam/malware/virus (doble antispam/virus, análisis de contenido

Contactos, calendario y herramientas de colaboración o 50 licencias de Cloud

Email Encryption.

Para la protección confidencial de datos que requiera de cifrado en las comunicaciones extremo a extremo.

o *5 licencias de Cloud Email Archiving.*

Solución de archivado y administración segura del correo electrónico, desarrollada para proporcionar un almacenamiento libre de posibles modificaciones de los correos y otorgando acceso inmediato a los correos ayudando a cumplir tanto normativas internas de las empresas como legales.

Dicho objeto corresponde a la *División n° 62.09 (Otros servicios relacionados con las tecnologías de la información y la informática)* de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas 2009 (CNAE) regulada en el Real Decreto 475/2007, de 13 de abril.

La ejecución del objeto del contrato deberá ejecutarse conforme al presente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, y al Pliego de Prescripciones Técnicas que tienen carácter contractual.

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

2.1.- El órgano de contratación, que actúa en nombre del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife es la Junta de Gobierno Local, en virtud de lo dispuesto en la Disposición Adicional Segunda, apartado 3, del TRLCSP, y en la Base 15 de las vigentes Bases de Ejecución del Presupuesto para el ejercicio 2017.

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.

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 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 dicha ley, 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 TRLCSP.

4.2.- Además de los requisitos reseñados, los licitadores deberán acreditar su solvencia económica, financiera y técnica, bien a través de la acreditación de una clasificación adecuada al objeto del contrato, bien 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:
 - Justificante de la existencia de un seguro que cubra la indemnización por riesgos profesionales de importe igual o superior al precio máximo de licitación de la presente contratación.
 - Declaración sobre el volumen global de negocios y, en su caso, sobre el volumen de negocios del ámbito de actividades que corresponda al objeto del contrato, cuya media deberá superar el presupuesto máximo de licitación.Si por una causa justificada, el empresario no está en condiciones de presentar las referencias solicitadas, se le autorizará a acreditar su solvencia económica y financiera por medio de cualquier otro documento que se considere apropiado por el órgano de contratación.
 - La solvencia técnica o profesional en los contratos de servicios deberá acreditarse mediante 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. No obstante, el Servicio Gestor que tramita la licitación podrá solicitar, si lo estima oportuno, que la citada acreditación se realice mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente cuando el destinatario sea una entidad del sector público, o si el destinatario fuera un sujeto privado mediante certificado expedido por éste o declaración responsable del empresario.
- 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 TRLCSP.



La acreditación de la solvencia por tales medios podrá ser sustituida por los que consten en el certificado de inscripción en el Registro de Contratistas de la Comunidad Autónoma de Canarias que el licitador aporte, o por la acreditación de una clasificación suficiente.

- Sin perjuicio de lo anterior, los licitadores deberán presentar la relación detallada del equipo de trabajo que se comprometen a adscribir a la ejecución del contrato, para adecuar la prestación del servicio a los horarios y necesidades demandadas por el Ayuntamiento: detalle de la configuración del equipo de trabajo en lo que respecta a horarios, perfiles, y cualificación profesional, para adaptarse a las necesidades descritas en el Pliego de Prescripciones Técnicas (art. 64.1 TRLCSP).

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 podrán solicitar y obtener del Servicio Administrativo de Tecnología y Protección de Datos Personales (*Resolución de la Titular de la Asesoría Jurídica del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, de fecha 1 de julio de 2013, por la que se delega la función de bastanteo*), acto expreso y formal de bastanteo de la documentación que pretendan aportar a los efectos de acreditar su representación para licitar, con carácter previo a la presentación de la misma.

5.- CLASIFICACIÓN DE LOS LICITADORES (*art 65 y disp. transitoria 4ª TRLCSP*)

Para ser adjudicatario del presente contrato no es preciso estar en posesión de clasificación empresarial alguna, sin perjuicio de acreditar la correspondiente solvencia económica, financiera y técnica, por los medios establecidos en la cláusula 4.2 del presente pliego.

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 SESENTA MIL EUROS (60.000,00€).

El presupuesto ha sido calculado a tanto alzado, de acuerdo con las previsiones del artículo 302 del TRLCSP y 197 del RGLCAP, por resultar de la combinación de la aplicación de honorarios por tarifas, unidades de ejecución y unidades de tiempo.

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

La presente contratación cuenta con crédito presupuestario adecuado y suficiente para atender las obligaciones económicas que se deriven de la misma, con cargo a la aplicación presupuestaria A1120 92610 21600, por los siguientes importes:

| | |
|----------------------------------|------------|
| -Presupuesto de licitación | 60.000,00€ |
| -7% del IGIC | 4.200,00€ |
| Total: | 64.200,00€ |



El gasto se distribuirá en las siguientes anualidades:

| <u>Ejercicio</u> | <u>Importe</u> |
|-------------------------------|----------------|
| 2018 | 16.050€ |
| 2019 | 16.050€ |
| 2020 | 16.050€ |
| 2021 | 16.050€ |
| TOTAL: 64.200€, IGIC incluido | |

Al tratarse de un expediente de tramitación anticipada, en virtud de lo que establece el artículo 110.2 del TRLCSP, la adjudicación del contrato quedará sometida a la condición suspensiva de existencia de crédito adecuado y suficiente para financiar la obligación derivadas del mismo en el ejercicio 2018 y siguientes.

8. REVISIÓN DE PRECIOS (arts. 89 y ss. TRLCSP).

En virtud de lo dispuesto en el artículo 89 del TRLCSP, en la redacción dada por la Ley 2/2015 de 30 de marzo, de desindexación de la economía española, el presente contrato no será objeto de revisión de precios.

9. DURACIÓN DEL CONTRATO. PLAZO DE EJECUCIÓN (arts. 23, 213 y 303 TRLCSP)

El contrato tendrá un plazo máximo de ejecución de 4 años (48 meses), a contar desde el día que se estipule en el contrato, sin posibilidad de prórroga.

II **ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO**

10.- PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN (arts. 169 y 178 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 sin incluir el IGIC que deberá soportar la Administración, **asciende a la cantidad de 60.000,00 euros** (art. 88.1 TRLCSP).

10.2.- La adjudicación del contrato se realizará por el órgano de contratación mediante procedimiento negociado, en base a lo establecido en el artículo 174, letra e, del TRLCSP.

10.3.- Para ello, el órgano de contratación deberá cursar petición de ofertas al menos a tres empresas capacitadas para la realización del contrato, si ello es posible, con las cuales negociará los aspectos técnicos y económicos que se detallan a continuación, dentro de los límites establecidos en el presente pliego: (art. 176 TRLCSP)

Serán objeto de negociación los aspectos detallados a continuación y constan en el informe emitido por el Servicio Técnico de Informática y Telecomunicaciones con fecha 14 de agosto de 2017, siendo 100 el número máximo de puntos a obtener.

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.



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 la mayor puntuación.

- *Criterios de valoración y ponderación de los mismos*
 - a) *Precio: 60*
 - b) *Plan o Modelo de gestión del servicio: 35*
 - c) *Configuración del equipo de trabajo para adecuar la prestación del servicio a los horarios y necesidades demandadas por el Ayuntamiento: 5*

- **Valoración de los criterios NO evaluables de forma automática**

La valoración de los criterios NO evaluables de forma automática se realizará de la forma indicada a continuación para cada caso:

1) Para el criterio b) “Plan o modelo de gestión del servicio”: Se valorará el modelo propuesto de prestación de los servicios descritos en el apartado 4 del pliego de condiciones técnicas. El licitador podrá aportar, además, otras funciones o servicios que se consideren complementarias a las ya definidas siempre que estén justificadas. Para una mejor descripción del mismo se podrán incluir todos los apartados que tengan a bien considerarse (flujo de procesos, funciones, tareas, procedimientos, relación para el control de incidencias, etc.). Se valorará la comprensión del proyecto, y el planteamiento que maximice la calidad del servicio, garantice la fluidez de la información y disponga de las herramientas que permitan realizar todas las tareas. En la valoración se tendrá en cuenta el nivel de detalle y claridad de exposición que permita determinar el buen desarrollo del servicio. Se podrán tener en cuenta en la valoración todas aquellas funciones adicionales que sirvan para complementar el servicio.

A la mejor oferta se le asignarán 25 puntos y al resto una puntuación comprendida entre 0 y 25, en función de la proporción que le separe de la mejor.

Los 25 puntos se distribuirán de la siguiente forma:

20 puntos se asignarán al plan y gestión de:

- *Descripción general del servicio de mantenimiento integral de la plataforma (8 puntos)*
- *Soporte Telefónico a los usuarios (3 puntos)*
- *Asistencia remota (1 punto)*
- *Asistencia in-situ (1 punto)*
- *Herramienta de gestión (5 puntos)*
- *Descripción General (2 puntos)*

5 puntos se asignarán funciones adicionales que sirvan para complementar el servicio.

2) Para el criterio c) “Configuración del equipo de trabajo para adecuar la prestación del servicio a los horarios y necesidades demandadas por el Ayuntamiento”: Se valorarán la configuración que se realice del equipo de trabajo en lo que respecta a horarios, perfiles, medios materiales y cualificación, para adecuarse a las necesidades descritas en el apartado 4 del pliego técnico.

A la mejor oferta se le asignarán 5 puntos y al resto una puntuación comprendida entre 0 y 5, en función de la proporción que le separe de la mejor.



- **Cálculo de los criterios evaluables de forma automática**

La valoración de los criterios evaluables de forma automática se realizará de la forma indicada a continuación para cada caso:

1) *Precio: A cada oferta se le asignarán los puntos que le correspondan al aplicar la siguiente fórmula al precio ofertado:*

$$P = 60 \times [1 - (Po - Pmin) / (Plic)]$$

Siendo:

- *Po = precio ofertado*
- *Pmín = el precio mínimo ofertado.*
- *Plic = el precio especificado como de licitación*
- *P = será el resultado de la ecuación.*

10bis.- GARANTÍA PROVISIONAL

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

11. OFERTAS DE LOS INTERESADOS (arts. 80.6 RG y 145 TRLCSP)

11.1.- Las ofertas se presentarán en el lugar y plazo señalado en la carta de invitación cursada al efecto, en la que se indicará, igualmente, las dependencias donde se pueda realizar el examen del pliego y demás documentación.

La presentación de la oferta, que deberá ser redactada según el modelo anexo al presente pliego, presupone que el interesado acepta de modo incondicional las cláusulas del presente pliego.

El importe de la proposición económica no deberá superar el presupuesto de licitación establecido en la cláusula 6 del presente pliego.

11.2.- El empresario que haya presentado oferta en unión temporal con otros empresarios no podrá, a su vez, presentar oferta 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 ofertas por él suscritas (art. 145.3 TRLCSP)

12.- DOCUMENTACIÓN QUE HA DE ACOMPAÑAR A LAS OFERTAS (arts. 80.6 RG y 146 TRLCSP)

Las ofertas se presentarán acompañadas de la siguiente documentación, que deberá detallarse en una relación suscrita por el representante de la empresa interesada.

12.1.- 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:

12.1.1.- Documento Nacional de Identidad, cuando se trate de empresarios individuales. Si se trata de personas jurídicas deberán presentar **escritura 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.

12.1.2.- 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, bastanteado por el Jefe del Servicio Administrativo de Tecnología y Protección de Datos Personales 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 (*art. 35.f) LRJAP-PAC*)

12.1.3.- 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.

12.2.- Los licitadores deberán aportar la documentación acreditativa de la solvencia económica, financiera y técnica de conformidad con lo señalado en la cláusula 4.2 del presente Pliego.

Las empresas que liciten en unión temporal, deberán acreditar los requisitos de solvencia económica, financiera y técnica a que se refiere la citada cláusula 4.2, acumulándose las características acreditadas por cada una de ellas a efectos de la determinación de la solvencia de la unión temporal.

12.3.- Testimonio judicial, certificación administrativa o declaración responsable del licitador (*según modelo Anexo II*) 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.

12.4.- 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.

12.5.- 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 12.1 de este pliego, siempre y cuando la representación sea la misma que conste en el certificado aportado. No obstante, se 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.

- Documentación acreditativa de la solvencia económica, financiera y técnica; salvo la documentación específica que se relaciona en la cláusula 4.2 del presente pliego, que deberá ser aportada en todo caso.

- Declaración responsable a que se refiere la cláusula 12.3, 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. (*art. 146.3 TRLCSP*)

12.6.- Relación detallada del equipo de trabajo que se comprometen a adscribir a la ejecución del contrato, para adecuar la prestación del servicio a los horarios y necesidades demandadas por el Ayuntamiento: detalle de la configuración del equipo de trabajo en lo que respecta a horarios, perfiles, y cualificación profesional, para adaptarse a las necesidades descritas en el Pliego de prescripciones Técnicas (*art. 64.1 TRLCSP*).

12.7.- Dirección de correo electrónico a efectos de notificaciones, cumplimentando el *Anexo III*.

12.8.- 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.- EXAMEN DE LAS OFERTAS Y NEGOCIACIÓN (art. 178 TRLCSP)

13.1.- Concluido el plazo de presentación de ofertas, se examinará la documentación relativa a la capacidad y solvencia aportada por los interesados, otorgando en su caso un plazo de subsanación no superior a tres días hábiles, y solicitando, si fuera necesario, las aclaraciones o documentación complementaria a que se refiere el artículo 82 del TRLCSP.

13.2.- El órgano de contratación negociará con los interesados que reúnan los requisitos de capacidad y solvencia exigidos, los términos de sus ofertas a que se refiere la cláusula 10.3, velando por que todos los interesados reciban igual trato, y en particular no facilitando, de forma discriminatoria, información que pueda dar ventajas a determinados interesados con respecto al resto.

14.- ADJUDICACIÓN (arts. 151, 155, 161 y 169 TRLCSP)

14.1.- Tras solicitar, en su caso, los informes técnicos que estime convenientes, el órgano de contratación requerirá al licitador cuya oferta considere justificadamente como la mejor, 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 15, 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 16.

En el mismo plazo, deberá aportar la documentación acreditativa de disponer efectivamente de los medios personales a que se hubiese comprometido dedicar o adscribir a la ejecución del contrato, aludidos en las cláusulas 4.2 y 12.6.

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.

14.2.- El órgano de contratación deberá adjudicar el contrato dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la documentación, concretando y fijando los términos definitivos del contrato.

14.3.- La adjudicación deberá dictarse en todo caso, siempre que alguna de las ofertas 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.

14.3bis.- El órgano de contratación podrá estimar que las ofertas presentadas son anormales o desproporcionadas cuando en las mismas concurren las circunstancias previstas en el artículo 85 del Reglamento General de la LCAP.

En tales supuestos, se estará a lo dispuesto en los apartados 3 y 4 del artículo 152 del TRLCSP.



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

14.5.- La negociación y selección de la mejor oferta, y subsiguiente resolución de adjudicación del contrato deberán realizarse en todo caso en el plazo máximo de dos meses, desde la finalización del plazo de presentación de las ofertas. 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*)

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

15.1.- El licitador que haya presentado la mejor oferta, deberá acreditar, en el plazo establecido en la cláusula 14.1, la constitución de la garantía definitiva por importe del *5 por 100* del importe de adjudicación del contrato, excluido el IGIC

No será precisa la constitución de la garantía reseñada en los párrafos anteriores cuando el adjudicatario hubiere constituido en el mismo plazo, o con anterioridad al mismo, garantía global por importe suficiente ante la Administración contratante, en los términos previstos en el artículo 98 del TRLCSP, y dicha garantía se encontrara vigente y efectiva.

15.2.- 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 Jefe del Servicio Administrativo de Tecnología y Protección de Datos del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (*según Resolución del titular de la Asesoría Jurídica de fecha 1 de julio de 2013, de delegación de las facultades de bastanteo en los Jefes de Servicio*).

15.3.- 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.

15.4.- 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.

16.- DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DE ESTAR AL CORRIENTE EN OBLIGACIONES TRIBUTARIAS Y CON LA SEGURIDAD SOCIAL (*arts. 64 y 151.4 TRLCSP y arts. 13 a 16 RG*)

16.1.- El licitador que haya presentado la mejor oferta, deberá acreditar, en el plazo establecido en la cláusula 14.1, que se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.

16.1.1.- 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 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.

16.1.2.- 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.

16.2.- 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.

16.3.- 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

17.- FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO (arts.. 27 y 156 *TRLCSP*)

17.1.- El órgano de contratación requerirá al adjudicatario para suscribir, dentro del plazo de quince días hábiles siguientes a la fecha de la notificación de la adjudicación, el documento administrativo de formalización del contrato al que se unirá, formando parte del contrato, la oferta del adjudicatario y un ejemplar del pliego de cláusulas administrativas particulares y de 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 TRLCSP*)



17.2.- 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.

17.3.- 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

18.- 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 ajena 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.

19.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

19.1.- 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.

19.2.- 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.

19.3.- 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 para que los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse 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.



19.4.- 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.]

19.5.- La Administración adquirirá la propiedad intelectual del trabajo objeto del contrato desde su inicio, siendo responsabilidad del contratista los perjuicios que se puedan derivar contra tal derecho de propiedad por actuaciones a él imputables.

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.

20.- GASTOS E IMPUESTOS POR CUENTA DEL CONTRATISTA

20.1.- Son de cuenta del contratista todos los gastos derivados de la publicación de la licitación que el órgano de contratación decida realizar 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 3.000€.

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.

20.2.- Tanto en las ofertas presentadas por los interesados, 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.

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

21.1.- El pago del precio del contrato se realizará con periodicidad trimestral, previo informe favorable del Técnico responsable que supervise los trabajos del Servicio Técnico de Informática y Telecomunicaciones, así como con la conformidad de la Jefatura del Servicio Administrativo de Tecnología y Protección de Datos Personales.

21.2.- El pago se realizará contra factura, expedida de acuerdo con la normativa vigente, debidamente informada y conformada en los términos anteriormente expuestos. 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.

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.

21.3.- 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*)

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

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

22.2.- 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.

Cada vez que las penalidades por demora alcancen un múltiplo del 5 por 100 del precio del contrato, el órgano de contratación estará facultado para proceder a la resolución del mismo o acordar la continuidad de su ejecución con imposición de nuevas penalidades.

Esta misma facultad tendrá la Administración respecto al incumplimiento por parte del contratista de los plazos parciales o cuando la demora en el cumplimiento de aquéllos haga presumir razonablemente la imposibilidad del cumplimiento del plazo total.

22.3.- 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.

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

22.5.- 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.



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

23.1.- 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 12.6, 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*).

23.2.- 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*)

Para el cálculo de estas penalizaciones se definen a continuación los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que deben cumplir los servicios objeto del contrato. Los ANS aquí descritos representan el nivel esperado por el Ayuntamiento del servicio que se va a entregar y la penalización en el caso de que no se llegue al nivel especificado. La aplicación de las penalizaciones será acumulativa, excepto en los casos de que se indique lo contrario. Las penalizaciones se calcularán como porcentaje del importe mensual y será aplicada como reducción en la siguiente factura.

Los licitadores deberán describir cuáles son los mecanismos por los cuales garantiza el cumplimiento, validez y exactitud de los indicadores de nivel de servicio. Asimismo, deberá describir los mecanismos de verificación de cumplimiento de niveles de servicio que pone a disposición del Ayuntamiento, como herramientas de monitorización de las actividades del servicio.

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 trimestral del servicio.

A continuación, se detallan los indicadores que se han definido para medir la calidad mínima del servicio prestado por el adjudicatario:

- *Interrupción del Servicio*
El tiempo máximo de reposición del Servicio en caso de caída tanto en la emisión de los correos salientes como en la recepción de los correos entrantes (tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia hasta el correcto funcionamiento del mismo).
 - *El nivel de disponibilidad del servicio será del 99,86%*
- *Seguridad del Servicio*

Se contabilizarán los números relativo de incidencias en correo, antispam, antiphishing, antimalware y antispoofing, así como ataques de directorio, tales como Delay o GreyListing imputables a retrasos o deficiencias en la actualización de los patrones y/o definiciones en los sistemas de filtrado de la plataforma.

- *EL número de incidencias por tipo al mes debe ser < 10 .*
- *Consideraciones para el cálculo de Indicadores ANS y aplicación de penalizaciones*

La base de determinación de este incumplimiento se establece en lo siguiente:



| <i>Interrupción del servicio</i> | <i>% de penalización</i> |
|----------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Por cada hora</i> | <i>0,005% del importe mensual</i> |
| <i>> de 12 horas</i> | <i>0,05% del importe mensual</i> |
| <i>> de 24 horas</i> | <i>0,5% del importe mensual</i> |

| <i>Seguridad del servicio</i> | <i>% de penalización</i> |
|----------------------------------|-----------------------------------|
| <i>> de 100 incidencias</i> | <i>0,005% del importe mensual</i> |
| <i>> de 1.500 incidencias</i> | <i>0,05% del importe mensual</i> |

Mensualmente se identificarán si existe penalización en base a:

- o N° de indicadores que se incumplen.*
- o Se valorarán las causas aplicables al adjudicatario.*
- o Se establecerán acciones de mejora.*

23.3.- Procedimiento penalizador:

La imposición de cualquiera de las penalidades previstas en el presente pliego exigirá la instrucción de un expediente contradictorio, que se sustanciará de acuerdo con lo previsto en el artículo 97 del RGLCAP, con arreglo a los trámites siguientes:

- Propuesta del Técnico municipal competente responsable del contrato.
- Audiencia al contratista por un periodo de cinco días, e informe del Servicio competente en igual periodo.
- Informe de la Asesoría Jurídica y de la Intervención General Municipal a evacuar en cinco días.
- Resolución motivada del órgano de contratación y subsiguiente notificación al contratista.

Una vez determinada por el órgano de contratación la imposición de penalidades descritas en la presente cláusula, así como cualquier otra prevista en el presente pliego o en su caso, en el de prescripciones técnicas, se notificará al contratista, haciéndose efectivo su importe mediante deducción en la factura del mismo mes o en las siguientes que procedan a la notificación del acuerdo de imposición de penalidades. Si ello no fuese suficiente, la Administración procederá a la incautación de la parte correspondiente de la garantía, que el adjudicatario deberá reponer o ampliar en la cuantía que corresponda en el plazo de 15 días desde la ejecución.

V SUBCONTRATACIÓN

24.- SUBCONTRATACIÓN (art. 227 TRLCSP)

En la presente contratación se admite la subcontratación para la ejecución parcial de las prestaciones objeto del contrato principal, hasta un máximo del 60 por ciento del importe de adjudicación. Los licitadores deberán indicar en sus ofertas la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, indicando su importe y el nombre de la empresa. Será de aplicación el régimen previsto en el artículo 227 del TRLCSP.

VI



MODIFICACIÓN DE CONTRATO

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

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

25.2.- 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.

25.3.- 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 adenda 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.

25.4.- 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.

25.5.- 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.

26.- 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 21.2 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

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

27.1.- 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, debiendo llevarse a cabo la correspondiente recepción expresa, de acuerdo con lo establecido en el artículo 204.1 del Reglamento General de la LCAP.

27.2.- 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.

28.- RESOLUCIÓN Y EXTINCIÓN DEL CONTRATO

28.1.- 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 19, 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.

28.2.- 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).

29.- PLAZO DE GARANTÍA (art. 222.3 y 307.2 TRLCSP)

29.1.- El objeto del contrato quedará sujeto a un plazo de garantía de un año, 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.

29.2.- Durante el periodo de garantía, el contratista estará obligado a subsanar, a su costa, todas las deficiencias que se puedan observar en lo ejecutado, con independencia de las consecuencias que se pudieran derivar de las responsabilidades en que hubiere podido incurrir, de acuerdo a lo establecido en el presente pliego y en el artículo 305 de TRLCSP.

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



30.1.- 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.

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

30.3.- Transcurridos seis meses 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.

ANEXO I

MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA

Don/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: *SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DEL CORREO ELECTRÓNICO DEL AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE*, 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:

PRECIO:

En letras y en números €; ...(%) IGIG euros

Fecha: _____

Firma del licitador: _____



ANEXO II

**MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LAS
CONDICIONES ESTABLECIDAS LEGALMENTE PARA CONTRATAR CON LAS
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.**

Don/Doña _____, natural de _____, con DNI/NIF nº _____, en nombre propio o en representación de la empresa _____, titular del CIF _____, con poder bastante para ello y a efectos de acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos por la vigente legislación de contratos administrativos en relación con la licitación de: **CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DEL CORREO ELECTRÓNICO DEL AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE”**,

DECLARO RESPONSABLEMENTE:

I.- Que cumplo con los requisitos previos exigidos para contratar previstos en las cláusulas 12.1, 12.2, 12.3, 12.4 y 12.5 del presente Pliego de Condiciones Administrativas Particulares, comprometiéndome a que en el caso de que así me lo solicitara el órgano de contratación y en cualquier momento anterior a la adopción de la adjudicación, a aportar la citada documentación acreditativa del cumplimiento de las condiciones establecidas para ser adjudicatario del contrato.

II.- Asimismo declaro:

-No haber participado en la elaboración de las especificaciones técnicas o de los documentos preparatorios del contrato en los términos previstos en el artículo 56 del TRLCSP. De esta manera me comprometo a aportar los certificados requeridos en los artículos 13 y 14 del Real Decreto 1098/2011, 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.

-Estar al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias con la Hacienda Estatal, Comunidad Autónoma de Canarias y Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife y con la Seguridad Social.

- En caso de ser empresario no español de Estado miembro de la Unión Europea, signatario del acuerdo sobre Espacio Económico Europeo, la empresa a la que represento está inscrita en los registros o dispone de las certificaciones contenidas en el Anexo I del 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. En caso de ser empresario extranjero no comprendido en el párrafo anterior, la empresa a la que represento dispone a fecha de finalización del plazo de presentación de proposiciones de los requisitos a que se refiere el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares del presente contrato.

-Que el que suscribe, la empresa a que representa, y sus administradores y/o representantes, no se hallan comprendidos/as, en ninguna de las causas de incapacidad e incompatibilidad, o prohibición para contratar, previstas en el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

-Que ni la persona física, o en su caso, los administradores y/o representantes de la empresa se hallan incurso en ninguno de los supuestos previstos en la Ley 5/1985, de 3 de Junio, de Incompatibilidades de los Miembros del Consejo de Gobierno y Altos Cargos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, ni en ninguna de las circunstancias previstas en el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

Fecha: _____

Firma del declarante: _____



ANEXO III

MODELO DE AUTORIZACION DE NOTIFICACION MEDIANTE DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO

Don/Doña _____, natural de _____ con DNI/NIF nº _____, en nombre propio o en representación de la empresa _____, titular del CIF _____, con poder bastante para ello,

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 el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares, proceda a realizar las notificaciones que sean precisas como licitador/adjudicatario en relación al contrato de “*SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DEL CORREO ELECTRÓNICO DEL AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE*”, mediante la siguiente dirección de correo electrónico: _____

Fecha: _____

Firma del declarante: _____

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE CORREO ELECTRÓNICO

1.- Objeto

Es objeto del presente contrato la adjudicación del servicio de mantenimiento de la infraestructura de correo electrónico corporativo del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

2.- Alcance

El presente contrato comprenderá el servicio de mantenimiento y administración de la plataforma de correo electrónico corporativo del Ayuntamiento, incluyendo las siguientes tareas:

- Monitorización proactiva de la plataforma de correo electrónico corporativo.
- Alerta ante cualquier anomalía detectada en el funcionamiento de la misma.
- Resolución de incidencias con los niveles de servicios expuestos en el presente pliego.
- Ejecución del servicio en horario 24x7.
- Renovación de las licencias de cuentas de correo electrónico.

3.- Características del servicio

3.1.- Descripción del entorno tecnológico

Las propuestas que se presenten para la prestación de este servicio deberán adaptarse a un entorno tecnológico con las siguientes características:

- Plataforma de correo electrónico Spamina con arquitectura multicapa distribuida, escalable y redundada.
- Instalación en nodo privado en alta disponibilidad (HA):
 - o Tolerancia a fallos de uno de los servidores de filtrado de correo entrante o saliente, acceso al correo IMAP/POP3 y almacenamiento de correo (manual).
 - o No tolerancia a fallos de uno de los servidores de base de datos de acceso al webmail (login, contactos y calendarios) y base de datos de logs.
- Servicios incluidos:
 - o Antispam/virus para correo.
 - o Correo electrónico y colaboración.
 - o Cifrado de correo y Prevención de Fuga de Datos.
- Dimensionamiento habilitado para 1.500 cuentas de correo con una ocupación media del 20%:
 - o 200 buzones de Parla PRO. Cada licencia Parla PRO incluye:
 - Buzón Parla
 - Cloud Email Firewall (CEF) para protección avanzada Antispam/malware/virus (doble antispam/virus, análisis de contenido)
 - Contactos, calendario y herramientas de colaboración
 - Plugin Spamina para Outlook
 - o 1.300 buzones de Parla Estándar. Cada licencia Parla Estándar incluye:
 - Buzón Parla capacidad
 - Cloud Email Firewall (CEF) para protección avanzada Antispam/malware/virus (doble antispam/virus, análisis de contenido)
 - Contactos, calendario y herramientas de colaboración
 - o 50 licencias de Cloud Email Encryption.
 - Para la protección confidencial de datos que requiera de cifrado en las comunicaciones extremo a extremo.
 - o 5 licencias de Cloud Email Archiving.
 - Solución de archivado y administración segura del correo electrónico, desarrollada para proporcionar un almacenamiento libre de posibles modificaciones de los correos y otorgando acceso inmediato a los correos ayudando a cumplir tanto normativas internas de las empresas como legales.

En cuanto a la arquitectura tecnológica se cuenta con el despliegue de los siguientes servidores físicos o virtuales para cada servicio, con sistema operativo Debian GNU/Linux.

| Role | Servers | Cores | RAM | HDD (GB) SO | HDD SAN (GB) |
|--------------------------------|---------|-------|-----|-------------|--------------|
| Filter | 6 | 4 | 8 | 120 | 0 |
| Encryption + DLP | 2 | 2 | 4 | 120 | 0 |
| Backend Mail Access (IMAP/POP) | 2 | 8 | 16 | 120 | 0 |
| Web Server | 2 | 8 | 16 | 120 | 250 |
| Storage | 2 | 2 | 4 | 120 | 1.400 |

| | | | | | |
|-------------------|---|---|---|-----|-------|
| Storage (replica) | 2 | 2 | 4 | 120 | 1.400 |
|-------------------|---|---|---|-----|-------|

4.- Mantenimiento y soporte

El adjudicatario trabajará conjuntamente con el personal designado por parte del Ayuntamiento para diseñar y acordar los documentos de control necesarios y los procesos para la gestión de incidencias.

4.1.- Copias de seguridad

Las copias de seguridad, tanto de los logs como de las bases de datos, se programarán conjuntamente con el personal designado por parte del Ayuntamiento, en dispositivos externos a los servidores principales, para no interferir en el normal funcionamiento de los servicios y garantizar la recuperación de los mismos en caso de necesidad.

4.2.- Acuerdo de nivel de servicio

Las incidencias se gestionarán siguiendo los códigos de “gravedad” estándar especificados en la siguiente tabla. Éstos marcan la importancia y el impacto de una incidencia sobre los usuarios de la red.

| Gravedad | Importancia |
|-------------------|---|
| Crítico | La incidencia impide a los usuarios acceder al servicio. La incidencia impide la entrega de correo. La incidencia supone un funcionamiento y rendimiento de red seriamente degradado. |
| No Crítico | La incidencia produce problemas operacionales de forma intermitente. La incidencia no produce ningún tipo de problema a los usuarios en el ámbito operacional. |

Se deberán cumplir además con los siguientes tiempos de respuesta y resolución de incidencias:

| Gravedad | Tiempo máximo de respuesta |
|-------------------|----------------------------|
| Crítico | < 1 hora (24x7) |
| No Crítico | < 2 horas (10x5) |

El tiempo de respuesta se entenderá como el tiempo transcurrido desde la notificación de una incidencia por parte del Ayuntamiento y el inicio de su resolución por parte del personal técnico del adjudicatario.

5.- Plan de trabajo

5.1.- Dirección y seguimiento de los trabajos

Se atribuye, por parte del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, la Dirección Técnica de los trabajos al jefe del Servicio Técnico de Informática y Telecomunicaciones, quien realizará la coordinación, inspección y control de calidad de aquellos, rechazando los que no cumplan las debidas condiciones para obtener las prescripciones que se exigen en el presente pliego de condiciones.

Tras la adjudicación formal del contrato, la Dirección Técnica designará el personal técnico del Servicio que colaborará con el equipo del proyecto propuesto por el adjudicatario para la ejecución del contrato.

El adjudicatario deberá presentar a la Dirección del Proyecto informes periódicos de ejecución del contrato para asegurar la coordinación de los equipos y el correcto seguimiento de los trabajos.

5.2.- Plan de soporte

El adjudicatario deberá contar, al menos, con dos niveles de soporte:

- Help-Desk, que atiende consultas de primer nivel y canaliza al departamento correspondiente las posibles incidencias en el servicio.



- Registro y gestión de las incidencias, siendo responsable de la correcta evolución de su resolución en los tiempos y modos comprometidos. En cualquier fase de la resolución del problema, poseerá información detallada y actuará como coordinador técnico con cualquier área de soporte involucrada en posibles problemas de escalabilidad. Su misión es ponerse en contacto con el departamento apropiado y realizar un seguimiento efectivo de la incidencia hasta su resolución.

En ambos niveles de soporte deberán contar con técnicos especializados y con conocimientos específicos de la plataforma (Debian Linux).

5.3.- Metodología

Los métodos de resolución de las posibles incidencias o mantenimientos programados serán:

- Asistencia Telefónica: Soporte “on-line” para cualquier consulta orientada a la identificación de problemas, cambios de configuración en sus equipos, integración o implementación de nuevos servicios.
- Monitorización y Gestión Remota de los servicios: distintas Plataformas de Gestión para seguimiento preventivo y correctivo de los servicios contratados.
- Asistencia “in situ”: Diagnosis y resolución del problema y restitución del servicio.

Para la realización de los trabajos en la sede municipal, el personal del adjudicatario realizará las visitas al Ayuntamiento necesarias para la buena marcha del proyecto. En caso de conexión remota el Ayuntamiento facilitará los medios técnicos necesarios para que el adjudicatario pueda realizar todas aquellas tareas que desee desde sus oficinas y en conexión remota al Ayuntamiento.

6.- Condiciones generales

6.1.- Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se comprometerá a facilitar en todo momento a las personas designadas por el Ayuntamiento a tales efectos, la información y documentación que estas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan surgir en su evolución futura, y de las tecnologías, métodos y herramientas disponibles para resolverlos.

6.2.- Cumplimiento normativo

El adjudicatario está obligado al estricto cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de contratación laboral, seguridad social y seguridad e higiene en el trabajo, así como al cumplimiento de las obligaciones fiscales que se deriven de su prestación, ya sean de ámbito estatal, autonómico o municipal.