

## **PLEC DE CONDICIONS PER A CONTRACTAR EL SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA INFORMÀTICA, DE GESTIÓ I DE MANTENIMENT DELS SISTEMES INFORMÀTICS I DE COMUNICACIONS**

### **1. Objecte del contracte**

L'objecte del present Plec és el servei d'assistència informàtica i el manteniment dels equips, sistemes i serveis informàtic de l'Empresa de Serveis del Municipi de Manacor, S.A. (en endavant SAM).

### **2. Òrgan de contractació**

El Consell d'Administració de la SAM és, en aquest procediment, l'òrgan de contractació de l'empresa.

L'òrgan de contractació estarà assistit pels tècnics i juristes de la SAM, els quals de forma motivada podran sol·licitar assessorament extern.

### **3. Naturalesa jurídica i règim jurídic**

El contracte a adjudicar té naturalesa privada segons l'article 20 del Reial decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de contractes del sector públic (en endavant TRLCSP) i es regirà pel present Plec de condicions i per les normes de dret privat, si bé pel que fa a la preparació, l'adjudicació, i la modificació s'ajustarà al que estableix el TRLCSP en els preceptes aplicables a les empreses del sector públic i als que es remet expressament aquest Plec.

Per tot allò no previst a aquest Plecs, serà d'aplicació supletòria el TRLCSP i, en allò relatiu a efectes, compliment, i extinció del contracte, aquest queda subjecte al dret privat.

Per resoldre qualsevol discrepància que pugui sorgir en la interpretació, efectes, compliment i extinció del contracte, les parts se sotmetran a la jurisdicció civil.

Les remissions que s'efectuïn al TRLCSP i al Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general de la Llei de contractes de les administracions Públiques (en endavant RGLCAP), no suposen una alteració de la naturalesa privada del present contracte, ni impliquen que la contractació es regeixi pel disposat en aquesta normativa més que en els aspectes que expressament s'indiquen en aquest plec i en les Instruccions Internes de Contractació subscrietes per la SAM.

Les parts contractuals resten vinculades i obligades a l'observança i estricta compliment de les prescripcions contingudes en la normativa assenyalada, així com en la legislació vigent en matèria de relacions laborals, seguretat social, seguretat i higiene en el treball, prevenció de riscos laborals i obligacions tributàries. També són exigibles, en cas contrari, les responsabilitats administratives que procedeixin, sense perjudici d'altres que hi pogués haver.

El desconeixement de contracte en qualsevol del seus termes i dels altres documents contractuals i normativa de tot tipus que puguin tenir aplicació en el contracte de serveis concedit, no eximirà l'adjudicatari de l'obligació de complir-los.

El contracte s'ajustarà al contingut del present Plec, les clàusules dels quals es consideraran part integrant del mateix. La presentació de proposicions implica l'acceptació incondicionada dels licitadors del contingut del present Plec i de la totalitat de la documentació que conforma la present licitació sense cap reserva.

Jurisdicció competent. Ambdues parts contractants se sotmeten a la jurisdicció dels Jutjats i Tribunals de Palma de Mallorca, amb renúncia del seu propi fur si ho tinguessin, quan es refereixi a la interpretació i aplicació del present contracte. Seran a compte de l'incomplidor les despeses ocasionades per les reclamacions judicials o extrajudicials, incloses les del notari, així com els tributs que es reportin per a la presentació del contracte en el jutjat.

#### **4. Capacitat per contractar**

Estan facultades per participar en aquesta licitació i subscriure, si escau, el contracte amb la SAM, les persones naturals o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que tinguin plena capacitat d'obrar d'acord amb el que estableix l'article 54 i 72 del TRLCSP, que no estiguin incloses en cap de les prohibicions de contractar recollides a l'article 60 de la mateixa norma i que acreditin la solvència financera o econòmica i tècnica o professional que es requereix en aquest contracte especificada a la clàusula 13 d'aquest Plec.

Les empreses han de ser persones físiques o jurídiques la finalitat de les quals o activitat tingui relació directa amb l'objecte del contracte, segons resulti dels seus respectius estatuts o regles fundacionals, i disposin d'una organització amb elements personals i materials suficients per a la deguda execució del contracte.

Prèviament a l'adjudicació del contracte, el licitador proposat adjudicatari haurà d'acreditar davant l'òrgan de contractació la possessió i validesa dels documents que acreditin a la data de finalització del termini de presentació de proposicions, la seva aptitud i capacitat.

Podran presentar-se ofertes licitades per unions o agrupacions d'empreses que es constitueixin temporalment a l'efecte, sense que calgui la seva formalització en escriptura pública fins que s'hagi efectuat l'adjudicació al seu favor. Aquestes empreses restaran obligades solidàriament davant la SAM. Els licitadors no podran subscriure cap proposta en UTE amb uns altres si ho han fet individualment, ni figurar en més d'una, sota pena d'inadmissió de totes les propostes subscrietes pel licitador.

La capacitat d'obrar dels empresaris s'acreditarà:

a) Empresaris espanyols:

a.1) Persones físiques: mitjançant l'aportació de còpia acarada del DNI/NIF, passaport o carnet de conduir en vigor.

a.2) Persones jurídiques: mitjançant l'escriptura o document de constitució, els estatuts o l'acte fundacional, en què constin les normes per les quals es regula la seva activitat, degudament inscrits, si s'escau, en el Registre públic que correspongui, segons el tipus de persona jurídica de què es tracti.

- a.3) Els empresaris podran acreditar la seva capacitat d'obrar mitjançant la presentació de certificació d'inscripció en el Registre Oficial de Licitadors i Empreses Classificades de l'Estat, o bé a través de certificació d'inscripció en el Registre de Contractistes de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. La licitadora haurà d'acompanyar la certificació amb una declaració responsable en què manifesti que les circumstàncies en ella reflectides no han experimentat variació.
- b) Empresaris no espanyols d'estats membres de la Unió Europea tenen capacitat per a contractar sempre que, d'acord amb la legislació de l'Estat en què estiguin establertes, es trobin habilitades per a realitzar la prestació que constitueix l'objecte del contracte. L'acreditació es farà mitjançant la presentació d'una declaració jurada o un certificat, d'acord amb les disposicions comunitàries d'aplicació.
- c) Les restants empreses estrangeres hauran d'acreditar la seva capacitat d'obrar mitjançant informe expedit per la Missió Diplomàtica Permanent o Oficina Consular d'Espanya del lloc del domicili de l'empresa o, en el seu cas, que l'Estat sigui signatari de l'Acord sobre Contractació Pública de l'Organització Mundial de Comerç.
- d) Cadascun dels components d'una unió temporal d'empreses haurà d'acreditar la seva capacitat, personalitat, representació i solvència, en qualsevol cas i sense cap excepció, indicar en document separat els noms i circumstàncies dels qui la subscriuen, el percentatge de participació de cadascun d'ells i hauran de nomenar un representant o apoderat amb facultats suficients per exercitar els drets i complir amb les obligacions que es derivin del contracte fins la seva extinció.

## **5. Preu base de licitació, pressupost i preu estimat**

El preu base màxim de la licitació respecte el qual presentaran oferta els licitadors és de 6.000,00 €, més el 21% d'IVA: 1.260,00 €. Cost total per a la SAM: 7.260,00 €.

El pressupost del contracte es fixa en 6.000,00 €.

El valor estimat del contracte és de 6.000,00 €, amb l'IVA exclòs.

Preu desglossat: es preveuen 150 hores anuals a raó de 40 €/hora (amb l'IVA exclòs).

A l'efecte del seu càlcul s'ha tingut en compte el previst a l'article 88 del TRLCSP, incloent qualsevol forma d'opció eventual, possibles pròrrogues i modificacions, de conformitat amb l'article 106 del TRLCSP.

Les ofertes de les empreses presentades es consideraran, en principi, desproporcionades o temeràries de conformitat amb l'article 152 del TRLCSP. S'apreciarà la desproporció o temeritat de l'oferta segons els criteris establerts a l'article 85 del RGLCAP. En aquest cas, l'entitat atorgarà un termini de 10 dies hàbils al licitador afectat per tal que n'informi sobre els motius. Un cop rebuda la justificació de l'oferta, es redactarà informe tècnic sobre la seva admissió o rebuig.

En tot cas, resultarà exclòs tot aquell licitador que ofereixi un preu superior a

l'especificat en aquest plec.

En les proposicions presentades pels licitadors s'entendran compresos a tots els efectes els tributs de qualsevol mena que gravin el contracte a executar i, en particular, la pertinent quota de l'impost sobre el valor afegit.

## **6. Durada del contracte**

El termini de execució del contracte és d'UN (1) any a partir de la seva formalització.

## **7. Forma d'adjudicació**

L'òrgan de contractació adjudicarà el contracte al licitador que, en conjunt, ofereixi la proposició més avantatjosa econòmicament.

## **8. Despeses**

Seràn a compte de l'adjudicatari les despeses següents:

1. Els tributs estatals, municipals i autonòmics que es derivin del contracte.
2. Assumir el pagament de l'IVA, si procedeix, que repercutirà com a partida independent al preu d'adjudicació del contracte.
3. Els de formalització pública del contracte d'adjudicació, en cas que s'elevi a escriptura pública, a petició de l'adjudicatari.

## **9. Garanties**

No s'exigeix la constitució de garantia.

## **10. Presentació de les proposicions**

Les proposicions es presentaran a la seu de la SAM, C. Major, 22 de Manacor, en dies laborables de dilluns a divendres de 8.00 a 15.00 hores.

El termini de presentació de les proposicions serà de 8 dies hàbils comptats a partir del dia següent al de la publicació de l'anunci al Perfil del Contractant, al qual s'accedeix des de la web <http://sammanacor.com/>.

Dins el termini d'admissió, les propostes també es podran trametre per correu postal.

Es presentaran les ofertes en tres sobres separats:

- Sobre 1 amb la declaració responsable.
- Sobre 2 amb l'oferta econòmica i la proposició de millores (annex II).

Han de ser sobres tancats, identificats al seu exterior, amb indicació de la licitació a què concorreguessin i firmats pel licitant o la persona que el representi i indicació del nom i cognoms o raó social de l'empresa.

En cas que la documentació s'envii per correu, l'empresari haurà de justificar la data d'imposició de la tramesa a l'oficina de correus i anunciar-la a l'òrgan de contractació per mitjà de tèlex, fax o correu electrònic a l'adreça [contractacions@sammanacor.com](mailto:contractacions@sammanacor.com), i únicament serà vàlida si hi ha constància de la transmissió i recepció, de les dates i del contingut íntegre de les comunicacions i s'identifica fidedignament el remitent i el destinatari.

Transcorreguts 10 dies naturals següents a la data esmentada sense haver-se rebut la proposició, no serà admesa en cap cas.

Seràn rebutjades les ofertes que es presentin més enllà de les 15.00 hores del darrer dia del termini assenyalat per a la seva admissió.

Cada licitador només podrà presentar una proposició. La contravençió d'aquest precepte produirà la inadmissibilitat de totes les proposicions presentades.

Una vegada entregada o tramesa la documentació, no podrà ser retirada, excepte si la retirada és justificada.

## **11. Obertura de pliques i proposta adjudicació**

Conclòs el termini de presentació de proposicions o, si s'escau, un cop rebudes les proposicions enviades per correu, segons l'establert a la clàusula 10, es procedirà a l'obertura de les pliques (sobre 1).

La unitat tècnica corresponent de la SAM comprovarà que la declaració responsable compleix des d'un punt de vista formal i material amb l'exigit per les normes legals i reglamentàries que són d'aplicació, que està vàlidament signada i que conté tots els requisits enumerats per l'article 146 del TRLCSP.

Si la unitat tècnica observés en la documentació presentada, pel que fa a la documentació que la clàusula 10 d'aquest plec indica que ha de contenir el sobre 1, errors materials o defectes esmenables, podrà concedir, si ho estima convenient, un termini no superior a tres dies hàbils perquè el licitador rectifiqui els errors o esmeni els defectes esmenables, tenint en compte que l'esmena solament pot afectar a l'acreditació dels requisits però no al seu compliment. En aquest sentit, s'ha de tenir en consideració que els requisits han d'existir amb anterioritat a la data que expiri el termini de presentació de proposicions.

Si el licitador no presenta en aquest sobre 1 la declaració responsable, l'entitat atorgarà un termini de 3 dies hàbils per esmenar aquest defecte però no s'atorgarà un nou termini d'esmena en cas que la declaració responsable que presenti en aquest termini contengui defectes o omissions, encara que siguin esmenables.

La no presentació o presentació inadequada de la documentació serà motiu d'exclusió del licitador.

Als efectes prevists a l'article 146.4 del TRLCSP, i en ordre a garantir el bon fi del procediment, l'entitat podrà requerir els licitadors, en qualsevol moment anterior a l'obertura del sobre que contengui l'oferta econòmica, perquè aportin en un termini de 3 dies hàbils la documentació a que es refereix l'article 146.1 del TRLCSP. Si la unitat

tècnica encarregada de qualificar la documentació observés defectes u omissions esmenables en aquesta documentació, donarà un termini de 3 dies hàbils per esmenar. L'incompliment o compliment defectuós en el termini assenyalat implicarà l'exclusió del licitador del procediment.

Aquests requeriments d'esmena de deficiències es faran per via telefònica, fax, o correu electrònic o per mitjà de publicació en el perfil del contractant.

Una vegada complits aquests tràmits es publicarà, al Perfil del contractant de l'entitat, la data d'obertura dels sobres amb l'oferta econòmica (sobre 2).

L'acte públic d'obertura de les proposicions relatives a l'oferta econòmica, es realitzarà a les oficines de la SAM, carrer Major n. 22 de Manacor.

En primer lloc, s'explicarà als assistents el nombre de proposicions rebudes i el nom del licitadors, comunicarà el resultat de la qualificació de la documentació general presentada en el sobre 1, amb expressió del licitadors admesos i dels exclosos, i de les causes de l'exclusió, i es convidarà els assistents a formular les observacions que estimin oportunes, que es reflectiran en l'acta, però sense que en aquest moment l'òrgan de contractació pugui admetre documents que no s'hagin lliurat dintre del termini d'admissió d'ofertes o el d'esmena de defectes o omissions.

Posteriorment, s'obrirà el sobre 2 dels licitadors admesos i es llegirà el seu contingut.

Acabada l'obertura de les proposicions es considerarà conclòs l'acte públic, deixant constància del seu desenvolupament en l'acta de la reunió.

Si s'observés en la documentació presentada errors materials o defectes esmenables, podrà concedir, si ho estima convenient, un termini no superior a 3 dies hàbils perquè el licitador rectifiqui els errors o esmeni els errors o esmeni els defectes esmenables, la qual cosa es farà per via telefònica, fax o correu electrònic o mitjançant publicació en el perfil del contractant.

La no presentació o presentació inadequada de la documentació serà motiu d'exclusió.

La Gerència i la unitat tècnica corresponent procedirà a la valoració de les ofertes i a la redacció del corresponent informe jurídic amb la proposta de l'adjudicatari.

L'entitat podrà sol·licitar els informes tècnics que consideri convenients, relacionats amb l'objecte del contracte, que hauran de ser rebuts en el termini màxim que s'assenyali.

L'òrgan de contractació adjudicarà el contracte dins el termini màxim de 3 mesos des de l'obertura de les proposicions; els licitadors estan obligats a mantenir la seva oferta dins aquest termini.

L'òrgan de contractació mitjançant resolució motivada adjudicarà el contracte, sempre que alguna de les ofertes presentades reuneixi els requisits exigits en aquest Plec, no podent, en aquest cas, declarar deserta la licitació, excepte en el supòsit de l'article 152 i de l'article 155 del TRLCSP.

## 12. Criteris d'adjudicació

S'estableixen els següents criteris objectius que serviran de base per a l'adjudicació i que es relacionen degudament ponderats.

*Criteris d'adjudicació objectius o avaluables de forma automàtica mitjançant l'aplicació de fórmules:*

1. Fins a 90 punts segons la següent fórmula:

$90 \times (\text{Preu de l'oferta més baixa} / \text{Preu oferta})$

2. 5 punts per experiència en aquest tipus de serveis per a societats mercantils municipals.

3. Millores en els temps de resposta i resolució del nivell de servei:

- Reducció del 50% en tots els temps: 5 punts
- Reducció del 25% en tots els temps: 3 punts

El contracte per l'execució del contracte s'adjudicarà al licitador que hagi presentat la proposició que tingui més punts i que compleixi tots els requisits establerts als presents Plecs.

En cas d'empat en les ofertes de les empreses licitadores, tindrà preferència en l'adjudicació del contracte:

- La proposició presentada per aquelles empreses que, a la data de finalització del termini de presentació de proposicions, acreditin el major increment en el nombre de persones treballadores amb discapacitat en la seva plantilla amb respecte al mínim legal exigible segons allò disposat a la Llei 13/1982, de 7 d'abril, d'inserció social dels discapacitats i a l'article 42 del Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general dels drets de les persones amb discapacitat i la seva inclusió social.
- En cas de persistir l'empat un cop aplicats els criteris de desempat l'adjudicació del contracte es decidirà mitjançant sorteig, que es durà a terme en acte públic, prèvia convocatòria.

## 13. Documentació que ha de presentar el licitador proposat adjudicatari per l'òrgan de contractació previ a l'adjudicació

Prèviament a l'adjudicació del contracte, l'entitat requerirà del licitador que hagi presentat l'oferta econòmicament més avantatjosa, que presenti si no l'hagués presentada anteriorment en el sobre n. 1, en el termini de 10 dies hàbils a comptar des del dia següent al requeriment, que es notificarà mitjançant correu electrònic i també es publicarà en el perfil del contractant de l'entitat, la següent documentació:

1. La referida a l'article 146.1 del TRLCSP, que acrediti a la data de finalització del termini de presentació de proposicions l'aptitud, capacitat i solvència exigida per a

concurrer a dita contractació:

a) Documents acreditatius de la personalitat jurídica i la capacitat d'obrar, de conformitat amb el disposat a la clàusula 4a d'aquest plec:

a) Empresaris espanyols:

a.1) La capacitat d'obrar dels empresaris persones físiques s'acreditarà mitjançant l'aportació de còpia acarada del DNI/NIF o , si escau, passaport.

a.2.) La capacitat d'obrar dels empresaris que siguin persones jurídiques s'acreditarà mitjançant el CIF i l'escriptura o document de constitució, els estatuts o l'acte fundacional, o de modificació, en què constin les normes per les quals es regula la seva activitat, degudament inscrits, si s'escau, en el Registre públic que correspongui, segons el tipus de persona jurídica de què es tracti.

b) Empresaris no espanyols que siguin nacionals d'Estats membres de la Unió Europea:

b.1) La capacitat d'obrar dels empresaris no espanyols que siguin nacionals d'estats membres de la Unió Europea s'acreditarà per la seva inscripció en el registre procedent d'acord amb la legislació de l'Estat on estiguin establerts, o mitjançant la presentació d'una declaració jurada o un certificat, en els termes que s'estableixin reglamentàriament, d'acord amb les disposicions comunitàries d'aplicació. A més, hauran d'acreditar que es troben habilitades per fer la prestació que constitueix l'objecte del contracte, d'acord amb la legislació de l'Estat en el qual es trobin establertes, quan l'Estat esmentat exigeixi una autorització especial o la pertinença a determinada organització.

b.2) Els empresaris no espanyols nacionals d'estats membres de la Unió podran acreditar la seva capacitat d'obrar mitjançant l'aportació dels certificats comunitaris de classificació o similars prevists a l'article 84 del TRLCSP. En aquest cas, s'haurà d'acompanyar una declaració responsable del licitador en la que manifesta que les circumstàncies reflectides en el corresponent certificat no han experimentat variació

c) Empresaris estrangers d'altres Estats: amb informe de la Missió Diplomàtica Permanent d'Espanya en l'Estat corresponent o de l'Oficina Consular en l'àmbit territorial del qual radiqui el domicili de l'empresa en el qual es faci constar que figuren inscrits en el Registre local, professional, comercial o anàleg o, en defecte d'això, que actuen amb habitualitat en el tràfic local en l'àmbit de les activitats que constitueixen l'objecte del contracte. Aquest informe haurà de fer referència a l'existència de reciprocitat en l'àmbit de contractació administrativa, o que el mencionat Estat sigui signatari de l'Acord sobre Contractació Pública de l'Organització Mundial.

d) Unions d'empresaris: si diversos empresaris acudeixen a la licitació i constitueixen una unió temporal, cadascun n'haurà d'acreditar la personalitat i capacitat.

b) La prova per part dels empresaris de la no concurrència d'alguna de les prohibicions



de contractar de l'article 60 del TRLCSP, podrà realitzar-se mitjançant presentació de testimoni judicial, certificació administrativa o una declaració responsable de no trobar-se incurs en les prohibicions per contractar assenyalades a l'article 60 del TRLCSP. A tal efecte, s'adjunta model de declaració responsable a aquest plec de condicions.

Així mateix, es podrà acreditar mitjançant la presentació de certificació del Registre Oficial de Licitadors i Empreses Classificades de l'Estat, o bé a través de certificació del Registre de Contractistes de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. En aquest cas, la licitadora haurà d'acompanyar una declaració responsable en la que manifesti que les circumstàncies reflectides en el corresponent certificat no han experimentat variació.

c) Documents acreditatius de la representació: quan el licitador actuï mitjançant representant, haurà d'aportar el DNI del representant i el document fefaent (escritura de poder) acreditatiu de l'existència de la representació i de l'àmbit de les seves facultats per licitar i contractar, degudament inscrit en el registre mercantil. No serà necessària la inscripció en el registre mercantil quan la representació derivi d'un poder especial de representació solament per a aquesta concreta licitació. Aquest document ha d'estar validat per la Secretaria General o per l'oficial major de l'Ajuntament de Manacor o pel Servei Jurídic de qualsevol òrgan de contractació que radiqui a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

En el cas d'unió temporal d'empresaris, s'ha de designar un representant o apoderat únic de la unió amb prou poders per exercitar els drets i per acomplir les obligacions que es derivin del contracte fins que s'extingeixi, sense perjudici de l'existència de poders mancomunats que puguin atorgar les empreses per a cobraments i pagaments de quantitat significativa. Així mateix, es podrà acreditar la representació mitjançant la presentació de certificació d'inscripció en el Registre Oficial de Licitadors i Empreses Classificades de l'Estat, o bé a través de certificació d'inscripció en el Registre de Contractistes de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. En aquest cas, la licitadora haurà d'acompanyar una declaració responsable en la que manifesti que les circumstàncies reflectides en el corresponent certificat no han experimentat variació.

d) Documents que acreditin la solvència econòmica i financera i tècnica i professional.

La **solvència econòmica i financera** dels empresaris s'acreditarà per qualsevol dels mitjans següents:

1. Volum anual de negocis en l'àmbit al qual es refereix el contracte, dels tres darrers exercicis conclusos.

Serà requisit mínim de solvència que l'any del major volum de negocis en el curs dels darrers 3 anys conclusos, ha de ser al menys d'una vegada i mitja el valor estimat del contracte o amb una quantia mitjana dels tres anys que ha de ser com a mínim igual o superior al valor estimat del contracte. Si com a conseqüència de la data de creació de l'empresa, no es pot acreditar una xifra de negocis durant la totalitat dels períodes exigits, almenys haurà d'aportar un exercici tancat.

S'acreditarà mitjançant els comptes anuals aprovats i dipositats en el registre mercantil o en el registre oficial que correspongui, o en el cas d'empresaris individuals no inscrits en el registre mercantil acreditaran el seu volum anual de

negocis per mitjà dels seus llibres d'inventaris i comptes anuals degudament legalitzats pel registre mercantil.

2. Justificant de l'existència d'una assegurança d'indemnització per riscos professionals per un import mínim de 6.000,00 €. S'haurà d'acreditar el manteniment de dita condició de solvència durant tota la vigència del contracte mitjançant l'aportació dels corresponents justificants de pagament.

La **solvència tècnica i professional** dels empresaris s'acreditarà mitjançant:

1. Una declaració de l'empresari amb la relació dels principals serveis o treballs realitzats en tasques pròpies de l'objecte del contracte, en els darrers cinc anys que inclogui l'import, dates i destinatari.

2. Memòria tècnica, que especifiqui l'equip tècnic del qual es disposarà per l'execució del contracte. Com a mínim l'equip estarà format per un tècnic de sistemes. El personal assignat haurà d'acreditar, mitjançant currículum, una experiència mínima de 5 anys en les tasques pròpies de l'objecte del contracte.

Les empreses que licitin en unió temporal han d'acreditar individualment els requisits de solvència econòmica, financera i tècnica o professional. Les característiques acreditades per cada una s'acumularan a l'efecte de determinar la solvència global de la unió temporal.

Els requisits mínims de solvència econòmica i financera i de solvència tècnica i professional hauran de complir-se a la data de finalització del termini de presentació d'ofertes, però s'acreditaran únicament pel proposat adjudicatari amb caràcter previ a l'adjudicació.

## 2. La referida a l'article 151.2 del TRLCSP:

a) Certificat administratiu expedit per l'òrgan competent de l'Administració de l'Estat acreditatiu d'estar al corrent respecte de les obligacions tributàries amb aquesta administració.

b) Certificat administratiu expedit per l'Ajuntament de Manacor acreditatiu d'estar al corrent de pagament respecte de les obligacions tributàries amb aquesta administració.

c) Certificat expedit per l'autoritat administrativa corresponent, acreditatiu d'estar al corrent en el compliment de les obligacions amb la Seguretat Social. En el cas que s'hagi de tenir en compte alguna exempció, aquesta circumstància s'ha d'acreditar mitjançant una declaració responsable.

El licitador que no estigui obligat a presentar totes o alguna de les declaracions o documents corresponents a les obligacions tributàries que siguin exigibles, haurà d'acreditar aquesta circumstància mitjançant una declaració responsable.

d) Original o còpia compulsada de l'alta a l'IAE a l'epígraf corresponent a l'objecte del contracte, sempre que exerceixi activitats subjectes a l'esmentat impost, en relació amb

les que vengui realitzant a la data de presentació de la seva proposició, referida a l'exercici corrent, o l'últim rebut, completat amb una declaració responsable de no haver-se donat de baixa a la matrícula de l'esmentat impost.

Si l'alta que presenta no habilita per l'exercici de l'activitat en el terme municipal de Manacor, i si l'exercici de dita activitat ho requereix, a més de l'alta a la matrícula de l'impost i el darrer rebut, presentarà un compromís formal que en cas de ser adjudicatari, es donarà d'alta en el municipi de Manacor, i ho acreditarà amb caràcter previ a la formalització del contracte.

En el supòsit que el licitador estigui inclòs en algun dels supòsits d'exempció de l'impost, haurà de presentar el document d'alta i una declaració responsable en què s'acrediti aquesta circumstància.

Quan el licitador no dugui a terme activitats subjectes a l'impost sobre activitats econòmiques, presentarà compromís formal de que en cas de ser adjudicatària es donarà d'alta, i ho acreditarà amb caràcter previ a la formalització del contracte.

e) Els estrangers, siguin persones físiques o jurídiques, pertanyents o no a estats membres de la Unió Europea i que no tinguin domicili fiscal a Espanya, han de presentar un certificat expedit per l'autoritat competent al país de procedència en què s'acrediti que es troben al corrent en el compliment de les obligacions tributàries corresponents. Així mateix, han de presentar un certificat, també expedit per l'autoritat competent, en què s'acrediti que es troben al corrent en el compliment de les obligacions socials que s'exigeixin al país de la seva nacionalitat. Tota la documentació que s'esmenta en aquest apartat s'ha de referir als dotze darrers mesos.

f) Certificat emès per l'empresa licitadora en què consti tant el nombre global de treballadors de plantilla com el nombre particular de treballadors amb discapacitat en la mateixa, acreditatiu que l'empresa compta amb un percentatge igual o superior al 2% de treballadors amb discapacitat dins el total de plantilla de l'empresa, en els termes i condicions establerts a l'article 42 del Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general dels drets de les persones amb discapacitat i la seva inclusió social. O si no els resulta obligatori allò disposat a la Llei 13/1982, de 7 d'abril, d'inserció social dels discapacitats i article 42 del Reial decret legislatiu 1/2013, el proposat adjudicatari, ho acreditarà amb la presentació d'un certificat de l'empresa que acrediti el nombre global de treballadors de plantilla.

g) Documentació acreditativa de la constitució de la garantia definitiva, si s'escau.

Transcorregut el termini de 10 dies hàbils comptats des del dia següent al requeriment perquè el licitador proposat adjudicatari presenti la documentació a que fan referència els articles 146.1 i 151.2 del TRLCSP, les unitats tècniques corresponents procediran a la qualificació de la documentació presentada pel licitador i l'elaboració dels pertinents informes.

Si s'observen defectes o omissions esmenables en la documentació presentada, ho notificarà al licitador, deixant constància d'aquesta notificació en l'expedient, concedint-li un termini no superior a 3 dies hàbils perquè ho esmeni. La comunicació des defectes o omissions esmenables es podrà realitzar per telèfon, per fax o per correu electrònic.

En el cas que no es complimenti el requeriment en el termini assenyalat, o de no esmenar-se en termini els defectes o omissions advertits, s'entendrà que el licitador retira la seva oferta, i es procedirà en aquest cas a sol·licitar la mateixa documentació al licitador següent, per l'ordre en que quedin classificades les ofertes.

El termini per adjudicar quedarà en suspens mentre no finalitzi el termini concedit per esmenar.

L'Acord de l'òrgan de contractació d'adjudicació del contracte es notificarà als licitadors i es publicarà al perfil del contractant de la SAM.

#### **14. Formalització del contracte**

El contracte es perfecciona amb la seva formalització. La formalització del contracte s'ha d'efectuar no més tard dels quinze dies hàbils següents a aquell en què es rebi la notificació de l'adjudicació als licitadors i candidats en la forma prevista a l'article 151.4 del TRLCSP.

A aquests efectes, l'òrgan de contractació requerirà el licitador que resulti adjudicatari, en el mateix acte de l'adjudicació, per tal que procedeixi a la formalització del contracte en el termini màxim indicat.

Al document de formalització del contracte s'unirà, formant part del contracte: l'oferta de l'adjudicatari, un exemplar d'aquest Plec, i un exemplar de la memòria tècnica, si s'escau.

Quan l'adjudicatari sigui una unió temporal d'empresaris, dins el mateix termini i anteriorment a la signatura del contracte, haurà d'aportar escriptura pública de constitució com a tal i el NIF assignat.

El contracte s'ha de subscriure a la seu de l'òrgan de contractació o en el lloc que aquest indiqui.

No es podrà iniciar l'execució del contracte sense la seva prèvia formalització.

El contracte es podrà formalitzar en escriptura pública quan així ho sol·liciti el contractista, i aniran a càrrec seu les despeses derivades del seu atorgament.

La formalització dels contractes es publicarà en el perfil de contractant de l'entitat.

#### **15. Execució del contracte**

L'execució del contracte es farà a risc i ventura del contractista.

El contracte s'executarà amb subjecció a les clàusules contingudes en el present Plec, d'acord amb les instruccions que per a la seva interpretació donés al contractista la SAM.

#### **16. Règim de pagament**

El pagament del preu es realitzarà contra factura, expedida d'acord amb la normativa vigent, degudament conformada per la SAM.

L'import de les despeses derivades de la licitació i adjudicació que poguessin restar pendents de pagament que es produeixin després de l'adjudicació del contracte, es descomptaran en la primera factura que presenti la contractista mitjançant l'oportuna compensació en el moment de realitzar el pagament; i en aquest moment estigues pendent de realitzar algun tràmit o de liquidar algun anunci, la compensació es realitzarà a la factura corresponent i, en darrer terme, amb la liquidació del contracte.

El contractista tindrà dret a l'abonament dels serveis efectivament realitzats i formalment rebuts per la SAM.

El contractista podrà cedir a un tercer, per qualsevol dels mitjans establerts legalment, el seu dret a cobrar el preu del contracte, però perquè aquesta cessió tingui efectes, i la SAM expedeixi el manament de pagament a favor del cessionari, cal que es notifiqui fefaentment a aquesta l'acord de cessió.

### **17. Revisió de preus**

No és procedent la revisió de preus atesa la durada i naturalesa del contracte.

### **18. Cessió del contracte**

Es regirà per l'article 226 del TRLCSP.

### **19. Subcontractació**

No es permet.

### **20. Modificació del contracte**

El contracte es podrà modificar per raons d'interès públic en les condicions i amb l'abast i els límits expressats a l'article 107 del TRLCSP. Per a realitzar modificacions del contracte s'haurà de seguir el procediment previst a l'article 211 del TRLCSP i a l'article 97 del RGLCAP.

Una vegada perfeccionat el contracte, l'òrgan de contractació pot introduir modificacions fins a un màxim del 10% de l'import del contracte com a conseqüència de l'increment de l'activitat de l'empresa que requereixi un augment dels serveis inicialment prevists. Aquest augment així com qualsevol altre modificació dels serveis es facturarà al mateix preu/hora ofertat per licitador adjudicatari.

En tot cas, les possibles modificacions del contracte s'hauran de formalitzar d'acord amb l'establert a l'article 156 del TRLCSP.

### **21. Obligacions i drets del contractista**

A més de l'obligació de prestar el servei de la forma i en els termes indicats en aquest Plec, l'adjudicatari té les obligacions següents:

1. Iniciar l'execució dels serveis objecte del contracte, un cop s'hagi formalitzat.
2. Posar a disposició dels serveis adjudicats la totalitat del personal proposat en la memòria tècnica.
3. Prestar els serveis concedits per si mateix, amb expressa prohibició de cedir el contracte, arrendar-los, traspasar-los o subcontractar-ne l'execució parcial, llevat que la SAM autoritzi amb caràcter previ i per escrit.
4. Instruir el personal al seu càrrec sobre la necessitat que guardin el més estricte secret sobre qualsevol informació de la qual puguin tenir coneixement accidentalment i que afecti documents de la SAM. Són d'exclusiva responsabilitat del contractista les conseqüències que puguin derivar-se de l'incompliment d'aquesta obligació.
5. Indemnitzar els danys i perjudicis que s'ocasionin a tercers com a conseqüència de les operacions que requereixi la prestació dels serveis, sense perjudici del que estableix l'article 214.1 del TRLCSP.
6. Informar la SAM de tota incidència que sorgeixi durant la prestació dels serveis.
7. El contractista serà responsable de la qualitat tècnica dels treballs que desenvolupi i de les prestacions i serveis realitzats, així com de les conseqüències que es dedueixin per a la SAM o per a tercers de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.
8. El contractista no podrà introduir en l'execució del contracte cap modificació, excepte que hagués obtingut autorització o ordre expressa, per escrit, de la SAM.
9. L'execució del contracte es desenvoluparà, sense perjudici de les obligacions que corresponen al contractista, sota la direcció, inspecció i control directe de la SAM, els quals seran els responsables del seguiment de l'evolució dels serveis i poden dictar les instruccions oportunes per al fidel compliment del que convingui.
10. Nomenar un representant, degudament acreditat per l'adjudicatari, que canalitzi les relacions derivades dels serveis amb la SAM.
11. Comprometre's a prendre totes les mesures necessàries i a tenir els mitjans humans i materials adequats per a l'òptima prestació dels serveis i del control de qualitat; aniran a càrrec seu totes les despeses que originin aquest compromís. Aniran, també, a càrrec seu els mitjans auxiliars de característiques especials que siguin necessaris per al desenvolupament de la seva tasca, i la formació adequada del personal per a la millor prestació dels serveis.
12. Cobrir el servei amb personal preparat i suficientment format; van al seu càrrec exclusiu les obligacions laborals que determini la legislació vigent en cada moment en matèria de salaris, Seguretat Social, accidents de treball, mutualisme laboral, formació, seguretat i higiene, normativa mediambiental, etc. I haurà de justificar-les cada vegada que sigui requerit. L'incompliment de qualsevol d'aquestes obligacions facultarà la SAM per a la resolució del contracte. Aquesta entitat quedarà exonerada de qualsevol responsabilitat en aquesta matèria.

13. Actuar de forma immediata en circumstàncies especials o urgents amb els equips necessaris de personal i maquinària.
14. Complir tota mena de modificacions en el servei que li ordeni introduir la SAM pel bon fi i en interès públic.
15. Mantenir en bon estat de neteja i conservació el material i altres elements destinats a la prestació dels serveis.
16. Disposar de tots els permisos i llicències exigibles per al desenvolupament de la seva activitat.
17. El contractista queda obligat a fer-se càrrec de tota classe de despeses que s'originin per les feines i treballs que es mencionen en aquest Plec de condicions, i la totalitat de despeses que puguin produir-se directament o indirectament en el desenvolupament i execució de la contracta.
18. El contractista està obligat a ser respectuós amb el Medi ambient i complirà i farà complir totes les lleis i normatives vigents relatives a tal matèria, així com les que siguin vigents durant l'execució del contracte.
19. Totes les que es derivin de l'articulat contingut en els plecs.

Protecció de dades. L'empresa adjudicatària s'obliga especialment al següent:

Haurà de guardar la deguda confidencialitat i secret sobre els fets, informacions, coneixements, documents i altres elements a les quals tingui accés amb motiu del contracte (art.10 LOPD), sense que pugui conservar còpia o utilitzar-los per a qualsevol finalitat diferent a les expressament recollides en el present plec, incorrent en cas contrari en les responsabilitats previstes en la legislació vigent (art. 12.4 LOPD).

El contractista i els seus treballadors hauran de respectar el caràcter confidencial d'aquella informació a la qual tingui accés amb ocasió de l'execució del contracte a la qual se li hagués donat el referit caràcter en aquest Plec, o en el contracte, o que per la seva pròpia naturalesa hagi de ser tractada com a tal. Aquest deure es mantindrà durant un termini de cinc anys des del coneixement d'aquesta informació.

Despeses i impostos a càrrec del contractista:

Seràn de càrrec del contractista l'abonament de les despeses causades per les publicacions als butlletins i diaris oficials de les diverses administracions públiques, i altres publicacions, si s'escau.

Tant en les ofertes presentades pels interessats, com en els pressuposts d'adjudicació, s'entenen compreses totes les taxes i impostos, directes i indirectes, i arbitris municipals que gravin l'execució del contracte, que aniran a compte del contractista, llevat de l'IVA que hagi de ser repercutit i suportat per SAM, que s'indicarà com a partida independent.

Es consideren també incloses en la proposició de l'adjudicatari i en el preu del contracte totes les despeses que resultin necessàries per a l'execució del contracte, inclosos els desplaçaments possibles.

El contractista adjudicatari tindrà els drets següents:

1. Rebre de la SAM el preu que resulti de l'oferta acceptada pels treballs i serveis efectivament executats i la seva revisió d'acord amb el que s'estableix en aquest Plec.
2. Ser indemnitzat en cas d'extinció anticipada del contracte per causes no imputables al contractista.
3. Obtenir una compensació econòmica perquè es mantingui l'equilibri econòmic del contracte com a conseqüència de les modificacions ordenades que impliquin un augment de les prestacions a executar i el consegüent increment de les despeses.
4. Qualsevol altre que legalment li correspongui.

## **22. Incompliment del contracte. Obligacions contractuals essencials**

Quan el contractista, per causes imputables a aquest, hagi incorregut en demora respecte del compliment del termini total del contracte, la SAM podrà optar indistintament per la resolució del contracte o per la imposició de les penalitats diàries en la proporció de 0,20 euros per cada 1.000 euros del preu del contracte.

Cada vegada que les penalitats per demora assoleixin un múltiple del 5% del preu del contracte, l'òrgan de contractació estarà facultat per resoldre'l o per acordar-ne la continuïtat de l'execució amb imposició de noves penalitats.

La imposició de penalitats no exclou la indemnització a què pugui tenir dret el contractant pels danys i perjudicis ocasionats pel retard imputable al contractista.

La constitució en mora del contractista no requerirà intimació prèvia per part de l'entitat contractant.

Si hi ha retard en el compliment dels terminis per causes no imputables al contractista, el contractant podrà, a petició d'aquest o d'ofici, concedir la pròrroga adequada, d'acord amb el que disposa l'article 213.2 del TRLCSP.

En el cas que el contractista realitzi defectuosament l'objecte del contracte, l'òrgan de contractació podrà optar per resoldre el contracte o bé imposar una penalització econòmica proporcional a la gravetat de l'incompliment, en una quantia que podrà assolir el 10 % del pressupost del contracte.

Són obligacions contractuals essencials, l'incompliment de les quals pel contractista, podrà determinar la resolució del contracte, a criteri de l'òrgan de contractació, a més d'aquelles obligacions previstes de forma general en aquests plecs, i de les establertes en l'article 223 del TRLCSP, les següents:

- El compliment de les condicions específiques i requisits tècnics que ha de satisfer l'execució del contracte.
- El compliment de les instruccions donades per la SAM per al desenvolupament de forma adequada.



- El compliment del termini d'execució i entrega previst en aquest Plec.
- El compliment per part de les empreses contractistes del deure d'afiliació i alta en la Seguretat Social del personal que ocupin en l'execució dels respectius contractes.
- El compliment del deure de confidencialitat referida a la clàusula 25 d'aquest Plec.

### **23. Procediment per a la imposició de penalitats**

La competència per incoar i resoldre l'expedient per a la imposició de les penalitats és l'òrgan de contractació.

Es donarà audiència al contractista per un termini de 5 dies hàbils.

L'acord d'imposició de penalitats serà immediatament executiu.

La sanció serà abonada mitjançant deducció de les quantitats que en concepte de pagament s'hagin d'abonar al contractista quan no puguin deduir-se de les factures esmentades.

Les penalitats que es puguin imposar no impedeixen que la SAM pugui exigir la corresponent indemnització per danys i perjudicis que es puguin produir.

En cap cas l'import de la sanció podrà ésser inferior al benefici que el contractista hagi pogut obtenir de la infracció.

### **24. Compliment del contracte. Lliurament i recepció**

S'entén que el contractista ha complert el contracte quan n'ha realitzat la totalitat de l'objecte, d'acord amb l'establert en aquest plec, i segons les instruccions i a satisfacció de la SAM, la conformitat de la qual s'ha de fer constar de forma expressa mitjançant un acta de recepció dins del termini d'un mes des de l'entrega del projecte, de la feina realitzada, l'acabament de l'obra dirigida o en el termini que s'estipuli en el contracte.

Si els serveis no es troben en condicions de ser rebuts es deixarà constància expressa de tal circumstància i es donaran les instruccions precises al contractista perquè esmeni els defectes observats o realitzi una nova execució de conformitat amb allò pactat.

Si, no obstant això, els treballs realitzats no s'adeqüen a la prestació contractada, com a conseqüència de vicis o defectes imputables al contractista, la SAM podrà rebutjar-la quedant exempta de l'obligació de pagament i tenint dret, si s'escau, a la recuperació del preu satisfet fins llavors.

El contractista tindrà dret a conèixer i ser escoltat sobre les observacions que es formulin en relació amb el compliment de la prestació contractada.

Dins el termini de 60 dies a comptar de la data de l'acta de recepció o conformitat, s'ha

d'acordar i notificar al contractista la liquidació corresponent del contracte, i abonar-li, si escau, el saldo resultant. No obstant això, si la SAM rep la factura amb posterioritat a la data en què té lloc aquesta recepció, el termini de 60 dies es comptarà des que el contractista presenti l'esmentada factura en el registre.

## **25. Confidencialitat**

Sense perjudici de les disposicions del TRLCSP, relatives a la publicitat de l'adjudicació i a la informació que ha de donar-se als candidats i als licitadors, emmarcades en el principi de transparència dels procediments, recollit a l'article 1 del TRLCSP, aquests podran designar com a confidencial part de la informació facilitada per ells en formular les ofertes, en especial pel que fa als secrets tècnics o comercials i als aspectes confidencials d'aquestes, sent però improcedent l'extensió de la confidencialitat a tota la proposta, havent d'indicar mitjançant una declaració complementària la part que considera confidencial, i aquest caràcter haurà de reflectir-se clarament sobreimpresa, al marge o de qualsevol altre forma en el propi document assenyalat com a tal. De no aportar-se aquesta declaració es considerarà que cap document o dada té aquest caràcter. Dita declaració implica que l'entitat contractant no podran divulgar aquesta informació sense el seu consentiment. En els supòsits que els licitadors estenguin el caràcter confidencial a tota la proposició, correspondrà a la unitat tècnica corresponent de la SAM determinar la documentació que, en particular, no afecta a secrets tècnics o comercials, o no es correspon amb aspectes confidencials.

De la mateixa manera, d'acord amb l'establert per l'article 140 del TRLCSP, el contractista i els seus treballadors hauran de respectar el caràcter confidencial, sense limitació de temps, d'aquella informació a què tinguin accés amb ocasió de l'execució del contracte a què se li hagi donat aquest caràcter en els plecs o en el contracte, o que per la seva pròpia naturalesa hagi de ser tractada com a tal, especialment aquelles de caràcter personal segons la legislació aplicable de protecció de dades, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent a la que figura a aquest plec, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació sense l'autorització escrita de la SAM. Aquest extrem es considera obligació contractual essencial als efectes establerts a l'article 223, apartat f del TRLCSP.

L'adjudicatari es comprometrà a la no difusió de cap codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de la SAM, així com a no fer ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució del contracte.

L'adjudicatari es farà responsable dels perjudicis que es puguin ocasionar a la SAM deguts a l'incompliment de qualsevol d'aquestes condicions.

## **26. Termini de garantia**

L'objecte del contracte quedarà subjecte a un termini de garantia de sis mesos, a comptar des de la data de recepció dels treballs realitzats, termini durant el qual la SAM podrà comprovar que s'ajusten al contracte i a l'establert al present Plec.

Durant el període de garantia el contractista estarà obligat a esmenar, al seu càrrec, totes les deficiències que es puguin observar en l'executat, amb independència de les conseqüències que es puguin derivar de les responsabilitats en què hagués pogut

incórrer, d'acord a l'establert al present Plec i en l'article 307 del TRLCSP.

Acabat el termini de garantia sense que la SAM hagi formalitzat algun dels inconvenients o la denúncia a què es refereixen els apartats anteriors, el contractista quedarà exempt de responsabilitat per raó de la prestació efectuada.

## **27. Condicions tècniques per a l'execució del contracte**

L'adjudicatari realitzarà les tasques periòdiques i accions puntuals (preventives, normatives, correctives i de valor afegit) necessàries per al correcte funcionament i evolució de la infraestructura informàtica en les instal·lacions de la SAM a Manacor. El servei ofert haurà de comprendre com a mínim els següents apartats.

### **27.1 Equipament a mantenir**

Entre els equips de la SAM s'inclouen: 10 PC i monitors, 5 PDA, 2 servidors d'aplicacions i arxius, impressores, escàners, SAI, discs durs externs, equips d'emmagatzematge en xarxa, encaminador, commutadors, concentradors, etc.

Quant al programari, es disposa d'aplicacions ofimàtiques i de seguretat, i aplicacions específiques de la SAM (sobre servidors de maquinari i virtuals amb sistema operatiu Windows, LINUX i bases de dades Oracle).

L'adjudicatari es compromet a mantenir qualsevol equipament informàtic de característiques similars als existents, tant els que la SAM pugui adquirir pròximament com els que per error o omissió no s'hagin inclòs en aquest apartat.

### **27.2 Gestió de proveïdors**

L'adjudicatari utilitzarà, per al compliment de les obligacions recollides en aquest plec, les garanties d'equips i els serveis associats als contractes de manteniment d'aplicacions que la SAM té amb tercers.

### **27.3 Assistència tècnica**

La comunicació d'incidències i peticions es realitzarà per telèfon, correu electrònic o altres mitjans. L'assistència es realitzarà presencialment a requeriment de la SAM, sense un límit d'actuacions prefixat, o remotament si el tipus d'intervenció ho permet. L'assistència es prestarà tant als usuaris en l'ús d'equips i eines informàtiques pròpies de la seva estació de treball com addicionalment a la Gerència de la SAM per:

- Identificació de millores i criteris d'evolució tecnològica.
- Avaluació de nous productes i infraestructura per a la possible implantació en producció.
- Detecció d'incompatibilitats entre les versions d'equips i programes actuals i futurs.
- Definició d'especificacions tècniques per a nous projectes d'implantació de productes o infraestructura.

### **27.4 Horari**

L'assistència tècnica es prestarà en horari de dilluns a divendres de 8.00 h a 15.00 h, dijous de 16.00 h a 20.00 h i dissabte de 9.00 h a 13.00 h. Se seguirà el calendari laboral de Manacor.

Davant incidències greus fora dels horaris indicats, i a la mateixa tarifa que la proposta pel licitador per al conjunt d'activitats recollides en aquest plec, el servei d'assistència tècnica donarà suport telefònic i realitzarà les intervencions imprescindibles per al restabliment de l'operació dels sistemes de la SAM.

L'adjudicatari intentarà dur a terme les labors de manteniment sense que interfereixin en el funcionament de les instal·lacions de la SAM.

### **27.5 Desplaçaments**

Els desplaçaments seran a càrrec de l'adjudicatari. No hi haurà un límit en el nombre de desplaçaments dels tècnics, sempre que siguin necessaris per a la solució d'incidències.

### **27.6 Gestió d'incidències i peticions**

L'adjudicatari establirà un procediment per a la gestió d'incidències. Aquest procediment permetrà també la gestió de peticions (d'informació, instal·lació de programari/maquinari, accés a recursos de xarxa, etc.). Les incidències seran comunicades pels usuaris, detectades pels mecanismes i tasques de monitoratge o identificades com a resultat de l'anàlisi dels problemes que realitzarà a l'adjudicatari. En el seu registre, després d'una primera anàlisi i avaluació de l'impacte en les activitats de la SAM, les incidències es categoritzaran amb criticitat: urgent, normal i baixa. La SAM podrà modificar la categorització de certes incidències per prioritzar-ne la resolució.

A les incidències se'ls assignarà una solució remota o in situ. S'emmagatzemarà i permetrà a la SAM l'accés a tota la documentació associada a la incidència. El procediment facilitarà el seguiment d'incidències derivades a tercers (garanties, contractes de manteniment d'aplicacions). Quan la solució requereixi l'adquisició d'equipament, programari o serveis de tercers, els costos associats seran a càrrec de la SAM i l'adjudicatari serà l'encarregat de les gestions associades. L'adjudicatari comunicarà l'estat de les incidències quan els usuaris ho sol·licitin. L'adjudicatari confirmarà als usuaris la solució adoptada i informarà quan la incidència estigui solucionada per a la seva verificació.

### **27.7 Gestió d'avaries i reparacions**

No formen part del present contracte els costos de reparació d'equips, però sí les hores de treball necessàries per a la gestió de la reparació, instal·lació, configuració i posada en producció dels equips reparats.

Els costos de reparació seran a càrrec de la SAM. Els desplaçaments associats a les reparacions seran a càrrec de l'adjudicatari.

Quan es produeixi una avaria en qualsevol dels equips de l'equipament objecte d'aquest contracte, l'adjudicatari determinarà si existeix un equip en estoc per substituir-lo o si és necessari adquirir-ne un de nou.

Si es considera convenient la reparació de l'equip avariament, l'adjudicatari procedirà a la seva retirada i enviament a un servei tècnic de reparació (del fabricant si està dins el període de garantia).

El temps màxim per a la reparació i reposició d'un equip serà de 2 setmanes. Es documentaran les accions relacionades amb les reparacions (temps de resposta, temps de reparació, peces, gestió de garantia, empresa encarregada de la reparació). Si és necessària la retirada d'un equip, l'adjudicatari estarà obligat a retirar els discs durs per incorporar-los en l'equip de substitució (de nova adquisició o en estoc). En cas que els discs durs estiguin avariats, la SAM podrà autoritzar-ne l'enviament a laboratoris especialitzats per recuperar-ne la informació.

L'adjudicatari es responsabilitzarà de la gestió dels residus electrònics. Els discs durs retirats es lliuraran a la SAM.

### 27.8 Nivell de servei

Els temps màxims de resposta i resolució de les incidències, que no requereixin l'adquisició/reparació d'equips o intervenció de tercers, seran els següents:

<b>Criticitat</b>	<b>Temps de resposta</b>	<b>Temps de resolució</b>
Urgent	1 hora	4 hores
Normal	4 hores	16 hores
Baixa	8 hores	72 hores

El temps de resposta és el termini transcorregut des de la comunicació d'una incidència fins al moment en el qual l'adjudicatari es persona a les instal·lacions de la SAM o atén l'usuari per control remot quan el tipus d'incidència ho permeti.

S'entén per temps de resolució el termini transcorregut entre la resposta i l'acceptació de la resolució de la incidència per l'usuari.

El responsable del servei de l'adjudicatari es reunirà, a petició de la Gerència de la SAM, per revisar tant el servei de manteniment i suport realitzat com l'evolució dels sistemes i necessitats.

### 27.9 Administració d'equips, servidors i xarxes

#### 27.9.1 Administració d'estacions de treball i servidors

L'adjudicatari administrarà tant les estacions de treball dels usuaris (incloses PDA) com els servidors.

S'haurà de minimitzar la disrupció del treball dels usuaris, en la realització de tasques correctives i preventives com les següents:

Inspecció periòdica de les instal·lacions i condicions ambientals dels equips (ubicació, ventilació, renou, etc.) i la neteja interna.

Instal·lació i configuració de nous equips i perifèrics, substitució d'equips avariats per equips en estoc, gestió de reparacions, reinstal·lació d'equips reparats i reubicació d'equips en les instal·lacions de la SAM.

L'adjudicatari determinarà juntament amb la SAM les dates de substitució d'equips crítics per finalització del període de vida útil.

Instal·lació, configuració i actualització de versions de programari (sistemes operatius,

drivers, utilitats de l'usuari, bases de dades i aplicacions de la SAM). Definició de mètriques de rendiment i consums de sistemes (temps d'arrencada, temps de resposta de les aplicacions, ocupacions de disc, utilització de CPU i RAM, accessos a bases de dades, errors en *log* de servidors de bases de dades i aplicacions, etc.) i el seu monitoratge periòdicament per a la generació d'alarmes i detecció de tendències d'ús. Accions correctives davant alarmes per errors, superació de límits de consums de sistemes i degradació de les mètriques del rendiment: neteja de registre i arxius temporals, desfragmentació, desinstal·lació d'utilitats no necessàries, eliminació de programari malintencionat o virus no detectats per l'antivirus, etc.

El servei de correu electrònic està externalitzat, per la qual cosa l'adjudicatari prestarà assistència als usuaris en l'administració dels clients de correu electrònic en les estacions de treball i en la relació amb el proveïdor del servei. Realització i verificació periòdica de còpies de seguretat d'estacions de treball i servidors.

Identificació de deficiències, riscos i punts de millora a partir d'esdeveniments detectats pel monitoratge i de l'anàlisi de problemes i de la informació recollida durant la resolució d'incidències passades.

### **27.9.2 Administració de la xarxa**

L'adjudicatari es responsabilitzarà de:

- Monitoratge i administració de la LAN.
- Activació i desactivació de punts de xarxa.
- Verificació de l'estat de cablejat i connectors.

Queda exclosa d'aquest contracte la instal·lació o modificació del cablejat i punts de xarxa.

### **27.9.3 Gestió de mesures de seguretat**

Aplicació de les mesures de seguretat informàtica tant física com lògica.

Administració de tallafocs i antivirus en les estacions de treball dels usuaris. Recomanació d'antivirus i, si escau, substitució de l'actual quan acabi el termini de validesa de la seva llicència.

Instal·lació i actualització de versions d'antivirus en els equips de la SAM. Addicionalment es donaran avisos i recomanacions de seguretat als usuaris davant l'aparició de noves amenaces i atacs.

Aplicació de les mesures de control d'accessos i seguretat d'acord amb el document de seguretat de la LOPD de la SAM.

### **27.10 Manteniment de la web**

L'adjudicatari realitzarà el manteniment de la web de la SAM <sammanacor.com> suportada amb WordPress. Aquest manteniment inclou la resolució d'incidències, la implementació de modificacions i la càrrega dels continguts facilitats pels usuaris.

### **27.11 Traspàs de coneixement**

#### **27.11.1 Després de la signatura del contracte d'aquest servei**

S'estableix un termini màxim de 2 setmanes per realitzar una fase de transició en la qual es produeixi un traspàs del coneixement de la infraestructura i forma de treball de l'adjudicatari actual al nou. El nou adjudicatari haurà d'adquirir els coneixements que li

permetrà assumir el servei de manera definitiva en finalitzar aquesta fase de transició. Les hores dedicades per l'adjudicatari a aquesta activitat no podran ser facturades.

#### **27.11.2 Prèviament a la finalització del contracte d'aquest servei**

Quan finalitzi el contracte, l'adjudicatari haurà de formar i traspasar els coneixements als tècnics de l'empresa que assumeixi en aquell moment el servei durant un termini mínim de 2 setmanes. Per realitzar aquesta tasca serà imprescindible l'elaboració d'una memòria explicativa del funcionament del servei durant el contracte. Les hores dedicades a aquesta activitat es facturaran conjuntament amb la resta d'hores dedicades en l'últim mes del servei objecte d'aquest contracte.

#### **28. Recursos humans**

L'adjudicatari assignarà permanentment el personal i mitjans tècnics que siguin necessaris per realitzar les tasques associades al servei objecte del present plec. L'adjudicatari cobrirà les absències del tècnic amb personal suplent competent i format de manera que es garanteixin els objectius del contracte.

#### **29. Propietat Intel·lectual**

L'adjudicatari reconeixerà que tota la documentació, informació i eines de suport que es poguessin produir com a resultat d'aquest contracte seran de propietat única i exclusiva de la SAM. Seran un secret que no es podrà reproduir ni divulgar sense l'autorització escrita expressa del propietari.

Manacor, 30 de gener de 2018

El gerent de la SAM

Francesc Grimalt Vigo

La TAG de la SAM

Arànzazu Fiol Aldaz

El Consultor en Tecnologías de la  
Información

Javier Martín Panfil

Vist i plau  
La presidenta del Consell d'Administració  
de l'Empresa de Serveis del Municipi de Manacor, SA



Maria Antònia Sansó Jaume



ANNEX I

MODEL DE DECLARACIÓ RESPONSABLE

....., amb DNI núm....., amb domicili a efectes de notificacions a ....., número....., de ....., en nom propi, o com a representant de l'empresa....., número d'identificació fiscal ..... amb domicili a ....., número ....., de ....., en qualitat de .....

A l'objecte de participar en el procediment per adjudicar el contracte de.....

.....

DECLAR SOTA LA MEVA RESPONSABILITAT:

1. Que el participant o societat que represent compleix amb els requisits de capacitat, representació i, si s'escau, solvència, exigits en el Plec que regeix aquest contracte, i amb la capacitat d'execució del servei durant tota la durada del contracte.
2. Que el participant o societat que represent i els seus administradors o representants no estan incursos en causa de prohibició de contractar previstes a l'article 60 del Text refós de la Llei de contractes del sector públic, aprovat pel Reial decret 3/2011, de 14 de novembre, ni en cap dels supòsits referits a la Llei 2/1996, de 19 de novembre, d'incompatibilitats dels membres del Govern i dels alts càrrecs de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i al seu Reglament, aprovat pel Decret 250/1999, de 3 de desembre.
3. Que el participant o societat que represent es troba al corrent del compliment de les obligacions tributàries amb l'Estat, amb l'Ajuntament de Manacor i amb la Seguretat Social, que s'imposen en les disposicions vigents, sens perjudici que, abans de l'adjudicació, l'empresari a favor del qual s'ha d'efectuar aquesta adjudicació ha de presentar la justificació acreditativa d'aquest requisit.
4. Que el participant o societat que represent té l'habilitació empresarial o professional exigida per a la realització de l'activitat o prestació objecte del contracte.
5. Que l'empresa a la qual represent,
  - ⊗ NO conforma grup empresarial.
  - ⊗ SÍ conforma grup empresarial, denominat "....." que està integrat per les entitats següents:....., i que
    - ⊗ NO concorren a la licitació altres empreses del grup que es trobin en algun dels supòsits de l'article 42.1 del Codi de comerç
    - ⊗ Concorren a la licitació altres empreses del grup que es troben en algun dels supòsits de l'article 42.1 del Codi de comerç, concretament les següents empreses: .....
6. Que l'adreça de correu electrònic on realitzar les comunicacions durant la tramitació d'aquest contracte és .....

..... de ..... de .....

(Lloc, data i signatura del licitador)

## ANNEX II

### MODEL D'OFERTA ECONÒMICA

....., amb DNI núm.....,  
amb domicili a efectes de notificacions a .....  
número....., de ....., en nom propi, o com a representant de  
l'empresa....., número d'identificació  
fiscal ..... amb domicili a .....  
número ....., de ....., en qualitat de .....

#### DECLAR SOTA LA MEVA RESPONSABILITAT:

1. Que estic informat de les condicions i els requisits que s'exigeixen per poder ser  
adjudicatari del contracte  
de .....

2. Que em compromet en nom propi o en nom i representació de  
l'empresa....., a dur-lo a terme segons els  
requisits i les condicions estipulades en els Plecs del contracte, pels imports següents:

Preu (IVA exclòs):.....euros (en  
números); .....

..... (en lletres).

IVA:.....euros (en números); .....

..... (en lletres).

Preu total:.....euros(en números); .....

..... (en lletres).

3. Que les millores en l'execució del contracte, en el cas que en constin en aquest Plec,  
com a criteris d'adjudicació avaluable mitjançant l'aplicació de fórmules, sense cap  
cost per a la SAM, són:

.....

- Experiència en aquest tipus de serveis per a societats mercantils municipals:

SI

NO

- Millores en els temps de resposta i resolució del nivell de servei:

- Reducció del 50% en tots els temps
- Reducció del 25% en tots els temps

..... de ..... de .....

(Lloc, data i signatura del licitador)

