

Exp.24.0082.CA.SE

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN, PROCEDIMIENTO ABIERTO, TRAMITACIÓN ORDINARIA, DEL CONTRATO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN SERVICE DESK PLUS DE CANTUR, S.A.

SOCIEDAD REGIONAL CÁNTABRA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA S.A.

Febrero 2.024

Exp.24.0082.CA.SE

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN,
PROCEDIMIENTO ABIERTO, TRAMITACIÓN ORDINARIA, DEL CONTRATO DE SUMINISTRO Y
MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN SERVICE DESK PLUS DE CANTUR, S.A.

ÍNDICE

1.	Introducción	3
2.	Objeto del Pliego.....	3
3.	Objeto del contrato.....	3
4.	Alcance del contrato.....	4
5.	Sistema de determinación del precio	5
6.	Valor estimado del Contrato.....	5
7.	Abono del Contrato.....	6
8.	Plazo de ejecución del contrato	6
9.	Responsable del Contrato.....	7
10.	Definiciones y competencias.....	7
11.	Conclusión	7

Exp.24.0082.CA.SE

1. INTRODUCCIÓN

La SOCIEDAD REGIONAL CÁNTABRA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA, S.A. (en adelante CANTUR, S.A) tiene entre sus objetivos el promover el deporte de alta montaña y el turismo en la Comunidad autónoma de Cantabria, especialmente en las zonas en que estas manifestaciones no existan o sean insuficientes.

Así, dentro de CANTUR, S.A. destacan recursos turísticos de gran relevancia e impacto a nivel regional, nacional e internacional como el Parque de la Naturaleza de Cabárceno, la Estación de Esquí–Montaña de Alto Campoo, los Campos de Golf del Abra del Pas y de Nestares, complejos hosteleros como el Hotel La Corza Blanca, el Refugio de Áliva y el Restaurante Fontibre, elementos singulares en entornos naturales como el Teleférico de Fuente Dé o las instalaciones de la Estación de Peñacabarga.

El departamento de TI/Informática da soporte a 250 equipos de trabajo y a alrededor de 220 trabajadores de Cantur respecto a incidencias informáticas y de gestión a resolver por el citado departamento. Por este motivo, y dado que tanto los usuarios y equipos a los que atender como las incidencias trasladadas van en aumento cada año, se hace necesaria la renovación del mantenimiento del actual sistema de gestión de incidencias y activos informáticos profesional que facilita la gestión y atención correcta de los servicios que proporciona el departamento de TI de Cantur, S.A.

Adicionalmente, desde el departamento de TI se ejecutan contratos de suministros y servicios tecnológicos que requieren de una gestión y control exhaustivos, por lo que también se hace necesario tener un sistema de gestión de proyectos de TI que sustituyan los documentos en formato Office con los que actualmente se supervisa la ejecución de los trabajos acorde con los términos de la adjudicación.

2. OBJETO DEL PLIEGO

El presente Pliego tiene por objeto describir los trabajos, las condiciones y criterios técnicos que regirán el **“CONTRATO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN SERVICE DESK PLUS DE CANTUR, S.A.”**.

La ejecución del contrato se realizará conforme a lo previsto en el presente Pliego y a lo dispuesto en el Pliego de Condiciones Particulares (en adelante PCP). En caso de discrepancia entre el contenido de ambos pliegos, prevalecerá lo dispuesto en el PCP.

3. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la adquisición de licencia on premise del Addon Project Management para ServiceDesk Plus y la contratación del mantenimiento anual de las licencias de

Exp.24.0082.CA.SE

ServiceDesk Plus (módulo principal y proyectos) para poder gestionar las incidencias y contratos del departamento de TI de Cantur, S.A.

El contrato contemplará las condiciones generales del servicio. La ejecución del contrato de servicio se realizará conforme a lo previsto en el presente pliego y a lo dispuesto en el Pliego de Condiciones Particulares (en adelante PCP). En caso de discrepancia entre el contenido de ambos pliegos, prevalecerá lo dispuesto en el PCP.

4. ALCANCE DEL CONTRATO

El alcance de este contrato es suministrar la licencia del Addon Project Management para ServiceDesk Plus, mantenimientos anuales de ambas licencias y proporcionar los servicios de instalación, configuración y formación del módulo adquirido con el objeto de garantizar la correcta gestión de las incidencias y activos informáticos gestionados por el departamento de TI de Cantur, S.A. así que como la gestión de los contratos de innovación tecnológica acometidos por este departamento.

A continuación, teniendo en cuenta la necesidad trasladada, si ésta es autorizada, deberá contener las siguientes características técnicas mínimas descritas a continuación de cada elemento solicitado:

- **Project Management Addon (on premise) para licencia on premise ServiceDesk Plus Professional Edition para 5 técnicos con ID 40000129695.**

A continuación, los detalles de la licencia actual:

Detalles de Licencia			
Nombre del producto	ManageEngine ServiceDesk Plus 14.3	ID de licencia	40000129695
Tipo de licencia	Versión Registrada	Edición	Professional
Registered To	CANTUR SA	ID de Cliente	202308-111-0029
Nombre de la empresa	CANTUR SA	Licencia concedida a	Cristina de Julian
		AMS Caduca el	Thu, 01 Aug 2024 (Vence en 180 días)

Módulo adicional a ServiceDesk Plus para planificar, organizar y controlar recursos de la gestión de proyectos (ejecución de contratos TI), gestionando eficazmente recursos como el tiempo, el presupuesto, las horas invertidas y la calidad del trabajo.

- **Mantenimiento anual y soporte de licencia on premise del Project Management Addon.**
- **Mantenimiento anual y soporte del software de licencia on premise ServiceDesk Plus Professional Edition para 5 técnicos.**
- **Servicios del contrato:**

Exp.24.0082.CA.SE

- Instalación, configuración y parametrización del módulo de proyectos de la aplicación ServiceDesk plus Professional Edition en la máquina virtual dispuesta al efecto por el departamento de TI de Cantur, S.A. donde actualmente se encuentra instalado ServiceDesk Plus.
- Servicios de formación del módulo al departamento de TI de Cantur, S.A. que será el administrador de la herramienta.
- Servicios de formación herramienta completa.
- Bolsa de 24 horas a consumir a lo largo de la duración total del contrato.

Deberá ofertarse obligatoriamente todos los productos y servicios objeto del contrato relacionados en el informe de necesidad con sus precios unitarios, sin superar el valor estimado máximo total del contrato.

Los proveedores deberán especificar el plazo de entrega de la licencia y el plazo de realización máximo de los servicios del contrato, ya que la adjudicación, en igualdad de condiciones técnicas, se basará en el precio más económico.

5. SISTEMA DE DETERMINACIÓN DEL PRECIO

El cálculo del valor estimado del contrato se ha realizado atendiendo a los precios de mercado vigentes para servicios de similares a los del objeto del contrato.

6. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

Atendiendo a los precios de mercado vigentes, se establece como valor estimado máximo del contrato la cantidad de **TRECE MIL SEISCIENTOS VEINTE EUROS IVA NO INCLUIDO (13.620,00 €) conforme al siguiente desglose de conceptos e importes:**

Valor estimado máximo del contrato	Nº Unidades Máximas	Coste unitario máximo	Coste máximo a 5 años	Nº años	Coste máximo anual
Licencia on premise Addon Project Management para ServiceDesk Plus Professional para 5 técnicos	1	3.920,00 €			
Mantenimiento anual licencia Addon Project Management para ServiceDesk Plus Professional	1		3.600,00 €	5	720,00 €
Mantenimiento anual licencia ServiceDesk Plus Professional para 5 técnicos			4.900,00 €	5	980,00 €
Servicios de instalación, configuración y parametrización y formación a usuarios TI	1	1.200,00 €			
Totales		5.120,00 €	8.500,00 €		1.700,00 €

Total valor estimado máximo del contrato	13.620,00 €
---	--------------------

Exp.24.0082.CA.SE

El presupuesto no podrá ser objeto de revisión al alza. Dentro del mismo están incluidos los gastos debidos a impuestos, pagas extraordinarias, complementos, pluses, gratificaciones, locomoción, desplazamientos, dietas, parte proporcional de vacaciones, seguridad social, gastos generales de empresa, beneficio industrial, el transporte y, en general, todos los gastos necesarios para el desarrollo del contrato.

Durante el desarrollo del proyecto Cantur, S.A. podrán establecer controles de calidad sobre la actividad realizada y los servicios prestados. La superación de estos controles será requisito indispensable para proceder al abono del importe de los trabajos.

El precio del contrato no podrá ser objeto de revisión. En el caso de que tenga lugar un eventual aumento o disminución en el plazo de ejecución del contrato, este hecho NO implicará un incremento o decremento en el precio total estimado para el contrato de servicio.

7. ABONO DEL CONTRATO

El abono de las facturas se realizará mediante transferencia bancaria o confirming, y previa presentación de la factura correspondiente, con el conforme del responsable del contrato de Cantur, S.A, en la que se deberá indicar el número del Expediente, en este caso expediente (24.0082.CA.SE) y la documentación solicitada de acuerdo con la legislación aplicable y conformidad de CANTUR S.A

El plazo de pago será hasta de 60 días naturales después de la fecha en que tiene lugar la aceptación o verificación de los bienes o servicios/obras, de conformidad con lo establecido en el artículo 4.2 y 4.3 de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

Adicionalmente, el abono del contrato se realizará previa presentación de factura emitida por el adjudicatario conforme a lo siguiente:

- Para la licencia on premise del Addon Project Management: Cuando se haya suministrado.
- Para las renovaciones anuales de mantenimiento de las licencias (ServiceDesk Plus y Addon Project Management): Factura prepago 1 mes antes de la caducidad del mantenimiento a solicitud del adjudicatario presentando la correspondiente factura.
- Para los servicios de configuración y formación: Facturación de las horas efectivamente realizadas con el conforme del responsable del contrato de Cantur, S.A.

8. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Exp.24.0082.CA.SE

Tanto la nueva licencia como los mantenimientos y soporte asociados deberán **entrar en vigor al día siguiente de la fecha de caducidad del mantenimiento de la suscripción actual (01/08/2.024) y deberá tener una duración de 5 años**. Los servicios de configuración del nuevo módulo y formación al departamento de TI deberán estar ejecutados antes del 31/12/2.024 (las fechas exactas serán pactadas por el responsable del contrato de Cantur y del proveedor adjudicatario en la semana posterior de la adjudicación del contrato).

9. RESPONSABLE DEL CONTRATO

Se establece como responsable del contrato a la directora del departamento de TI de Cantur, S.A., Cristina De Julián.

10. DEFINICIONES Y COMPETENCIAS

- **Director del Contrato:** CANTUR, S.A., designará un recurso del departamento de TI como Director del Contrato que tendrá como misión dirigir el desarrollo y el cumplimiento de este, así como recibir los trabajos contratados.
- **Adjudicatario:** Persona física o jurídica adjudicataria del presente contrato.
- **Delegado del Adjudicatario:** Aquel representante que el Adjudicatario designe para ejercer las funciones de interlocutor de este con Cantur, S.A., asumiendo la responsabilidad y representatividad del Adjudicatario durante el desarrollo del contrato.

11. CONCLUSIÓN

Estimando que el presente Documento cumple con los supuestos que determina la legislación vigente, se da traslado de este a la Dirección General de la Sociedad, para su aprobación y efectos consecuentes, si procede.

Santander a la fecha de la firma

Directora del departamento de TI de Cantur, S.A.