



PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE APOYO A LOS USUARIOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA CONSELLERÍA DE SANIDADE – SERVIZO GALEGO DE SAÚDE

ÍNDICE

- 1 RÉGIMEN GENERAL DE LA CONTRATACIÓN
  - 1.1 RÉGIMEN JURÍDICO DEL CONTRATO
  - 1.2 TIPIFICACIÓN DEL CONTRATO
  - 1.3 PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN Y FORMA DE TRAMITACIÓN DEL EXPEDIENTE
  - 1.4 RECURSOS
  - 1.5 JURISDICCIÓN COMPETENTE
- 2 ELEMENTOS DEL CONTRATO
  - 2.1 OBJETO DEL CONTRATO
  - 2.2 VARIANTES
  - 2.3 NECESIDADES ADMINISTRATIVAS A SATISFACER
  - 2.4 REFERENCIA DEL EXPEDIENTE / UNIDAD ADMINISTRATIVA GESTORA / PERFIL DEL CONTRATANTE
  - 2.5 PLAZO DE EJECUCIÓN Y PRÓRROGA
- 3 PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN, VALOR ESTIMADO, PRECIO DEL CONTRATO, REVISIÓN DE PRECIOS, EXISTENCIA DE CRÉDITO Y GASTOS DE PUBLICIDAD
  - 3.1 PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN
  - 3.2 VALOR ESTIMADO
  - 3.3 PRECIO DEL CONTRATO
  - 3.4 REVISIÓN DE PRECIOS
  - 3.5 EXISTENCIA DE CRÉDITO
  - 3.6 GASTOS DE PUBLICIDAD
- 4 CAPACIDAD PARA CONTRATAR
  - 4.1 CAPACIDAD DE LAS PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS
  - 4.2 UNIONES DE EMPRESARIOS
- 5 LICITACIÓN
  - 5.1 DOCUMENTACIÓN
  - 5.2 LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN
  - 5.3 INFORMACIÓN A INTERESADOS
  - 5.4 DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA, SOBRE A
  - 5.5 DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS NO CUANTIFICABLES MEDIANTE APLICACIÓN DE FÓRMULAS, SOBRE B





- 5.6 DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE APLICACIÓN DE FÓRMULAS, SOBRE C
- 5.7 PROPOSICIONES Y RETIRADA DE LAS MISMAS UNA VEZ PRESENTADAS
- 6 ADJUDICACIÓN
  - 6.1 MESA DE CONTRATACIÓN
  - 6.2 APERTURA DE LA DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA, SOBRE A
  - 6.3 APERTURA DE LA DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS NO CUANTIFICABLES MEDIANTE APLICACIÓN DE FÓRMULAS, SOBRE B
  - 6.4 APERTURA DE LA DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE APLICACIÓN DE FÓRMULAS, SOBRE C
  - 6.5 CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN
  - 6.6 CLASIFICACIÓN DE LAS OFERTAS, ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO Y NOTIFICACIÓN DE LA ADJUDICACIÓN
  - 6.7 GARANTÍA DEFINITIVA
  - 6.8 DEVOLUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN
- 7 FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO
  - 7.1 PLAZO Y CONTENIDO
  - 7.2 NO FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO
- 8 EJECUCIÓN DEL CONTRATO
  - 8.1 FORMA DE EJECUCIÓN
  - 8.2 PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL
  - 8.3 PERSONAL DEL CONTRATISTA
  - 8.4 RESPONSABLE DEL CONTRATO Y SEGUIMIENTO DEL MISMO
  - 8.5 GARANTÍA DEL SERVICIO
  - 8.6 CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO
  - 8.7 PRERROGATIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN Y MODIFICACIONES DEL CONTRATO
  - 8.8 CESIÓN DEL CONTRATO Y SUBCONTRATACIÓN
  - 8.9 PENALIDADES ADMINISTRATIVAS
  - 8.10 RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

## ANEXOS

- ANEXO I: DECLARACIÓN RESPONSABLE
- ANEXO II: PROTECCIÓN DE DATOS

Acompáñase Informe da  
Asesoría Xurídica de data  
10 MAI 2019  
Nº 123/2019





## PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE APOYO A LOS USUARIOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA CONSELLERÍA DE SANIDADE – SERVIZO GALEGO DE SAÚDE

### 1 RÉGIMEN GENERAL DE LA CONTRATACIÓN

#### 1.1 RÉGIMEN JURÍDICO DEL CONTRATO

1.1.1 El ente contratante, el Servizo Galego de Saúde, se considera Administración Pública, según lo establecido en el artículo 3 de la ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

1.1.2 El órgano de contratación, que actúa en nombre del servicio Gallego de Salud, es la Dirección General de Recursos Económicos, por delegación de competencias del Decreto 43/2013, de 21 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica de los servicios centrales del Servizo Galego de Saúde y la Orden y la Orden del 5/07/2012 sobre delegación de competencias en órganos centrales y periféricos.

1.1.3 La presente contratación se regirá por lo dispuesto en este pliego de cláusulas administrativas particulares, en adelante PCAP, en el que se incluyen los pactos y condiciones definidoras de los derechos y obligaciones que asumirán el órgano de contratación, los licitadores y, en su momento, la empresa/s contratista/s. Asimismo se regirá por el pliego de prescripciones técnicas particulares, en adelante PPT, que regula las características de la prestación que es objeto de la contratación, así como la ejecución de la misma.

1.1.4 En todo lo no previsto en los pliegos se estará a lo dispuesto en:

- La Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP).
- La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- El Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007.
- El 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 adelante RGLCAP) modificado por Real Decreto 773/2015, de 28 de agosto.
- Las leyes de la Comunidad Autónoma de Galicia 14/2013, de 26 de diciembre, de racionalización del sector público autonómico y 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno.
- Las leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en lo que le sea de aplicación.
- La Ley 29/1998, de 13 de julio reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.
- Las demás normas y disposiciones de igual o inferior rango que modifiquen o complementen a las anteriores y que sean de aplicación.





1.1.5 El desconocimiento del contrato en cualquiera de sus términos, de los documentos anejos que forman parte del mismo, o de las instrucciones, pliegos o normas de toda índole promulgados por la Administración que puedan tener aplicación a la ejecución de lo pactado, no eximirá al contratista de la obligación de su cumplimiento.

## 1.2 TIPIFICACIÓN DEL CONTRATO

La presente contratación se tipifica como contrato de servicios sujeto a regulación armonizada, conforme a lo previsto en los artículos 17, 19 y 22 de la LCSP.

## 1.3 PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN Y FORMA DE TRAMITACIÓN DEL EXPEDIENTE

1.3.1 Para la adjudicación de los contratos derivados del presente expediente se aplicará el procedimiento abierto conforme lo dispuesto en los artículos 131 y 156 a 158 de la LCSP.

1.3.2 El expediente se tramita de forma ordinaria.

## 1.4 RECURSOS

1.4.1 Serán susceptibles de recurso especial en materia de contratación las actuaciones relacionadas en el apartado 2 del artículo 44 de la LCSP.

1.4.2 La legitimación para interponer el recurso especial, la iniciación del procedimiento, el plazo, la forma y el lugar de interposición y la solicitud de medidas cautelares se recogen en los artículos 48, 49, 50 y 51 de la LCSP.

1.4.3 El conocimiento y la resolución de los recursos especiales en materia de contratación que se interpongan, en relación con el procedimiento, están encomendadas al Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad Autónoma de Galicia, creado por la disposición final segunda de la Ley 1/2015 de 1 de abril de garantía de calidad de los servicios públicos y de la buena administración, y adscrito a la Consellería de Facenda.

El escrito de interposición del recurso especial se podrá presentar por vía electrónica a través de la siguiente dirección: <https://tacgal.xunta.gal/procedementos.html>.

1.4.4 Los defectos de tramitación que afecten a actos distintos de los contemplados en el apartado 2 del artículo 44 de la LCSP podrán ser puestos de manifiesto por los interesados al órgano al que corresponda la instrucción del expediente o al órgano de contratación, a efectos de su corrección con arreglo a derecho, y sin perjuicio de que las irregularidades que les afecten puedan ser alegadas por los interesados al recurrir el acto de adjudicación

1.4.5 Las cuestiones relativas a la preparación, adjudicación, efectos, cumplimiento y extinción del contrato o contratos administrativos, derivados del presente procedimiento, en los casos en que no proceda la interposición del recurso especial, podrán ser objeto de recurso de conformidad con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

## 1.5 JURISDICCIÓN COMPETENTE

1.5.1 La resolución de las cuestiones litigiosas relativas a la preparación, adjudicación, efectos, cumplimiento y extinción del contrato administrativo, derivado del presente expediente, será competencia del orden jurisdiccional contencioso-administrativo, según lo dispuesto en el artículo





27 de la LCSP y en el artículo 2.1 b) de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa (en adelante LJCA).

1.5.2 También conocerá, dicho orden jurisdiccional contencioso-administrativo, de los recursos interpuestos contra las resoluciones que se dicten por el órganos de resolución de recursos previsto en el artículo 46 de la LCSP (art. 10 LJCA).

## 2 ELEMENTOS DEL CONTRATO

### 2.1 OBJETO DEL CONTRATO

2.1.1 El objeto de este contratación es la prestación de un servicio de apoyo "in situ" para los usuarios de los sistemas de información y la prestación de un servicio de oficina de coordinación de toda la atención remota e "in situ" a usuarios basada en la función Service Desk de la biblioteca ITIL.

Todos los servicios se apoyarán en una metodología basada en la biblioteca ITIL v.3

La contratación se desagrega en dos lotes, constituyendo cada uno de ellos un contrato:

Lote	Denominación
1	Apoyo usuarios zona norte
2	Apoyo usuarios zona sur

El lote 1 incluye la prestación en los centros de las provincias de Coruña y Lugo.

El Lote 2 incluye la prestación en los centros de las provincias de Ourense y Pontevedra.

El alcance de los trabajos se recoge detalladamente en el pliego de prescripciones técnicas.

#### 2.1.2 Nomenclatura:

CPA: 62 (Servicios de programación, consultoría y otros servicios relacionados con la informática)

CPV: 72610000-9 Servicios de apoyo informático

CPV: 72590000-7 Servicios profesionales relacionados con la informática

2.1.3 El servicio se efectuará conforme a las condiciones que figuran en el presente PCAP y en el PPT que integran el contrato junto con el documento contractual y la oferta del contratista, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35.1.e) de la LCSP.

### 2.2 VARIANTES

No se admite la presentación de variantes.

### 2.3 NECESIDADES ADMINISTRATIVAS A SATISFACER

La Consellería de Sanidade y el Servizo Galego de Saúde son conscientes de la importancia que las tecnologías de la información tienen en la mejora continuada de los servicios que se prestan a los ciudadanos, tanto en el ámbito asistencial como en el resto de ámbitos que conforman la base de su actividad.

Tanto la Subdirección Xeral de Sistemas e Tecnoloxías da Información, dependiente de la Secretaría Xeral Técnica de la Consellería de Sanidade, como diversas unidades dentro de otros





centros de gasto del Servizo Galego de Saúde tienen entre sus misiones la de garantizar la correcta atención a los usuarios de las infraestructuras informáticas básicas y de los sistemas de información corporativos. Esta correcta atención es uno de los pilares de cualquier plan de digitalización de actividad, ya que es la única que puede garantizar la confianza de los usuarios ante las dudas y posibles errores que surjan en su trabajo cotidiano con los sistemas ante citados.

El único modo en que se puede garantizar este adecuado mantenimiento de la actividad asistencial ya digitalizada en aquellos centros que carecen de presencia continuada de personal técnico es mediante la dotación de un servicio de atención que pueda acudir de manera ágil y a demanda a los puestos de trabajo de los usuarios de sistemas de información para prestarles un apoyo presencial en aquellas tareas que no han podido resolver recurriendo al resto de medidas de capacitación o métodos de apoyo que se han puesto a sus disposición. El servicio también abarcará las necesidades que puedan surgir vinculadas a la puesta en marcha de nuevos servicios, a los procesos de cambio, dotación de infraestructuras y los procesos de supervisión de plataforma instalada vinculados con los Sistemas y T.I.

## 2.4 REFERENCIA DEL EXPEDIENTE / UNIDAD ADMINISTRATIVA GESTORA / PERFIL DEL CONTRATANTE

### 2.4.1 Referencia del expediente: **AB-SER1-19-024**

2.4.2 Unidad administrativa gestora: Servicio de Contratación (Subdirección General de Compras y Servicios – Dirección General de Recursos Económicos. Edificio Administrativo San Lázaro, s/n, 15703, Santiago de Compostela. Fax 881 542 762). Para consultas sobre el expediente.

- Cláusulas Administrativas: [contratacion@sergas.es](mailto:contratacion@sergas.es)

- Cláusulas Técnicas: [sistemas.tecnoloxias.informacion@sergas.es](mailto:sistemas.tecnoloxias.informacion@sergas.es)

### 2.4.3 Perfil del contratante: [www.sergas.gal](http://www.sergas.gal)

Plataforma de Contratación Pública de Galicia: [www.contratosdeg Galicia.gal](http://www.contratosdeg Galicia.gal)

Plataforma de Contratación del Sector Público del Estado: [www.contrataciondeleestado.es](http://www.contrataciondeleestado.es)

## 2.5 PLAZO DE EJECUCIÓN Y PRÓRROGA

2.5.1 El plazo de ejecución de ambos contratos será de un año desde su formalización.

2.5.2 Los contratos derivados del presente expediente podrán ser objeto de una o varias prórrogas y sin que exista la posibilidad de actualización de precios durante la vigencia de la misma. El plazo máximo de duración de cada uno de los contratos y incluidas sus prórrogas será de cuatro años.

2.5.3 La prórroga se acordará por el órgano de contratación y será obligatoria para el empresario, siempre que su preaviso se produzca al menos con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato.

2.5.4 Cuando al vencimiento del contrato no se hubiera formalizado el nuevo contrato que garantice la continuidad de la prestación a realizar por el contratista como consecuencia de incidencias resultantes de acontecimientos imprevisibles para el órgano de contratación producidas en el procedimiento de adjudicación y existan razones de interés público para no interrumpir la prestación, se podrá prorrogar el contrato originario hasta que comience la ejecución del nuevo contrato y en todo caso por un periodo máximo de nueve meses, sin modificar las





restantes condiciones del contrato, siempre que el anuncio de licitación del nuevo contrato se haya publicado con una antelación mínima de tres meses respecto de la fecha de finalización del contrato originario.

### 3 PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN, VALOR ESTIMADO, PRECIO DEL CONTRATO, REVISIÓN DE PRECIOS, EXISTENCIA DE CRÉDITO Y GASTOS DE PUBLICIDAD

#### 3.1 PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

3.1.1 El presupuesto base de licitación es el límite máximo de gasto que en virtud del contrato puede comprometer el órgano de contratación, incluido el Impuesto sobre el Valor Añadido, es el siguiente:

LOTE	PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN SIN IVA	IVA (21%)	PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN CON IVA
1	466.200,00 €	97.902,00 €	<b>564.102,00 €</b>
2	419.580,00 €	88.111,80 €	<b>507.691,80 €</b>
<b>TOTAL</b>	<b>885.780,00 €</b>	<b>186.013,80 €</b>	<b>1.071.793,80 €</b>

3.1.2 Desglose presupuestario por anualidades es el siguiente:

Lote	Anualidad	Presupuesto sin IVA	IVA (21%)	Presupuesto con IVA
1	2019	58.275,00 €	12.237,75 €	70.512,75 €
	2020	407.925,00 €	85.664,25 €	493.589,25 €
		<b>466.200,00 €</b>	<b>97.902,00 €</b>	<b>564.102,00 €</b>
2	2019	52.447,50 €	11.013,98 €	63.461,48 €
	2020	367.132,50 €	77.097,83 €	444.230,33 €
		<b>419.580,00 €</b>	<b>88.111,80 €</b>	<b>507.691,80 €</b>

#### 3.2 VALOR ESTIMADO

El valor estimado de los contratos derivados de este expediente, a efectos de lo establecido en el artículo 101 de la LCSP, es 3.897.432,00 € con el siguiente desglose:

Lote	Concepto	Importe	Posible modificación (10%)
1	Contrato inicial	466.200,00 €	46.620,00 €
	Posibles prórrogas (máximo 3 años)	1.398.600,00 €	139.860,00 €
	<b>Total valor estimado</b>	<b>2.051.280,00 €</b>	
Lote	Concepto	Importe	Posible modificación (10%)
2	Contrato inicial	419.580,00 €	41.958,00 €
	Posibles prórrogas (máximo 3 años)	1.258.740,00 €	125.874,00 €
	<b>Total valor estimado</b>	<b>1.846.152,00 €</b>	



### 3.3 PRECIO DEL CONTRATO

3.3.1 El sistema de determinación del precio de licitación se establece en precio/hora del servicio, **25,90 €/hora**, sin IVA

3.3.2 El numero de horas estimadas se establece en la siguiente tabla:

Horas estimadas	2019	2020
Lote 1	2.250	15.750
Lote 2	2.025	14.175
Total	4.275	29.925

### 3.4 REVISIÓN DE PRECIOS

Los precios de la presente contratación no serán objeto de revisión de acuerdo con lo establecido en el artículo 103 de la LCSP.

### 3.5 EXISTENCIA DE CRÉDITO

Para la ejecución de los compromisos económicos derivados de la presente contratación existe crédito adecuado y suficiente en la aplicación presupuestaria 5001 411A 6214 de los presupuestos del Servicio Gallego de Salud.

### 3.6 GASTOS DE PUBLICIDAD

No hay gastos de publicidad.

## 4 CAPACIDAD PARA CONTRATAR

### 4.1 CAPACIDAD DE LAS PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS

Según lo dispuesto en los artículos 65 a 73 de la LCSP.

### 4.2 UNIONES DE EMPRESARIOS

Según lo dispuesto en el artículo 69 de la LCSP.

## 5 LICITACIÓN

### 5.1 DOCUMENTACIÓN

5.1.1 Para tomar parte en el procedimiento será preciso que el licitador aporte la documentación que integra la proposición, dividida en TRES partes:

- a) SOBRE A: Documentación administrativa (acreditativa del cumplimiento de requisitos previos).
- b) SOBRE B: Documentación relativa a los criterios no cuantificables mediante la aplicación de fórmulas.
- c) SOBRE C: Documentación relativa a los criterios cuantificable mediante la aplicación de fórmulas.

5.1.2 La documentación se presentará en tres sobres independientes. Los sobres se







presentarán cerrados, identificados en su exterior, con indicación de la contratación a la que concurren (código del expediente, objeto y lote/es a los que presenta oferta) y firmados por el contratista o la persona que lo represente, con indicación del nombre y apellidos y razón social de la empresa, dirección, teléfono, fax y correo electrónico y, de estar inscrito, el número de Registro de Contratistas de la Comunidad Autónoma de Galicia y/o del Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público (ROLECSP).

5.1.3 En el interior de cada sobre se hará constar, en hoja independiente, el índice con su contenido enunciado numéricamente e indicando la información incluida en el mismo que consideren confidencial de acuerdo con lo establecido en el artículo 133 de la LCSP.

5.1.4 La oferta (sobres B y C) habrá de enviarse en soporte electrónico (DVD, CD-ROM o Pendrive), y en soporte papel, firmada. El contenido de ambos soportes deberá ser el mismo. En caso de contradicción prevalecerá el contenido del formato papel.

El licitador deberá entregar los documentos, en formato LibreOffice, Ms Office, pdf o similar. Los documentos han de permitir la copia de sus contenidos.

**La no presentación, u omisión de cualquiera de los soportes y/o documentos será motivo de exclusión del presente procedimiento.**

5.1.5 Toda la documentación de los licitadores deberá presentarse debidamente ordenada, paginada y redactada en castellano o gallego y en caso de presentar traducciones estas serán oficiales de acuerdo con lo establecido en el art. 23 RGLCAP. La documentación que no esté redactada o traducida de forma oficial a uno de los dos idiomas oficiales de Galicia no será tenida en cuenta y contará como no presentada.

## 5.2 LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN

5.2.1 La documentación deberá ser entregada en el Registro General de la Consellería de Sanidad y del Servicio Gallego de Salud, Edificio Administrativo de San Lázaro, s/n, 15703 – Santiago de Compostela.

5.2.2 No obstante, lo dispuesto en el punto anterior, los licitadores podrán enviar sus proposiciones por correo, en cuyo caso, deberán justificar la fecha y hora de imposición del envío en la oficina de Correos y anunciar al órgano de contratación la remisión de la oferta mediante correo electrónico (contratacion@sergas.es) en el mismo día. Esta notificación se cursará al órgano de contratación a través de la unidad administrativa gestora indicada en la cláusula 2.4.2. Sin la concurrencia de **ambos requisitos** no será admitida la proposición. Transcurridos, no obstante, diez días siguientes a la fecha de finalización del plazo de presentación de proposiciones sin haberse recibido la documentación, ésta no será admitida.

5.2.3 El plazo de presentación de las ofertas será el indicado en el anuncio de licitación publicado en las direcciones Web recogidas en la cláusula 2.4.3. Si el último día de presentación de ofertas coincidiera en día inhábil, en la localidad establecida en la cláusula 5.2.1., el plazo de presentación se prorrogará al primer día hábil siguiente.

5.2.4 La hora de finalización de presentación de las ofertas serán las **14:00 horas**, tanto para las proposiciones presentadas en el Registro especificado en la cláusula 5.2.1. como para las enviadas por correo.



### 5.3 INFORMACIÓN A INTERESADOS

El órgano de contratación proporcionará a todos los interesados en el procedimiento de licitación, a más tardar 6 días antes de que finalice el plazo fijado para la presentación de ofertas, aquella información adicional sobre los pliegos y demás documentación complementaria que estos soliciten, a condición de que la hubieren pedido al menos 12 días antes del transcurso del plazo de presentación de las proposiciones.

### 5.4 DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA, SOBRE A

5.4.1 De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 140 de la LCSP, los licitadores deberán aportar una declaración responsable que se ajustará al formulario de documento europeo único de contratación (DEUC) y que deberá estar firmada y con la correspondiente identificación.

La documentación administrativa recogida en la cláusula 6.6. será, inicialmente substituida por dicho DEUC, que se obtendrá en formato .xml, junto con el resto de la documentación del expediente, en las direcciones electrónicas señaladas en la cláusula 2.4.3. y que deberá importar en la siguiente dirección electrónica:

<https://visor.registrodelicitadores.gob.es/espd-web/filter?lang=es>

**Los licitadores deberán cumplimentar el DEUC, en su totalidad, y con especial referencia a las solvencias económica y financiera y técnica, es decir, se deberá indicar el volumen anual de negocios y el importe anual acumulado de los servicios o trabajos efectuados por el interesado del mismo tipo o naturaleza de los que son objeto del contrato con indicación de si se han realizado para el sector público o el privado [ver letras e) y f) de la cláusula 6.6.2. del presente pliego]**

En el caso de que el licitador sea una UTE se presentará un DEUC por cada una de las empresas que constituyan la UTE y además deberán indicar los nombres y circunstancias de los empresarios que la constituyan y la participación de cada uno, así como que asumen el compromiso de constituirse formalmente en unión temporal en caso de resultar adjudicatarios del contrato.

En el caso de que el empresario recurra a la solvencia y medios de otras empresas de conformidad con el artículo 75 de la LCSP, cada una de ellas también deberá presentar el formulario normalizado del documento europeo único de contratación.

El órgano de contratación o la mesa de contratación podrán pedir a los licitadores que presenten la totalidad o una parte de los documentos justificativos, cuando consideren que existen dudas razonables sobre la vigencia o fiabilidad de la declaración, cuando resulte necesario para el buen desarrollo del procedimiento y, en todo caso, antes de adjudicar el contrato.

Los licitadores podrán ser excluidos del procedimiento de contratación, o ser objeto de enjuiciamiento conforme a la legislación nacional, en caso de que incurran en declaraciones falsas de carácter grave al facilitar la información exigida para verificar que no existen motivos de exclusión, o que se cumplen los criterios de selección, o en caso de que oculten tal información o no puedan presentar los documentos justificativos.

**Independientemente de que se aporte el DEUC, las empresas licitadoras deberán cumplimentar el Anexo I del presente pliego.**





#### 5.4.2 Declaración de compromiso de adscripción de medios

Declaración en la que el licitador se **compromete a adscribir**, en caso de ser adjudicatario, a la ejecución del contrato como mínimo y con una dedicación mayor del 90% de una jornada completa, a los siguientes recursos humanos que, al menos, han de estar en posesión de la(s) titulación(es) indicada(s):

##### **Lote 1: 10 recursos humanos**

- Uno de los recursos ha de estar en posesión de alguna de la(s) titulación(es) universitarias indicada(s):
  - Grado o Máster en Ingeniería o equivalente (licenciado, ingeniero superior, ingeniero técnico ó titulaciones equivalentes en las especialidades de Ingeniería)
  - Grado o Máster en titulaciones de las áreas de ciencias (Matemáticas, Física, Química), o titulación universitaria equivalente.
- Los otros nueve recursos dedicados al alcance fijado en este contrato han de estar en posesión de una titulación de Ciclo Medio o Superior de Formación Profesional de entre las relacionadas a continuación o equivalentes:
  - Familia profesional de Informática y comunicaciones:
    - Ciclo Medio de Sistemas microinformáticos y redes
    - Ciclo Superior de Administración de sistemas informáticos en red
    - Ciclo Superior de Desarrollo de aplicaciones multiplataformas
    - Ciclo Superior de Desarrollo de aplicaciones Web
  - Familia profesional de Electricidad y electrónica:
    - Ciclo Superior de sistemas de telecomunicaciones e informáticos

##### **Lote 2: 9 recursos humanos**

- Uno de los recursos ha de estar en posesión de alguna de la(s) titulación(es) universitarias indicada(s):
  - Grado o Máster en Ingeniería o equivalente (licenciado, ingeniero superior, ingeniero técnico ó titulaciones equivalentes en las especialidades de Ingeniería)
  - Grado o Máster en titulaciones de las áreas de ciencias (Matemáticas, Física, Química), o titulación universitaria equivalente.
- Los otros ocho recursos dedicados al alcance fijado en este contrato han de estar en posesión de una titulación de Ciclo Medio o Superior de Formación Profesional de entre las relacionadas a continuación o equivalentes:
  - Familia profesional de Informática y comunicaciones:
    - Ciclo Medio de Sistemas microinformáticos y redes
    - Ciclo Superior de Administración de sistemas informáticos en red
    - Ciclo Superior de Desarrollo de aplicaciones multiplataformas
    - Ciclo Superior de Desarrollo de aplicaciones Web
  - Familia profesional de Electricidad y electrónica:
    - Ciclo Superior de sistemas de telecomunicaciones e informáticos

Acompáñase Informe da  
Asesoría Xurídica do data  
10 MAI 2019  
Nº 173/2019





## Lotes 1 y 2

Todos los recursos de los lotes 1 y 2, además deberán de cumplir con los siguientes requisitos:

- Con experiencia o conocimientos en los siguientes campos:
  - Atención a usuarios de sistemas y tecnologías de la información.
  - Experiencia en gestión de plataformas ofimáticas de más de 100 puestos.
  - Trabajo mediante metodología ITIL o similar.
- Al menos 5 miembros del equipo de trabajo, de cada lote, deberá tener vínculo fijo con la empresa
- Al menos 5 miembros del equipo de trabajo, de cada lote, estará en posesión de la certificación de fundamentos de ITIL ó ISO 20000.

La acreditación se realizará, a requerimiento del órgano de contratación, por parte del licitador que haya presentado la oferta económicamente más ventajosa.

5.4.3 El licitador deberá indicar una dirección de correo electrónico en que efectuar las notificaciones, señalando dicho medio como preferente y consintiendo en su utilización.

5.4.4 Cuando empresas pertenecientes a un mismo grupo, entendiéndose por tales las que se encuentren en alguno de los supuestos previstos en el artículo 42 del Código de Comercio, presenten distintas proposiciones para concurrir individualmente a la adjudicación del contrato, lo deberán indicar en la documentación administrativa a entregar, a los efectos de la aplicación del régimen de apreciación de ofertas con valores anormales.

5.4.5 Las circunstancias relativas a la capacidad, solvencia y ausencia de prohibiciones de contratar deberán concurrir en la fecha final de presentación de ofertas y subsistir en el momento de perfección del contrato.

## 5.5 DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS NO CUANTIFICABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS, SOBRE B

5.5.1 La oferta incluida en el Sobre B, se presentará de acuerdo con lo establecido en las cláusulas 5.1.4. y 5.1.5. y contendrá la siguiente documentación:

➔ Documento con nombre **Plan Prestación lote i**, (*poniendo en lugar de "i": 1 para el lote 1 y 2 para el lote 2*); donde se incluirá detalle de tareas propuestas, su planificación, así como los recursos que se utilizarán para la prestación del servicio y la organización de los mismos.

Dentro de este documento, el licitador deberá indicar la localización dentro de la comunidad autónoma de Galicia desde donde pretende prestar el servicio, para que el Sergas pueda ir realizando los trámites iniciales de evaluación de cobertura para el tendido de la línea de red de datos.

➔ Documento con nombre **Metodología Trabajo lote i** (*poniendo en lugar de "i": 1 para el lote 1 y 2 para el lote 2*); donde se especificará la propuesta metodológica a utilizar a este proceso de contratación, que necesariamente ha de estar basada en la biblioteca de buenas prácticas de ITIL en su versión 3, no pudiendo ser copia literal de dicha biblioteca ni de ISO 20000, y habiendo de estar adaptada a los servicios y entornos expuestos en este marco de contratación.







Cada uno de los dos documento de texto no debe superar las 25 páginas, con tipo de letra "Arial", tamaño letra "11" e interlineado "1,5 líneas".

5.5.2 En este Sobre B no se puede incluir información alguna que permita conocer la oferta económica de los licitadores o la relativa a los criterios valorables de forma automática. El incumplimiento de esta condición dará lugar a la exclusión de la oferta del procedimiento de adjudicación.

## 5.6 DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FORMULAS, SOBRE C

5.6.1 La oferta a incluir en este sobre C, que habrá de enviarse de acuerdo con lo establecido en la cláusula 5.1.4 y 5.1.5, contendrá:

### → Oferta Económica

Lote	Importe/hora sin Iva	IVA	Importe con IVA
1			
2			

En caso de no presentar oferta a alguno de los lotes, se dejarán las celdas correspondientes a los lotes en blanco

Los precios se indicarán en euros, con 2 decimales. Toda oferta que sobrepase el importe/hora máximo de licitación o sea incorrectamente formulada será excluida.

### → Propuesta de prestación de servicio

Se entregará un documento con con formato hoja de cálculo y nombre **Oferta Servicio Lote i** (poniendo en lugar de "i": 1 para el lote 1 y 2 para el lote 2). Estos valores se toman como acuerdo de nivel del servicio (SLA) del contrato y son la base a la hora de ejecutar el régimen de penalidades del mismo. El contenido de la oferta servicio será el siguiente:

- Una hoja denominada "**Tiempos de servicio**", con el siguiente contenido:

Prioridad	% de reducción de tiempos
1	% ofertado
2	% ofertado
3	% ofertado
4	% ofertado

Los valores de mejora exigidos se expresarán en % de reducción de los tiempos de servicio exigidos en el apartado 5.4 pliego de prescripciones técnicas (tanto Respuesta como Resolución / Escalado, siendo aplicables a Incidencias y Peticiones de Servicio). Es decir, que la reducción ofertada será aplicable a todos los tickets con cada nivel de prioridad.

Los tiempos ofertados se indicarán en valor porcentual sin decimales.

Será excluida toda oferta:

- Que no presente los valores en las condiciones indicadas
- Que indique valores de porcentajes negativos en la tabla anterior

Acompañase Informe da  
Asesoría Xurídica de data  
10 MAI 2019  
Nº 133/2019





- Una segunda hoja, denominada “**Procesos de Apoyo**”, con el siguiente contenido:

Concepto	Número de procesos ofertados
Procesos de apoyo simultáneos	Indicar número (Lote 1: mínimo 10) (Lote 2: mínimo 9)

Será excluida toda oferta:

- Que no presente el valor en las condiciones indicadas
- Que incumpla el valor mínimo indicado en la tabla anterior entre paréntesis.

5.6.2 Los precios ofertados se indicarán en euros con un máximo de dos decimales. Tienen carácter global, por lo que se incluyen todos los factores de valoración e impuestos que se devengan por razón del contrato excepto el Impuesto sobre Valor Añadido.

5.6.3 En todo caso se indicará, como partida independiente, el importe del Impuesto sobre el Valor Añadido que deba soportar la Administración al tipo impositivo vigente en el momento de la licitación.

5.6.4 Las ofertas que excedan del precio máximo de licitación fijado por el órgano de contratación o sean incorrectamente formuladas serán rechazadas.

## 5.7 PROPOSICIONES Y RETIRADA DE LAS MISMAS UNA VEZ PRESENTADAS

5.7.1 Cada licitador presentará una sola proposición. Asimismo, el licitador no podrá suscribir ninguna proposición en unión temporal con otros, si lo ha hecho individualmente o figura en otra agrupación temporal. La infracción de estas normas dará lugar a la no admisión de todas las proposiciones por él suscritas.

5.7.2 No se aceptarán aquellas ofertas que tengan omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer claramente lo que el órgano de contratación estime fundamental para considerar la oferta.

5.7.3 De no dictarse la resolución de adjudicación dentro del plazo de **dos meses**, desde la apertura de las ofertas, los empresarios tendrán derecho a retirar su proposición.

5.7.4 La retirada indebida de una proposición del procedimiento de adjudicación es una circunstancia que impedirá al empresario contratar con las entidades comprendidas en el artículo 3 de la LCSP y, de acuerdo con el artículo 150.2, conllevará la imposición de una penalidad del 3% del presupuesto base de licitación, IVA excluido.

## 6 ADJUDICACIÓN

### 6.1 MESA DE CONTRATACIÓN

6.1.1 El órgano de contratación estará asistido, para la adjudicación del contrato, por una mesa de contratación constituida de conformidad con lo previsto en el artículo 326 de la LCSP.

6.1.2 En ningún caso podrán formar parte de las Mesas de contratación ni emitir informes de valoración de las ofertas los cargos públicos representativos ni el personal eventual. Podrá formar parte de la Mesa personal funcionario interino únicamente cuando no existan funcionarios de





carrera suficientemente cualificados y así se acredite en el expediente. Tampoco podrá formar parte de las Mesas de contratación el personal que haya participado en la redacción de la documentación técnica del contrato de que se trate.

## 6.2 APERTURA DE LA DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA, SOBRE A

6.2.1 Finalizado el plazo de presentación de proposiciones, la mesa de contratación se constituirá para el examen y calificación de la documentación administrativa, en función de los requisitos exigidos.

Si la mesa observase errores u omisiones subsanables, concederá un plazo de tres días para su subsanación.

A estos efectos lo comunicará a los interesados, sin perjuicio de que las circunstancias reseñadas se puedan hacer públicas a través del perfil de contratante.

6.2.2 La documentación requerida deberá ser entregada, en todo caso, en el Registro especificado en la cláusula 5.2.1.

6.2.3 De lo actuado se dejará constancia en el acta que necesariamente deberá extenderse y que será firmada, al menos, por el presidente y el secretario de la Mesa de contratación.

6.2.4 Las notificaciones se realizarán por medios electrónicos según lo establecido en el artículo 151.3 de la LCSP

Las notificaciones electrónicas se realizarán mediante el Sistema de Notificación Electrónica de Galicia – Notifica.gal – disponible a través de la sede electrónica de la Xunta de Galicia (<https://sede.xunta.gal>). Este sistema remitirá a las personas interesadas avisos de puesta a disposición de las notificaciones a la cuenta de correo que consten para efectos de notificación en la Declaración responsable (Anexo I). Si el envío de la notificación electrónica no fuese posible por problemas técnicos se enviará la notificación al correo electrónico indicado por el licitador.

## 6.3 APERTURA DE LA DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS NO CUANTIFICABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS, SOBRE B

6.3.1 En la fecha indicada, en el lugar y hora señalados en el anuncio de licitación, la Mesa de contratación se constituirá, para la realización de las siguientes actuaciones:

- Revisión de la documentación relativa a la subsanación de defectos u omisiones.
- Adopción de los oportunos acuerdos sobre admisión o exclusión de los licitadores.

6.3.2 En acto público se procederá a la realización de las siguientes actuaciones:

- Lectura del anuncio público del procedimiento.
- Recuento de las proposiciones presentadas y confrontación con los datos que figuren en los certificados extendidos por los jefes de las oficinas receptoras de las mismas.
- Lectura del número de proposiciones recibidas y de la identidad de los licitadores.
- Lectura de los resultados de la calificación de la documentación administrativa, con expresión de las proposiciones admitidas, de las rechazadas y causa o causas de inadmisión de estas últimas.
- Invitación a los asistentes para que comprueben, si lo desean, que los sobres que contienen las proposiciones se encuentran en la mesa, y en idénticas condiciones que fueron entregados.
- Apertura de los Sobres B de los licitadores admitidos, que contienen la documentación relativa a



los criterios no valorables de forma automática.

- Invitación a los asistentes a que expongan cuantas observaciones estimen oportunas.

6.3.3 Por parte del secretario se redactará un acta que recogerá sucinta y fielmente lo acontecido, y será firmada, al menos, por el Presidente y el Secretario.

6.3.4 La mesa de contratación solicitará cuantos informes técnicos considere pertinentes para realizar la evaluación de la documentación presentada por los licitadores.

#### 6.4 APERTURA DE LA DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FORMULAS, SOBRE C

6.4.1 La evaluación del contenido del Sobre B se realizará, en todo caso, antes de la apertura del Sobre C, dejándose constancia documental de ello tal como se establece en el artículo 146.2.b) de la LCSP.

6.4.2 La fecha, hora y lugar de celebración de la mesa de apertura del Sobre C se publicará en el perfil de contratante.

6.4.3 En el acto público se realizarán las siguientes actuaciones:

- Lectura de los resultados de la evaluación del contenido del Sobre B de los licitadores.
- Apertura de los Sobres C de los licitadores admitidos.
- Lectura de las ofertas.
- Invitación a los asistentes a que expongan cuantas observaciones estimen oportunas.

6.4.4 Por parte del secretario se redactará Acta que recogerá sucinta y fielmente lo acontecido, y será firmada, al menos, por el Presidente y el Secretario.

La mesa de contratación examinará la documentación contenida en los sobres pudiendo solicitar cuantos informes técnicos considere pertinentes para realizar su evaluación.

#### 6.5 CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

6.5.1 El órgano de contratación acordará la adjudicación de cada uno de los dos lotes en que se divide el expediente mediante la aplicación de los siguientes criterios:

CONCEPTO	PUNTUACIÓN
CRITERIOS NO VALORABLES DE FORMA AUTOMÁTICA (SOBRE B)	
Detalle del plan de prestación	0 – 35
Metodología de trabajo a utilizar	0 – 15
CRITERIOS VALORABLES DE FORMA AUTOMÁTICA (SOBRE C)	
Oferta Económica (precio hora ofertado en € desglosando el IVA)	0 – 40
Propuesta de prestación de servicio	0 – 10





## CRITERIOS NO CUANTIFICABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FORMULAS, SOBRE B.

### → Detalle del plan de prestación

Se evaluará el plan propuesto, hasta un máximo de 35 puntos, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Descripción del detalle de tareas propuestas para el cumplimiento de lo descrito en el PPT. Valoración de 0 a 14 puntos.
- Planificación de ejecución del contrato. Valoración de 0 a 7 puntos.
- Organización y distribución de tareas de los recursos humanos. Valoración de 0 a 7 puntos.
- Recursos técnicos que se utilizarán para la prestación del servicio. Valoración de 0 a 7 puntos.

### → Metodología de trabajo a utilizar

Se valorará en este apartado, hasta un máximo de 15 puntos, la metodología propuesta para la prestación de servicio, que habrá de estar basada:

- Para la gestión del servicio en la biblioteca ITIL versión 3, con posibilidad de apoyarse también en la norma ISO 20000, de las que se indicarán los procesos / funciones que se aplicarán. Valoración de 0 a 7,5 puntos.
- Para la gestión de la calidad en las normas de la serie ISO 9000. Valoración de 0 a 2,25 puntos.
- También habrán de referenciarse metodologías de gestión de la seguridad (basadas en el grupo de normas ISO 27000. Valoración de 0 a 2,25 puntos.
- Se valorarán metodologías de atención a usuarios. Valoración de 0 a 1,5 puntos.
- El enfoque de unificación de todas las metodologías antes indicadas al proyecto. Valoración de 0 a 1,5 puntos.

Las copias ó traducciones literales de las referencias metodológicas / normativas antes indicadas, así como de sus adaptaciones comerciales más conocidas, se puntuarán con 0 puntos. Asimismo, toda aquella propuesta metodológica en la que no se refleje de forma clara la adaptación a los servicios objeto de contratación, así como al entorno indicado, se valorará también con 0 puntos.

### Metodología de puntuación de los criterios del Sobre B

En todos los puntos antes indicados se valorará el modo en que se adaptan tanto el plan de prestación como la metodología propuestos por el licitador, al objeto del contrato. Dicha valoración se ajustará a los siguientes esquemas de puntuación

Valor	Descripción	% Puntos
Muy bueno	Adaptación plena al objeto del contrato, en todos los aspectos objeto de revisión y con muy buen nivel de detalle	100%
Bueno	Buena adaptación al objeto del contrato, en la mayoría de los aspectos objeto de revisión, ó adaptación plena al objeto del contrato, en la mayoría los aspectos objeto de revisión y correcta en el resto. (Con alto nivel de detalle en ambos casos).	75%





Valor	Descripción	% Puntos
Medio	Correcta adaptación al objeto del contrato, en la mayoría de los aspectos objeto de revisión, ó buena adaptación al objeto del contrato, en una minoría de los aspectos objeto de revisión y escasa en el resto. (Con buen nivel de detalle en ambos casos).	50%
Regular	Escasa adaptación al objeto del contrato, en la mayoría de los aspectos objeto de revisión, ó adaptación buena o plena al objeto del contrato, en una minoría de los aspectos objeto de revisión y muy escasa en el resto. (Con nivel medio o bajo de detalle en ambos casos).	25%
Malo	Nula adaptación al objeto del contrato, en la mayoría de los aspectos objeto de revisión, ó muy bajo nivel de detalle en la propuesta.	0%

*El nivel de detalle se determinará sobre el contenido de la propuesta que resulte de aplicación al objeto del contrato. Es decir, en caso de incluir mucho contenido sin vinculación con el objeto del contrato, no podrá considerarse como nivel de detalle.*

La no obtención de una puntuación mínima de 25 puntos sobre el total de puntuación de los criterios no valorables de forma automática, y de al menos el 40% de la puntuación otorgada a cada uno de los dos criterios, supondrá la exclusión de la oferta del procedimiento de adjudicación.

#### CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FORMULAS, SOBRE C.

##### ➔ Oferta económica

Las ofertas que igualen el presupuesto de licitación serán valoradas con 0 puntos.

El resto de las ofertas se puntuarán de la siguiente forma:

a) En el caso de que no existan ofertas de importe inferior al de la baja anormal, se puntuarán las dichas ofertas de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$Vi = POE \times \frac{(PL - Oi)}{(PL - \text{Baja anormal})}$$

b) En el caso de que existan ofertas de importe inferior al de la baja anormal y sean admitidas, se puntuará del siguiente modo:

1. Las ofertas de importe superior o igual al de la baja anormal:

$$Vi = (POE - 2) \times \frac{(PL - Oi)}{(PL - \text{Baja anormal})}$$

2. Las ofertas de importe inferior al de la baja anormal:

$$Vi = (POE - 2) + 2 \times \frac{(PL - Oi)}{(PL - PFAV)}$$

Dónde:

Vi = Puntuación de la oferta presentada

POE = Puntuación máxima de la oferta económica (40 puntos)

PL = Precio base de licitación

Oi = Precio de la oferta presentada





Baja anormal = Precio por debajo del cual la oferta se considera anormal

PFAV = Precio de la oferta no excluida más favorable

Se considerarán, inicialmente, como anormales, las ofertas inferiores al 95% de la media aritmética de las ofertas admitidas a la licitación.

Las ofertas que no justifiquen de acuerdo con lo establecido en el artículo 149 de la LCSP los motivos por los que incurren en baja anormal o cuya justificación sea considerada insuficiente se excluirán de la clasificación y no serán tenidas en cuenta a la hora de valorar las ofertas económicas.

A la hora de evaluar la justificación se tendrá en cuenta la correcta retribución de los recursos ofertados para la prestación del servicio, que deberán ser, las mas beneficiosas para el personal, dentro de estos dos convenios colectivos de aplicación: convenio colectivo de Ingeniería para el año 2019 (Hasta el momento de la publicación del XIX Convenio Colectivo, se estará a lo recogido en el XVIII Convenio colectivo nacional de empresas de ingeniería y oficinas de estudios técnicos - código de convenio n.º 99002755011981- BOE n.º 15, 18 de enero de 2017) y convenio colectivo del sector de oficinas y despachos (hasta el momento de la publicación código de convenio 15001075011981- BOP N.º 30, 13 de febrero de 2014).

#### → Propuesta de prestación de servicio

Se valorarán los siguientes conceptos:

- Tiempos de servicio

La puntuación máxima en este apartado será de 7 puntos, y se obtendrá como media aritmética de los items calculados.

La puntuación  $V_i$  para cada licitador  $i$  en cada item sera:

$$V_i = 7 \times \frac{O_i}{20}$$

Donde:

$O_i$  = oferta del licitador  $i$  para este item.

No se valorarán  $O_i > 20\%$

- Procesos de apoyo

La puntuación máxima en este apartado será de 1 punto, y se obtendrá de acuerdo a la siguiente tabla:

Número de procesos simultáneos ofertados		Puntuación
Lote 1	Lote 2	
10	9	0
11	10	1
12	11	2
13	12	3





#### 6.5.2 Los eventuales empates se resolverán:

En primer lugar, a favor de aquellas empresas que, en el momento de acreditar su solvencia técnica, tengan en su plantilla un número de trabajadores con discapacidad superior a lo establecido en la normativa, de acuerdo con el artículo 147 de la LCSP

En segundo lugar, las empresas que hayan obtenido la Marca Gallega de Excelencia en Igualdad o hayan implantado un plan de igualdad, según lo dispuesto en los artículos 75 y 67.4 del Decreto legislativo 2/2015, de 12 de febrero, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales de la Comunidad Autónoma de Galicia en materia de igualdad

En tercer lugar por las empresas que establezcan a favor de sus trabajadores medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral, según lo dispuesto en la Ley 3/2011 de 30 de junio de apoyo a la familia y a la convivencia de Galicia.

Si la empresa hubiera hecho uso de alguna de estas preferencias, estará obligada a mantener los parámetros durante la ejecución temporal del contrato

En caso de persistir nuevamente el empate, tendrá preferencia en la adjudicación del contrato el licitador que tenga implantado un plan de responsabilidad social empresarial (RSE).

En caso de persistir el empate, se analizarán en orden las calificaciones obtenidas en los diferentes conceptos de valoración. Se resolverá el empate en favor de la empresa que obtenga mayor nota en la primera comparación que muestre diferencias de puntuación.

El orden de comparación de puntuaciones será el siguiente:

- Detalle Plan de prestación
- Metodología de trabajo
- Oferta económica
- Propuesta prestación servicio

Si persiste el empate, se procederá a un sorteo para determinar el adjudicatario.

La documentación acreditativa de los criterios de desempate será aportada por los licitadores en el momento en que le sea requerida por el órgano de contratación.

## 6.6 CLASIFICACIÓN DE LAS OFERTAS, ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO Y NOTIFICACIÓN DE LA ADJUDICACIÓN

6.6.1 La mesa de contratación clasificará, por orden decreciente, las proposiciones presentadas para posteriormente elevar la correspondiente propuesta al órgano de contratación.

Para realizar la citada clasificación, se atenderá a los criterios de adjudicación señalados en el pliego, pudiéndose solicitar para ello cuantos informes técnicos se estime pertinentes.

6.6.2 Según lo dispuesto en el artículo 150 de la LCSP, el servicio de contratación requerirá al licitador que haya presentado la mejor oferta para que, dentro del plazo de diez días hábiles, a contar desde el siguiente a aquél en que hubiera recibido el requerimiento, presente la siguiente documentación, mediante originales o copias legitimadas por notario o compulsadas por personal autorizado que preste sus servicios en la Xunta de Galicia:

a) Documento acreditativo de la personalidad y capacidad del contratista, que será el DNI, el NIE o el pasaporte, si se trata de una persona física, o, si la empresa fuera una persona jurídica, la escritura de constitución y de modificación, en su caso, inscrita en el Registro Mercantil, cuando





este registro fuera exigible conforme a la legislación mercantil que le fuese aplicable. Si no lo fuese, la acreditación de la capacidad de obrar se realizará mediante la escritura o documento de constitución, estatutos o acta fundacional en el que constasen las normas por las que se regula su actividad, inscritos en su caso, en el correspondiente registro oficial.

b) Acreditación de la representación con que actúa el firmante de la proposición, cuando suscriba la misma en nombre de otra persona. Si el representado fuese un empresario persona física, se acompañará copia autenticada de la escritura de poder notarial bastante, otorgada por el titular o propietario de la empresa a favor de quien suscribió la solicitud en su nombre.

En el caso de que el firmante de la solicitud actúe en nombre de una persona jurídica, aportará copia autenticada de la escritura de constitución de la sociedad, o modificación inscrita en el Registro Mercantil, con aquellos particulares de los estatutos o de los acuerdos sociales de los que se deduzca dicha representación. Si esta no resultase únicamente de los mismos se presentará además poder notarial bastante para justificarla.

**Deberá acompañarse, en todo caso, escrito de reconocimiento de suficiencia de poder bastante firmado por Letrado de la Xunta de Galicia.**

c) Declaración responsable en la que se haga constar expresamente, tanto en lo que se refiere a las personas físicas como a las personas jurídicas concursantes, no estar incursas en ninguna de las causas de prohibición de contratar establecidas en el artículo 71 de la LCSP.

d) Justificación acreditativa de las circunstancias de hallarse al corriente de las obligaciones tributarias y de Seguridad Social.

Se entenderán acreditadas las referidas circunstancias, mediante la presentación de los documentos que se refieren a continuación:

- Certificado vigente de la Tesorería Territorial de la Seguridad Social correspondiente, acreditativo de que la empresa se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social.
- Certificado vigente de la Agencia Tributaria (AEAT) justificativo de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- Certificado vigente expedido por la Axencia Tributaria de Galicia en el que conste que no tiene deudas pendientes de naturaleza tributaria con la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Galicia.
- Documento que acredite estar dado de alta, si es preceptivo, en el Impuesto sobre Actividades Económicas, mediante presentación del alta, referida al ejercicio corriente, o del último recibo del IAE completado con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado impuesto.

Las personas naturales 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.

Acompáñase informe da  
Asesoría Jurídica do data  
10 MAI. 2019  
Nº 173/2019





e) Solvencia económica y financiera

Medio: Volumen anual de negocios del licitador en el curso de los tres últimos años. El volumen anual de negocios se acreditará mediante certificación expedida por el Registrador Mercantil acreditativa del depósito de sus cuentas anuales (incluyendo cuentas) aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

Criterio: El volumen de negocio referido al año de mayor volumen de los tres últimos concluidos deberá ser al menos de una vez y media el presupuesto base de licitación del lote al que se presente o suma del presupuesto base de licitación de los dos lotes del expediente, en caso que se presente a ambos.

Igualmente se deberá alcanzar este importe aunque el periodo de actividad de la empresa sea menor de un año.

f) Solvencia técnica

1º Medio/Criterio:

1. Una relación de los principales servicios o trabajos efectuados por el interesado en el curso de los tres últimos años del mismo tipo o naturaleza al que corresponde el objeto del contrato y siendo el requisito mínimo que el importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 70% del presupuesto base de licitación del lote al que se presente o suma del presupuesto base de licitación de los dos lotes del expediente, en caso que se presente a ambos.

Si se trata de empresas de nueva creación, la solvencia técnica se justificará con la relación de servicios similares realizados en el período correspondiente a la actividad de la empresa.

2. La acreditación de los servicios se efectuara mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público o cuando el destinatario sea un comprador privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañada de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación

En los certificados deberá especificarse claramente los servicios y su importe. La mención en los mismos de otro tipo de servicios o suministros sin la separación de importes correspondientes invalidará el documento para acreditar la solvencia técnica.

Las solvencias económica y técnica podrán ser sustituidas por el certificado de clasificación y declaración de vigencia (declaración responsable por parte del empresario, de que se mantienen las condiciones y circunstancias tomadas en consideración en el momento de su concesión):

LOTE	GRUPO	SUBGRUPO	CATEGORÍA
1	V	2/5	C/3 o superior
2	V	2/5	C/3 o superior
Ambos	V	2/5	D/4 o superior

Acompañase informe da  
Asesoría Jurídica do data  
10 MAI. 2019  
Nº 123/2019







## 2º Medio

### 1. Información que acredite el cumplimiento de:

- x Normativa europea de calidad, norma ISO 9001 u otra norma equivalente aceptada por la Unión Europea en la prestación de servicios informáticos y/o de consultoría.
- x Normativa de gestión de la seguridad de la información, basada en ISO 27000
- x Esquema Nacional de Seguridad (ENS)
- x Normativa de Protección de Datos.

### 2. La acreditación se realizará preferentemente mediante certificados de empresas auditoras o del Centro Criptológico Nacional (CCN) en el caso del ENS.

A falta de estos certificados, se podrá acreditar mediante una declaración del empresario que concurre a la licitación, acompañada de documentos que prueben que dichos sistemas de gestión están implantados.

Adicionalmente cuando la empresa haya recurrido a las capacidades de solvencia de otras entidades, demostrará que va a disponer de los recursos necesarios mediante la presentación, a tal efecto, del compromiso por escrito de dichas entidades.

g) Para evaluar la adscripción de medios, se deberán de aportar el currículum en formato modelo Europass del personal adscrito, conteniendo como mínimo la titulación y los requerimientos solicitados para el desempeño de sus funciones.

Fotocopia compulsada de los títulos o certificación académica en la que conste que se abonaron las tasas para la expedición de la titulación correspondiente.

Para acreditar la experiencia se aportará vida laboral o la certificación correspondiente a esta experiencia profesional

La acreditación se realizará, a requerimiento del órgano de contratación, por parte del licitador que haya presentado la oferta mejor valorada.

h) Documento acreditativo de la constitución, a disposición del órgano de contratación, de la garantía definitiva.

i) Si fuera necesaria, la documentación que acredite fehacientemente, si es el caso, el porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad que tengan en su plantilla y/o el plan de igualdad que tengan implantado.

j) Indicación, si procede, de la parte del contrato que la empresa prevé subcontratar, señalando su importe, y el nombre o el perfil empresarial del o de los subcontratistas, de acuerdo con lo previsto en el artículo 215 de la LCSP.

k) Cualesquiera otros documentos acreditativos de su aptitud para contratar que le reclame el órgano de contratación.

### 6.6.3 Registro de contratistas:

1. Quienes estuviesen inscritos en el Registro Xeral de Contratistas de la Comunidad Autónoma de Galicia regulado por Decreto 262/2001, de 20 de septiembre, en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado, regulado por Orden EHA/1490/2010, de 28 de mayo, o figure en una base de datos nacional de un Estado miembro de la Unión Europea, como

Acompaña informe de  
Asesoría Jurídica de data  
10 MAR 2019  
Nº 173/2019







un expediente virtual de la empresa, un sistema de almacenamiento electrónico de documentos o un sistema de precalificación, y estos sean accesibles de modo gratuito para los citados órganos, no estará obligado a presentar los documentos justificativos u otra prueba documental de los datos inscritos en los referidos lugares.

2. Cuando un contratista desee hacer valer su inscripción en el Registro de Contratistas de la Comunidad Autónoma de Galicia o en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado, a los efectos previstos en el punto anterior, deberá reflejarlo de forma fehaciente en el exterior del sobre de la documentación administrativa, indicando el número o números de registro asignados.

3. En todos los casos y de acuerdo con lo establecido en el artículo 140 de la LCSP el licitador deberá presentar una declaración responsable en la que manifieste que las circunstancias reflejadas en el certificado de registro no han experimentado variación.

6.6.4 Cuando se trate de empresas extranjeras, deberán aportar su documentación administrativa teniendo en cuenta las siguientes especificaciones en relación con la acreditación de los extremos recogidos en la cláusula 6.5.2.:

- *Capacidad de obrar*

La capacidad de obrar de las empresas comunitarias o de estados signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, se acreditará por su inscripción en el Registro procedente de acuerdo con la legislación del Estado donde están establecidos, o mediante la presentación de una declaración jurada o un certificado, en los términos que se establezcan reglamentariamente, de acuerdo con las disposiciones comunitarias de aplicación (Anexo I del RGLCAP, mientras no se encuentre derogado, o en su caso lo recogido en la normativa que lo sustituya).

La capacidad de obrar del resto de las empresas extranjeras se acreditará mediante informe de la Misión Diplomática Permanente de España en el Estado correspondiente o de la Oficina Consular en cuyo ámbito territorial radique el 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 actúen con habitualidad en el tráfico local en el ámbito de las actividades a las que se extiende el objeto del contrato. En los contratos sujetos a regulación armonizada se prescindirá del informe sobre reciprocidad en relación con las empresas de Estados signatarios del Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial de Comercio.

Las personas físicas o jurídicas de Estados no pertenecientes a la Unión Europea o de Estados signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo deberán justificar mediante informe que el Estado de procedencia de la empresa extranjera admite a su vez la participación de empresas españolas en la contratación con los entes del sector público asimilables a los enumerados en el artículo 3 de la LCSP, en forma sustancialmente análoga. Dicho informe será elaborado por la correspondiente Oficina Económica y Comercial de España en el exterior y se acompañará a la documentación que se presente.

- *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 licitador.*

6.6.5 Toda la documentación solicitada deberá presentarse redactada en castellano o gallego. En caso de presentar traducciones estas serán oficiales.





6.6.6 De no cumplimentarse adecuadamente el requerimiento en el plazo de diez días hábiles, se entenderá que el licitador ha retirado su oferta, procediéndose a exigirle el importe del 3 por ciento del presupuesto base de licitación, IVA excluido, en concepto de penalidad, que se hará efectivo en primer lugar contra la garantía provisional, si se hubiera constituido, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 71.2.a) de la LCSP.

En el supuesto señalado en el párrafo anterior, se procederá a recabar la misma documentación al licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas.

6.6.7 La adjudicación, que deberá ser motivada, se notificará a los licitadores y simultáneamente se publicará en el perfil de contratante.

6.6.8 El órgano de contratación adjudicará el contrato que pudiera derivarse del presente procedimiento en el plazo máximo de dos meses a contar desde el siguiente al de apertura de proposiciones.

6.6.9 Si durante la tramitación de un procedimiento y antes de la formalización del contrato se produjese una operación de fusión, escisión, transmisión del patrimonio empresarial o de una rama de la actividad, le sucederá a la empresa licitadora o candidata en su posición en el procedimiento la sociedad absorbente, la resultante de la fusión, la beneficiaria de la escisión o la adquirente del patrimonio empresarial o de la correspondiente rama de actividad, siempre que reúna las condiciones de capacidad y ausencia de prohibición de contratar y acredite su solvencia o clasificación en las condiciones exigidas en el pliego de cláusulas administrativas particulares para poder participar en el procedimiento de adjudicación.

## 6.7 GARANTÍA DEFINITIVA

6.7.1 El adjudicatario viene obligado a constituir y depositar en la Caja General de Depósitos de la Consellería de Hacienda a disposición del órgano de contratación, garantía definitiva del cinco por ciento del presupuesto base de licitación, excluido el Impuesto sobre el Valor Añadido.

6.7.2 Se acreditará mediante documento original en el plazo de diez días hábiles desde su requerimiento.

6.7.3 La garantía podrá constituirse en cualquiera de las formas previstas en el artículo 108 de la LCSP, y presentarse telemáticamente según el procedimiento establecido en la Orden de 23 de mayo de 2008 de la Consellería de Economía e Facenda (DOG nº 115 de 16 de junio de 2008):

<http://www.conselleriadefacenda.es/servizos-e-tramites/listaxe-servizos/servizos/constitucion-de-depositos-e-garantias>

6.7.4 La garantía será devuelta o cancelada según lo dispuesto en el artículo 111 de la LCSP.

6.7.5 Cuando, como consecuencia de una modificación del contrato, experimente variación el precio del mismo, deberá reajustarse la garantía, para que guarde la debida proporción con el nuevo precio modificado, en el plazo de quince días contados desde la fecha en que se notifique al empresario el acuerdo de modificación.

## 6.8 DEVOLUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Las ofertas presentadas, tanto las declaradas admitidas como las rechazadas sin abrir o las desestimadas una vez abiertas, serán archivadas en su expediente. Adjudicado el contrato y transcurridos los plazos para la interposición de recursos sin que se hayan interpuesto, la



documentación administrativa que acompaña a las proposiciones quedará a disposición de los interesados, excepto la del adjudicatario.

## 7 FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

### 7.1 PLAZO Y CONTENIDO

7.1.1 El contrato se formalizará, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 153 de la LCSP, en documento administrativo que se ajuste con exactitud a las condiciones de la licitación, constituyendo dicho documento título suficiente para acceder a cualquier registro público. No obstante, el contratista podrá solicitar que el contrato se eleve a escritura pública, corriendo de su cargo los correspondientes gastos. En ningún caso se podrán incluir en el documento en que se formalice el contrato cláusulas que impliquen alteración de los términos de la adjudicación.

7.1.2 La formalización del contrato, al ser susceptible de recurso especial en materia de contratación, conforme al artículo 44 de la LCSP, no podrá efectuarse antes de que transcurran quince días hábiles desde que se remita la notificación de la adjudicación a los licitadores.

El órgano de contratación requerirá al adjudicatario para que formalice el contrato en plazo no superior a cinco días a contar desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento, una vez transcurrido el plazo previsto en el párrafo anterior sin que se hubiera interpuesto recurso que lleve aparejada la suspensión de la formalización del contrato. De igual forma procederá cuando el órgano competente para la resolución del recurso hubiera levantado la suspensión.

7.1.3 Integran el contrato el PCAP y sus anexos, el PPT, el documento contractual y la oferta del contratista en este orden de prelación.

7.1.4 No se podrá iniciar la ejecución del contrato sin su previa formalización.

7.1.5 Será necesario para proceder a la formalización del contrato aportar la escritura pública de constitución de Unión Temporal de Empresas cuando el adjudicatario tuviera tal condición.

### 7.2 NO FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

Cuando por causas imputables al adjudicatario no se hubiese formalizado el contrato dentro del plazo indicado se le exigirá el importe del 3 por ciento del presupuesto base de licitación, IVA excluido, en concepto de penalidad, que se hará efectivo en primer lugar contra la garantía definitiva, si se hubiera constituido, sin perjuicio de lo establecido en la letra b) del apartado 2 del artículo 71.

En este caso, el contrato se adjudicará al siguiente licitador por el orden en que hubieran quedado clasificadas las ofertas, previa presentación de la documentación establecida en el apartado 2 del artículo 150 de la LCSP, resultando de aplicación los plazos establecidos en la cláusula anterior.

## 8 EJECUCIÓN DEL CONTRATO

### 8.1 FORMA DE EJECUCIÓN

8.1.1 El contrato se ejecutará a riesgo y ventura del contratista, con sujeción a las cláusulas del mismo y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diere la Administración a la empresa contratista la Administración, cumpliendo las indicaciones del pliego de prescripciones





técnicas y respetando en todo momento la normativa vigente de aplicación en este tipo de servicios.

8.1.2 Cuando el contratista, o personas de él dependientes, incurra en actos u omisiones que comprometan o perturben la buena marcha del contrato, el órgano de contratación podrá exigir la adopción de medidas concretas para conseguir o restablecer el buen orden en la ejecución de lo pactado.

8.1.3 La empresa contratista queda expresamente obligada a realizar sus trabajos bajo las cláusulas del secreto profesional y, en consecuencia, a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre la totalidad de los documentos que le sean confiados.

8.1.4 La empresa contratista aporta su propia dirección y gestión al contrato, siendo responsable de la organización del servicio, de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración, o para terceros, las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

8.1.5 La empresa contratista elaborará un estudio organizativo del servicio que comprenda la metodología de los trabajos y los manuales de procedimiento para la prestación del servicio. En este documento se describirán en particular las funciones del personal propio de la empresa y la forma de realizarlas.

8.1.6 La empresa contratista dispondrá para la ejecución del contrato de una estructura jerarquizada, que se definirá en el estudio organizativo mencionado en la cláusula anterior, que será responsable de impartir a sus trabajadores las correspondientes directrices, órdenes y criterios de realización de los servicios contratados.

8.1.7 El servicio en ambos lotes 1 y 2 no se prestará en una ubicación fija, sino en aquellos centros dependientes del Servicio Gallego de Salud, donde surjan las demandas de forma temporal e imprevisible, siendo supervisado por personal de la S.X. de Sistemas e T.I. en Santiago de Compostela.

8.1.8 La empresa contratista deberá en cualquier caso proporcionar a los componentes del equipo de trabajo todos los medios técnicos necesarios para llevar a cabo la ejecución de los servicios contratados siendo en todo caso los gastos de desplazamiento y dietas por cuenta del adjudicatario.

8.1.9 La empresa contratista comunicará al Servicio Gallego de Salud la distribución de los recursos humanos a asignar, garantizando siempre que se puedan cumplir los niveles de servicio y los requisitos de seguridad exigidos para la prestación del servicio.

8.1.10 La empresa contratista está obligada al cumplimiento de las siguientes cláusulas sociales:

- Cumplir durante todo el periodo de ejecución de contrato las normas y condiciones fijadas en el convenio colectivo de aplicación.
- Tener a disposición del órgano de contratación la documentación completa y verificable sobre los trabajadores y trabajadoras empleados y a presentarla a dicho órgano cuando éste lo requiera y a advertir a las personas trabajadoras sobre la posibilidad de una inspección por parte de dicho órgano.
- Mantener el número de trabajadores y trabajadoras adscritos a la ejecución del contrato y con las mismas titulaciones, conocimientos y experiencia que los inicialmente adscritos al contrato u ofertados a mayores por el contratista.







- Disponer de locales de trabajo que cumplan con la normativa exigente, en especial garantizando la comodidad, iluminación y ventilación adecuadas
- Garantizar que más de la mitad de los trabajadores disponen de contrato fijo.

Estas obligaciones se consideran esenciales a los efectos señalados en la letra f del artículo 211 de la LCSP.

En cuanto a las cláusulas medioambientales, se exige que los medios ofertados para la prestación del servicio (tanto equipos informáticos como vehículos):

- Cumplan con la normativa vigente en la Unión Europea en aspectos de ergonomía, medioambiental, compatibilidad electromagnética, reducción de radiación y seguridad, que acrediten el uso del marcado CE en los equipos.
- Deberán incorporar medidas de ahorro de energía y medioambientales, y cumplir con toda la normativa medioambiental que resulta de aplicación.

## 8.2 PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

8.2.1 De conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y la normativa complementaria.

8.2.2 Las condiciones que rigen dicho tratamiento se recogen en el **Anexo II** del presente pliego.

## 8.3 PERSONAL DEL CONTRATISTA

8.3.1 El personal asignado al contrato dependerá exclusivamente de la empresa contratista, la cual tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empleador respecto del mismo, siendo la Administración contratante del todo ajena a dichas relaciones laborales.

8.3.2 A la extinción del contrato, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del mismo como personal del ente, organismo o entidad del sector público contratante.

8.3.3 La empresa contratista queda obligado, respecto a su personal destinado al servicio, al cumplimiento de las disposiciones en materia de Legislación Laboral, de Seguridad Social y Prevención de Riesgos Laborales y Seguridad y Salud en el trabajo vigentes durante la ejecución del contrato.

## 8.4 RESPONSABLE DEL CONTRATO Y SEGUIMIENTO DEL MISMO

8.4.1 El responsable del contrato es el Servizo de Soporte e Implantación, de la Subdirección Xeral de Sistemas e Tecnoloxías da Información, de la Consellería de Sanidade, que se encargará de supervisar el cumplimiento de las tareas a desarrollar por parte de la empresa adjudicataria.

8.4.2 El seguimiento y control de las tareas se efectuará en base a reuniones periódicas entre el jefe de proyecto designado por el adjudicatario y el personal de la Subdirección Xeral de







Sistemas e Tecnoloxías da Información, en la que se revisarán el estado de las tareas y cumplimiento de los requisitos establecidos en este pliego. Será el Servizo Galego de Saúde quien marque la periodicidad de dichas reuniones.

8.4.3 Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas al efecto por el Servizo Galego de Saúde la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos..

8.4.4 Toda la actividad realizada será documentada por la empresa adjudicataria según las directrices de la Consellería de Sanidade y del Servizo Galego de Saúde y de acuerdo con los procedimientos, herramientas y modelos que ésta le comunique.

8.4.5 Para realizar las tareas de dirección, comunicación, seguimiento y regularización económica del contrato la empresa adjudicataria designará un director de proyecto que actuará de interlocutor con el Servicio Gallego de Salud y coordinará al equipo de trabajo vinculado al contrato, conciliando el cumplimiento del servicio contratado con las posibles licencias horarias o permisos o cualquiera otra manifestación de las facultades del empleador.

8.4.6 Todos los informes, estudios y documentos elaborados durante la ejecución del servicio objeto del contrato, serán propiedad del Servizo Galego de Saúde, reservándose esta Administración todas las facultades inherentes a este derecho, pudiendo reproducirlos, publicarlos o divulgarlos parcialmente o en su totalidad, en la medida que tenga conveniente, sin que pueda oponerse por ello la empresa adjudicataria alegando derechos de autor.

8.4.7 El adjudicatario, no podrá hacer ningún uso o divulgación de los informes, estudios y documentos elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea de forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa y por escrito del Servizo Galego de Saúde

8.4.8 El conjunto de los trabajos así desarrollados se entenderá como confidenciales, debiendo el adjudicatario asegurar, de la forma más razonable posible, esta característica.

## 8.5 GARANTÍA DEL SERVICIO

8.5.1 El plazo de garantía será de seis meses desde la finalización del contrato.

8.5.2 Si durante el plazo de garantía se acreditase la existencia de vicios o defectos en los trabajos efectuados, el órgano de contratación tendrá derecho a reclamar al contratista la subsanación de los mismos.

8.5.3 Terminado el plazo de garantía sin que la Administración haya formalizado reparo o denuncia, el contratista quedará exento de responsabilidad por razón de la prestación efectuada.

## 8.6 CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO

8.6.1 El contratista tendrá derecho a conocer y ser oído sobre las observaciones que se formulen en relación con el cumplimiento de la prestación contratada.

8.6.2 La Administración tiene la obligación de abonar el precio del contrato dentro del plazo legalmente establecido desde la fecha de aprobación de los documentos que acrediten la conformidad con los servicios prestados.





8.6.3 Reconocido el valor legal de las facturas emitidas electrónicamente en el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación y en atención a lo previsto en el artículo 4 de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el sector público, la presentación de las facturas en formato electrónico será obligatoria para las sociedades anónimas, sociedades de responsabilidad limitada, uniones temporales de empresas, agrupaciones de interés económico (Ley 12/1991, de 29 de abril, de Agrupaciones de Interés Económico), agrupaciones de interés económico europeas (Reglamento CEE nº 2137/85 del Consejo, de 25 de julio de 1985), personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica que carezcan de nacionalidad española y los establecimientos permanentes y sucursales de entidades no residentes en territorio español en los términos que establece la normativa tributaria.

8.6.4 Las facturas electrónicas emitidas se presentarán en el Sistema Electrónico de Facturación de la Xunta de Galicia (SEF).

8.6.5 El SEF proporcionará al presentador un justificante de recepción electrónica en el cual constarán, como mínimo, la fecha y hora de presentación, el órgano gestor destinatario y el número de asiento registral de la factura. Asimismo, incluirá un código seguro de verificación que permitirá en cualquier momento validar ante el sistema la exactitud del documento.

8.6.6 El Registro Contable de Facturas estará integrado con el SEF. La anotación en el registro contable de facturas es requisito previo necesario para la tramitación del reconocimiento de la obligación.

La información sobre el mismo será a través de las siguientes URL:

<http://conselleriadefacenda.es/factura> o <http://www.conselleriadefacenda.es/sicon/>

El contratista que no esté obligado a emitir la factura electrónicamente tendrá la obligación de presentar la factura expedida ante el Registro General de la Consellería de Sanidade y del Servizo Galego de Saúde, Edificio Administrativo de San Lázaro, s/n, 15703 – Santiago de Compostela, en tiempo y forma, en el plazo de treinta días desde la fecha de la prestación del servicio.

8.6.7 Para el abono del precio por los servicios se librará por la empresa contratista una factura con periodicidad mínima mensual indicando el nombre del lote del que es adjudicatario así como las horas ejecutadas durante el período. Esta factura estará regularizada de acuerdo con el régimen de penalidades establecido para esta contratación.

Se adjuntará a la factura, por parte de la empresa contratista, un informe detallado de ejecución de las horas, según lo indicado por el Servicio Gallego de Salud.

## 8.7 PRERROGATIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN Y MODIFICACIONES DEL CONTRATO

8.7.1 Dentro de los límites y con sujeción a los requisitos y efectos señalados en la presente Ley, el órgano de contratación ostenta la prerrogativa de interpretar los contratos administrativos, resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento, modificarlos por razones de interés público, declarar la responsabilidad imputable al contratista a raíz de la ejecución del contrato, suspender la ejecución del mismo, acordar su resolución y determinar los efectos de esta.

8.7.2 El contrato derivado del presente expediente podrá ser modificado, de acuerdo con lo establecido en el artículo 204 de la LCSP, hasta un 10 % del su precio inicial en caso de que se produzcan aumentos del volumen de solicitudes recibidas o del número de sistemas de información a mantener sobre los máximos indicados en el pliego de prescripciones técnicas.

Acompañar informe da  
Asesoría Xurídica do data  
10 MAI 2019  
Nº 173/2019





8.7.3 Las modificaciones, se llevarán a efecto, de acuerdo al siguiente procedimiento:

- Se iniciará a instancia del servicio promotor del contrato, promoviendo su modificación.
- Comprobación por parte del órgano de contratación, que se cumplen las condiciones de modificación del contrato y dictará una propuesta de modificación de la que se dará traslado al contratista.
- Se dará audiencia al contratista, en el plazo máximo de 15 días.
- Una vez finalizado el plazo concedido al contratista, el órgano de contratación dictará resolución, acordando en su caso la modificación del contrato.

8.7.4 Igualmente el contrato podrá ser modificado de acuerdo con lo establecido en el artículo 205 de la LCSP.

## 8.8 CESIÓN DEL CONTRATO Y SUBCONTRATACIÓN

8.8.1 En cuanto a la cesión del contrato y a la subcontratación se estará en lo dispuesto en los artículos 214 y 215 de la LCSP.

8.8.2 En los casos de fusión de empresas en los que participe la sociedad contratista, continuará el contrato vigente con la entidad absorbente o con la resultante de la fusión, que quedará subrogada en todos los derechos y obligaciones dimanantes del mismo.

Igualmente, en los supuestos de escisión, aportación o transmisión de empresas o ramas de actividad de las mismas, continuará el contrato con la entidad a la que se atribuya el contrato, que quedará subrogada en los derechos y obligaciones dimanantes del mismo, siempre que tenga la solvencia exigida al acordarse la adjudicación o que las diversas sociedades beneficiarias de las mencionadas operaciones y, en caso de subsistir, la sociedad de la que provengan el patrimonio, empresas o ramas segregadas, se responsabilicen solidariamente con aquélla de la ejecución del contrato.

Si no pudiese producirse la subrogación, por no reunir la entidad a la que se atribuya el contrato las condiciones de solvencia necesarias, se resolverá el contrato, considerándose a todos los efectos como un supuesto de resolución por culpa del contratista.

## 8.9 PENALIDADES ADMINISTRATIVAS

8.9.1 Con objeto de asegurar que la empresa cumpla con los parámetros de calidad de los servicios contratados, se fijan métricas de calidad de servicio y penalizaciones económicas asociadas por incumplimiento.

De cara a la aplicación de las penalizaciones descritas a continuación, se considerará una unidad base de penalización (UBP) que será una diezmilésima (1/10.000) del importe de adjudicación.

### (1) Incumplimiento de la obligación de registro de incidencias

Se penalizará el incumplimiento de la obligación de registro de incidencias con un importe mensual igual a 25 unidades de penalización. En caso de detectarse reincidencia continuada en dicho incumplimiento durante 3 meses, será motivo de rescisión de contrato.

### (2) Incumplimiento de los tiempos de servicio ofertados

Para cada ítem de evaluación de tiempos ofertados por el licitador en los SLO, se contabilizarán mensualmente el número de tickets registrados que cumplan los tiempos y el número de tickets registrados que no los cumplan.





- OK = Número de tickets que cumplen
- nOK = Número de tickets que no cumplen.

Si  $(OK+nOK)$  es  $\leq 50$  se penalizará por el siguiente importe, cuando el resultado del cálculo sea positivo, en UBP:

$$\text{Penalización} = 0,25 * (\text{Parte Entera}(0,9 * (OK + nOK) - OK))$$

Si  $(OK+nOK)$  es  $> 50$  se penalizará por el siguiente importe, cuando el resultado del cálculo sea positivo, en unidades de penalización:

$$\text{Penalización} = 0,12 * (90 - \text{Parte Entera}(\frac{100 * OK}{(OK + nOK)}))$$

*Ejemplos:*

*Si para los tickets de prioridad 2 se ha ofertado un tiempo de resolución de 72 minutos, y ese tiempo se ha cumplido en 25 ocasiones y no se ha cumplido en 10, la penalización sería:*

$$0,25 * (\text{parte entera } (0,9 * (25 + 10)) - 25) = 0,25 * (\text{parte entera } (0,9 * 35) - 25) = 0,25 * (\text{parte entera } (31,5) - 25) = 0,25 * (31 - 25) = 0,25 * 6 = 1,5 \text{ UBP}$$

*Si para los tickets de prioridad 3 se ha ofertado un tiempo de respuesta de 60 minutos, se ha cumplido este tiempo en 40 ocasiones y se ha incumplido en 15, la penalización sería:*

$$0,12 * (90 - \text{parte entera } (100 * 40 / 55)) = 0,12 * (90 - \text{parte entera } (72,7272)) = 0,12 * (90 - 72) = 12 * 18 = 2,16 \text{ UBP}$$

### (3) Incumplimiento del horario de cobertura de servicio

Se penalizará el incumplimiento de dicho horario con 100 unidades de penalización cada mes en que algún episodio de incumplimiento del horario ofertado haya ocurrido. Se considerará que se incumple el horario cuando no se acuda a una actividad de apoyo programada.

### (4) Incumplimiento de la dedicación horaria

Se penalizará el incumplimiento de dicho dedicación con 500 unidades de penalización si a la finalización del contrato no se ha llegado a cubrir por parte de la empresa contratista todas las horas comprometidas.

**(5) Por incumplimiento de los valores de servicio.** Se penalizará el incumplimiento de dichos valores con 100 unidades de cada mes en que algún episodio de incumplimiento haya ocurrido. Se considerará que se incumple cuando se rechace alguna petición de proceso de apoyo sin que se haya alcanzado el número máximo ofertado.

### (6) Incumplimiento de porcentaje de resolución a cierre de mes

El ratio de resolución de tickets (resueltos en un mes sobre las creadas en ese mismo mes) será de un 90%. Se penalizará el incumplimiento del porcentaje de resolución de incidencias con un importe igual (en unidades de penalización) a cinco veces la desviación con respecto al ofertado. De este modo si el porcentaje de resolución es un 87% (3% de porcentaje de desviación) se aplicarían de 15 unidades de penalización.







**(7) Por no actualización del inventario a resultados de una actuación.**

Se penalizará la no actualización del inventario tras una actuación que lo hubiese requerido en la que participe la empresa contratista. Cada caso en el que esto ocurra se penalizará con 2 unidades de penalización.

**(8) Por Incumplimiento de la planificación prevista.**

Se penalizará el incumplimiento de la planificación prevista para cualquier actividad de apoyo con 15 unidades de penalización.

**8.9.2 Es potestad del Sergas:**

- La exclusión, a efectos de cálculo del nivel del cumplimiento del SLA, de toda aquella incidencia ó llamada registrada que no esté relacionadas con el Help – Desk (como pueden ser, por ejemplo: tareas de telefonista, actividad interna de la empresa adjudicataria no relacionada con la contratación)
- La exclusión, a efectos de cálculo del nivel del cumplimiento del SLA, de tramos horarios con una densidad inusual de llamadas no achacables al contratista, pudiendo éste solicitar al Sergas dicha exclusión cuando se superen los valores indicados para cada centro.
- La exclusión, a efectos de cálculo del nivel del cumplimiento del SLA, de determinadas incidencias o incumplimientos de planificación prevista en que los retrasos no sean achacables únicamente al contratista, pudiendo este solicitar al Sergas dicha exclusión cuando se superen los valores indicados para cada centro.

**8.9.3** El Servizo Galego de Saúde aportará con periodicidad mínima mensual los datos para aplicar las fórmulas de penalización, que serán obtenidos de sus sistema de gestión y control del servicio.

**8.9.4** Las penalidades previstas se impondrán por acuerdo del órgano de contratación, adoptado a propuesta del responsable del contrato y se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial, deban abonarse al contratista o sobre la garantía que, en su caso, se hubiese constituido, cuando no puedan deducirse de los mencionados pagos.

**8.9.5** La aplicación y el pago de penalidades no excluyen la indemnización a que la Administración pueda tener derecho por daños y perjuicios ocasionados con motivo de retraso o incumplimiento imputable al contratista.

**8.10 RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

**8.10.1** El contrato se resolverá por las causas previstas para los contratos administrativos en el artículo 211 de la LCSP y por las específicamente indicadas para el contrato de servicios en el artículo 313 de la citada ley.

**8.10.2** Al amparo de lo dispuesto en el apartado f) del citado artículo 211, se consideran causa de resolución por incumplimiento de obligaciones contractuales esenciales las siguientes:

1. Incumplimiento de las Prescripciones Técnicas del Servicio.
2. Cesión del contrato sin autorización previa y expresa del órgano de contratación.
3. Cuando el importe de las penalidades alcancen el 50% del precio del contrato, sin IVA.
4. Incumplimiento de la cláusula 8.1.10 del presente pliego.





5. Incumplimiento de lo dispuesto en relación a la protección de datos.

8.10.3 La aplicación y los efectos de las causas de resolución del contrato serán las previstas legalmente, con carácter principal en los artículos 212, 213 y 313 de la LCSP.

Santiago de Compostela, 21 MAI. 2019

La directora general de Recursos Económicos

M<sup>a</sup> Jesús Piñeiro Bello