ANEXO CONDICIONES DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO

SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA MULTICANAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ León y Castillo nº 270, 2ª planta.
35005 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 67 90 / 928 44 65 20
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:CTwbK8xVFuH5z+xXA8SMvQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	CTwbK8xVFuH5z+xXA8SMvQ==	PÁGINA	1/11

CTwbK8xVFuH5z+xXA8SMvQ==

ANEXO Condiciones de Carácter Administrativo para la contratación de los servicios de "Servicios de soporte y mantenimiento del Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía"

ÍNDICE

1 Duración del Contrato. 3
2 Presupuesto de licitación 3
3 Certificaciones y Facturas.- Pagos al contratista. 3
4 Revisión de precios 4
5 Plazo de Garantía 5
6 Penalizaciones. 5
6.1 Acuerdo del Nivel de Servicio 5
7 Seguro de Responsabilidad Civil. 6
8 Criterios de valoración 7
8.1 Árbol de valoración. 8
8.2 Descripción de los criterios de valoración. 8
8.2.1 Criterios cuantificables de forma automática. 8
8.2.2 Criterios dependientes de juicio de valor. 10
8.3 Índice final de adjudicación. 11
9 Contenido de las ofertas (Sobre B). 11

Código Seguro de verificación:CTwbK8xVFuH5z+xXA8SMvQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	CTwbK8xVFuH5z+xXA8SMvQ==	PÁGINA	2/11

CTwbK8xVFuH5z+xXA8SMvQ==

1 Duración del Contrato.

El servicio contratado tendrá una duración de 2 años a contar desde el mismo día de la firma del Acta de Iniciación de Prestación del Servicio.

El servicio contratado podrá ser prorrogable por dos años más de forma expresa por ambas partes.

2 Presupuesto de licitación

El presupuesto máximo de licitación del contrato, IGIC incluido, asciende a **105.228,00** €, con el desglose que se detalla a continuación:

- Primera anualidad: 50.998,00 € (IGIC incluido).
- Segunda anualidad: 54.240,00 € (IGIC incluido).

En el presupuesto de licitación se incluye el Impuesto General Indirecto Canario (IGIC), así como la totalidad de los gastos que al adjudicatario le pueda producir la prestación del contrato de servicios, incluyendo tanto los impuestos como los costes de desplazamiento y estancia que tuviera que realizar el adjudicatario.

En el caso de ejecutarse las prórrogas, los importes máximos serían:

- Primera prórroga: 54.240,00 € (dicho importe incluye el I.G.I.C. (7%).
- Segunda prórroga: 54.240,00 € (dicho importe incluye el I.G.I.C. (7%).

Teniendo en cuenta que existen diferentes conceptos a facturar, y que las fechas de entrada en vigor de los servicios a prestar son diferentes dependiendo de los conceptos, el importe de adjudicación del contrato se calculará en el momento en que se prevea la fecha de adjudicación (que no será anterior al uno de octubre de 2014) a partir de los importes de los diferentes conceptos de mantenimiento.

3 Certificaciones y Facturas.- Pagos al contratista.

En el marco del contrato sólo se facturarán los servicios referidos a los tres conceptos que más abajo se indican y que comenzarán a prestarse en las fechas que abajo quedan reflejadas. Los servicios se podrán facturar mensualmente, una vez que se hayan prestado.

La expedición de certificaciones o facturas durante la vigencia del contrato se realizará de la siguiente manera (todos los importes referenciados incluyen el IGIC):

Código Seguro de verificación:CTwbK8xVFuH5z+xXA8SMvQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	CTwbK8xVFuH5z+xXA8SMvQ==	PÁGINA	3/11

CTwbK8xVFuH5z+xXA8SMvQ==

- Servicio de mantenimiento y actualización de contenidos.

  Dentro de este concepto se incluyen los servicios detallados en el Pliego de Prescripciones Técnicas en el apartado: *Servicio de mantenimiento y actualización de contenidos,* teniéndose en cuenta las condiciones generales y específicas recogidas en el apartado *Servicio de soporte y mantenimiento.*

  Los servicios se comenzarán a prestar desde el momento en que se inicie el contrato (que no entrará en vigor antes del 1 de octubre de 2014), el importe de la facturación será mensual, y el precio máximo destinado a este concepto es de **25.236 €** anuales, importe que podrá ser mejorado por el adjudicatario.

- Servicios de soporte y mantenimiento de los sistemas Propietarios.

  Dentro de este concepto se incluyen los *Servicios de soporte y mantenimiento* para los componentes recogidos en el apartado *Sistemas Propietarios* y los que le afecte a los componentes recogidos en el apartado *Componentes con los que se integra el sistema.*

  Los servicios se comenzarán a prestar y, por tanto, facturar a partir del 1 de diciembre de 2014. El importe de la facturación será mensual, y el precio máximo destinado a este concepto es de **25.752 €** anuales, importe que podrá ser mejorado por el adjudicatario.

- Servicios de soporte y mantenimiento de los Desarrollos a medida para el Ayuntamiento.

  Dentro de este concepto se incluyen los *Servicios de soporte y mantenimiento* para los componentes recogidos en el apartado *Desarrollos a medida para el Ayuntamiento* y los que le afecte a los componentes recogidos en el apartado *Componentes con los que se integra el sistema.*

  Los servicios se comenzarán a prestar y, por tanto, facturar a partir del 1 de diciembre de 2015. El importe de la facturación será mensual, y el precio máximo destinado a este concepto es de **3.252 €** anuales, importe que podrá ser mejorado por el adjudicatario.

4 Revisión de precios

Sí procede.

Código Seguro de verificación:CTwbK8xVFuH5z+xXA8SMvQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	CTwbK8xVFuH5z+xXA8SMvQ==	PÁGINA	4/11

CTwbK8xVFuH5z+xXA8SMvQ==

5 Plazo de Garantía

Terminada la prestación de los servicios objeto de este contrato, el Sistema tendrá un periodo de garantía UN (1) AÑO durante el cual el contratista estará obligado a subsanar a su costa todas las deficiencias que se observaren en la prestación pactada, con independencia de las consecuencias que se puedan derivar de las responsabilidades en que hubiese podido incurrir.

6 Penalizaciones.

6.1 Acuerdo del Nivel de Servicio

El periodo de medición de los parámetros de calidad de servicio será de 3 meses. El incumplimiento de los niveles de servicio establecidos podrá suponer penalizaciones económicas para la empresa que se tendrán en cuenta a la hora del abono de las facturas presentadas por el licitador, y serán siempre justificadas mediante un informe técnico donde se detallen cada una de ellas. El cálculo de los indicadores y la aplicación de las penalizaciones se realizará por cada tres meses naturales del contrato.

Para cada uno de los indicadores reflejados en el Pliego de Prescripciones Técnicas los excesos en los tiempos máximos de resolución de las incidencias y/o peticiones afectarán al cómputo del número de las mismas según lo siguiente:

$$Pc = 100 * \frac{Nc}{\sum_i Entero\left(\frac{Tresol(i)}{T\max}\right) + Nc}$$

Donde:

P_C: porcentaje de cumplimiento del indicador en estudio.

i: índice de aquellas incidencias que sobrepasan el máximo tiempo de resolución permitido.

T_{RESOL}: tiempo que ha tardado en resolverse la incidencia y/o petición (sólo se contemplan las incidencias que han incumplido el tiempo máximo de resolución establecido).

Código Seguro de verificación:CTwbK8xVFuH5z+xXA8SMvQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	CTwbK8xVFuH5z+xXA8SMvQ==	PÁGINA	5/11

CTwbK8xVFuH5z+xXA8SMvQ==

T_{MAX}: tiempo máximo establecido para la resolución de la incidencia y/o petición.

N_C: Número de incidencias y/o peticiones que han cumplido los tiempos máximos de resolución establecidos.

Para cada uno de los indicadores propuestos en el Pliego de Prescripciones se establece una penalización del 0,25% del importe de la facturación mensual del concepto al que está vinculado el indicador por cada punto porcentual, o fracción de él, que se aleje de los porcentajes mínimos de cumplimiento establecidos.

7 Seguro de Responsabilidad Civil.

Al adjudicatario se le obliga a suscribir la siguiente póliza de seguro:

Seguro de Responsabilidad Civil por daños y perjuicios materiales, personales y consecuenciales, causados a terceros en el ejercicio de la actividad descrita en el objeto de este Pliego.

a).- Coberturas a contratar:

R.C. de explotación o general.	300.000 euros
R.C. postrabajos / productos	300.000 euros
R.C. patronal	300.000 euros
R.C profesional	
Defensa y Fianzas civiles y penales.	Incluidas
Cláusula de liberación de gastos.	

b).- Descripción del riesgo asegurado: La póliza de responsabilidad Civil que se contrate deberá establecer como descripción del riesgo asegurado lo dispuesto en el Pliego: "Servicios de soporte y mantenimiento del Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía".

De esta manera, no debe figurar entre las exclusiones de la póliza ninguna de las obligaciones contraídas por el adjudicatario en virtud del contrato a suscribir con el Ayuntamiento.

c).- Tomador: El Adjudicatario.

d).- Asegurado: El Adjudicatario y el Excmo. Ayuntamiento de Las Palmas de G. C.

e).- Suma asegurada (límite de indemnización)...: 300.000,00 Euros.

Código Seguro de verificación:CTwbK8xVFuH5z+xXA8SMvQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	CTwbK8xVFuH5z+xXA8SMvQ==	PÁGINA	6/11

CTwbK8xVFuH5z+xXA8SMvQ==

Sublímite víctima R.C. patronal.....: 150.000,00 Euros.

f).- Franquicia máxima: admitida por cuenta del adjudicatario/tomador del seguro: 300,00 € general, 10% sin mínimo 600 euros máximo 3.000 euros en postrabajos y profesional.

g).- Beneficiarios: Cualquier tercero perjudicado incluido el propio Ayuntamiento en caso de daños directos a éste.

h).- Vigencia del contrato: la duración del estipulado en el Pliego, amparando las reclamaciones producidas como consecuencia de hechos acontecidos a lo largo de la vigencia del contrato y reclamados con posterioridad hasta 24 meses finalizado el mismo.

En el supuesto de que por motivo que fuese, el adjudicatario cambie de compañía aseguradora, la aseguradora saliente mantendrá la cobertura por dos años más el vencimiento de la Póliza para cubrir los siniestros producidos durante la vigencia del seguro y reclamados en los dos años siguientes a su vencimiento.

Una vez resulte adjudicatario, deberá presentar con cinco días hábiles de antelación a la fecha de la firma del contrato, original y fotocopia de los contratos suscritos con la entidad aseguradora.

Revisada la póliza del contrato de seguro por este Ayuntamiento, como requisito para la firma del contrato del servicio del que ha resultado adjudicatario, debe presentar el recibo justificativo de haber pagado la primera prima, gasto que será de cuenta del adjudicatario, quien debe acreditar anualmente estar al corriente en el pago; la inobservancia de esta obligación o la introducción de modificaciones en las Pólizas de seguros, no comunicadas y aceptadas expresamente por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, será causa de rescisión del contrato con el Ayuntamiento, sin perjuicio de cualquier otra acción legal que proceda..

8 Criterios de valoración

La adjudicación se realizará a un único licitador por la totalidad del objeto de esta contratación. Todas las ofertas presentadas, serán estudiadas siempre que cumplan el total de requisitos mínimos exigidos en el presente Pliego y se ajusten a las necesidades propias de lo solicitado, reservándose el Ayuntamiento el derecho a no admitir ni valorar aquellas ofertas que no lo hagan.

Para la valoración de las ofertas se utilizarán los criterios de adjudicación referenciados más adelante.

Código Seguro de verificación:CTwbK8xVFuH5z+xXA8SMvQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	CTwbK8xVFuH5z+xXA8SMvQ==	PÁGINA	7/11

CTwbK8xVFuH5z+xXA8SMvQ==

8.1 Árbol de valoración.

	N1	N2	% N2
VALORACIÓN DE CRITERIOS CUANTIFICABLES DE FORMA AUTOMATICA. VALORACIÓN ECONÓMICA	**51,00**		
Valoración Económica. Conceptos de mantenimiento		100,00	51,00
VALORACIÓN CRITERIOS DEPENDIENTES DE JUICIO DE VALOR	**49,00**		
Características del servicio de soporte y mantenimiento.		29,00	14,21
Características del servicio de mantenimiento y actualización de contenidos.		34,00	16,66
Características y propuestas de evolución del Sistema.		37,00	18,13

N1 Valoración sobre 100 de cada criterio principal

N2 Valoración sobre 100 con respecto al criterio principal (N1)

%N2 Valoración sobre 100 de cada criterio N2 sobre la totalidad del Proyecto

8.2 Descripción de los criterios de valoración.

A continuación se detallan cada uno de los criterios de último nivel del árbol de criterios de adjudicación que intervienen en el sistema de decisión.

8.2.1 Criterios cuantificables de forma automática.

8.2.1.1 Valoración Económica. Conceptos de mantenimiento.

La ponderación de este criterio es de **51** sobre el total máximo del Proyecto (100 puntos).

Este criterio se obtiene a partir de los importes en los diferentes conceptos de mantenimiento, a los que se le aplican unas ponderaciones. Del cálculo de la aplicación de este criterio no se obtiene el importe del contrato, sino un valor que evalúa los importes de los diferentes conceptos de mantenimiento. Para la obtención del valor de este criterio se aplica el siguiente procedimiento:

1. Se calcula el valor cuantitativo 'O' aplicando la siguiente fórmula a los valores unitarios ofertados por el licitador.

Código Seguro de verificación:CTwbK8xVFuH5z+xXA8SMvQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	CTwbK8xVFuH5z+xXA8SMvQ==	PÁGINA	8/11

CTwbK8xVFuH5z+xXA8SMvQ==

O = 47,60 x C + 48,58 x P + 3,82 x N

siendo

C = importe anual del concepto 'Mantenimiento y actualización de contenidos'.

P = importe anual del concepto 'Soporte y mantenimiento de los Sistemas Propietarios'.

N = importe anual del concepto 'Soporte y mantenimiento de los Desarrollos a medida'.

Todos los importes unitarios llevan incluidos los impuestos.

2 Se ordenan las diferentes ofertas y se asigna a la mejor oferta (menor valor) la puntuación máxima (100 puntos).

3 Para las siguientes ofertas, se aplica la siguiente fórmula:

P = (pm*mo)/O

P = puntuación a otorgar

pm = puntuación máxima

mo = mejor oferta

O= valor cuantitativo de la oferta que se valora

Nota: El resultado de la aplicación de las diferentes fórmulas se redondeará a dos decimales.

8.2.1.2 Valoración de los conceptos de mantenimiento.

Se calcula la valoración final del criterio importe de cada oferta como el resultante de aplicar la ponderación de este criterio, que es **51.**

$$P_{IMPORTE}=(P)*0,51$$

Código Seguro de verificación:CTwbK8xVFuH5z+xXA8SMvQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	CTwbK8xVFuH5z+xXA8SMvQ==	PÁGINA	9/11

CTwbK8xVFuH5z+xXA8SMvQ==

8.2.2 Criterios dependientes de juicio de valor.

La ponderación de este criterio es de **49** sobre el total máximo del Proyecto (100 puntos). Este criterio se obtiene mediante la suma de las valoraciones obtenidas en cada uno de los siguientes apartados:

8.2.2.1 Características del servicio de soporte y mantenimiento.

Las características del servicio de soporte y mantenimiento ofertado se valorarán con una puntuación de 0 a 100, con una ponderación de **14,21** sobre el total máximo del proyecto (100 puntos). Para la valoración de este criterio se tendrá en cuenta:

- Características generales y específicas del servicio de soporte y mantenimiento.

8.2.2.2 Características del servicio de mantenimiento y actualización de contenidos.

Las características del servicio de mantenimiento y actualización de contenidos se valorarán con una puntuación de 0 a 100, con una ponderación de **16,66** sobre el total máximo del proyecto (100 puntos). Para la valoración de este criterio se tendrá en cuenta:

- Características específicas ofertadas en el servicio de mantenimiento y actualización de contenidos (actualización de los contenidos que maneja la Ventanilla Virtual y Presencial y el gestor de tareas, implantación de nuevos trámites, auditorías sobre los trámites, etc.).

8.2.2.3 Características y propuestas de evolución del Sistema.

Este apartado se valorará con una puntuación de 0 a 100, con una ponderación de **18,13** sobre el total máximo del proyecto (100 puntos). Para la valoración de este criterio se tendrá en cuenta:

- Nuevas funcionalidades y mejoras a implementar en el Sistema.
- Nuevos módulos a incorporar en el Sistema.

Código Seguro de verificación:CTwbK8xVFuH5z+xXA8SMvQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	CTwbK8xVFuH5z+xXA8SMvQ==	PÁGINA	10/11

CTwbK8xVFuH5z+xXA8SMvQ==

- Integración del Sistema con otros sistemas de información.
- Cualquier otra característica relacionada con la evolución del Sistema.

8.3 Índice final de adjudicación.

Se calculará un índice de adjudicación del servicio ofertado mediante la suma de las puntuaciones ponderadas recibidas en cada criterio. La oferta con mayor puntuación en dicho índice será la elegida para la prestación del servicio.

9 Contenido de las ofertas (Sobre B).

En el sobre B se incluirá toda la documentación para la valoración de los criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor, así como la documentación que se considera necesaria aportar para su cuantificación, relacionándose la misma en un índice que la preceda. El adjudicatario presentará su oferta además de en soporte papel en soporte electrónico, de tal manera que pueda reproducirse en los sistemas del Ayuntamiento

La documentación exigible, así como la estructura que debe presentar para la valoración de los criterios dependientes de un juicio de valor se encuentra detallada en el anexo correspondiente del Pliego de Prescripciones Técnicas.

La inclusión en el Sobre A o en el sobre B, de cualquier documento o dato relativo a los criterios cuantificables automáticamente (independiente del soporte en el que se encuentren), determinará la inadmisión o exclusión de la proposición.

Las Palmas de Gran Canaria.

La Jefa de la Unidad Técnica de Aplicaciones Informáticas	El Director de Nuevas Tecnologías y Telecomunicaciones
Beatriz Torres Lista	Miguel Quintanilla Ericsson

Código Seguro de verificación:CTwbK8xVFuH5z+xXA8SMvQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	CTwbK8xVFuH5z+xXA8SMvQ==	PÁGINA	11/11

CTwbK8xVFuH5z+xXA8SMvQ==