

	<b>INFORME DE NECESIDAD</b>		
	<b>Asunto:</b> Informe de necesidad para la contratación de los servicios asociados a la aplicación Service Desk Plus a 5 años		
	<b>Instalación:</b> Todas	<b>Código:</b> 24-T-005	<b>Exp.</b> 24.0082.CA.SE

---

**LA SOCIEDAD REGIONAL CANTABRA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA, S.A. (CANTUR, S.A.)**

---

## Índice

1.	Instalación .....	1
2.	Antecedentes .....	1
3.	Situación actual .....	2
4.	Necesidad/objeto del contrato .....	3
5.	Plazo de ejecución .....	4
6.	Valor estimado máximo del contrato.....	4
7.	Abono del contrato .....	5
8.	Responsable del contrato.....	5
9.	Justificación de la no división en lotes .....	6
10.	PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN Y ORGANO DE CONTRATACION.....	6
11.	Criterios de adjudicación.....	6
12.	Clasificación y solvencia técnica de los licitadores.....	7
12.1	Códigos CPV .....	7
12.2	Propuesta de solvencia técnica y económica. ....	7
12.2.1	Solvencia económica o financiera:.....	7
12.2.2	Solvencia técnica:.....	7

### 1. INSTALACIÓN

Todas las instalaciones de Cantur, S.A.

### 2. ANTECEDENTES

La SOCIEDAD REGIONAL CANTABRA 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, y el Museo Marítimo del Cantábrico.

	<b>INFORME DE NECESIDAD</b>		
	<b>Asunto:</b> Informe de necesidad para la contratación de los servicios asociados a la aplicación Service Desk Plus a 5 años		
	<b>Instalación:</b> Todas	<b>Código:</b> 24-T-005	<b>Exp.</b> 24.0082.CA.SE

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.

### 3. SITUACIÓN ACTUAL

El 18/07/23 se adjudicó el expediente EXP.23.0493.CA.SU para la contratación del suministro de licencia del software ServiceDesk Plus, mantenimiento anual de la licencia y los servicios de configuración y formación al departamento de TI de Cantur, S.A. para su puesta en producción para la atención de incidencias y gestión de inventario del citado departamento.

En el informe de necesidad elaborado por la Directora de TI de Cantur, S.A. referente al expediente anterior se indica literalmente: “Revisadas varias herramientas de soporte del mercado, el departamento de TI considera que una de las herramientas más adecuadas es la que se va a solicitar en el presente contrato, poniéndola a prueba durante un año para, a posteriori, poder decidir si se mantiene o se cambia a otra.

Por todo lo anterior, es necesario disponer de una herramienta de soporte a usuarios (help desk) y de gestión de inventario de activos TI que permita la automatización de las incidencias de informática y de gestión transmitidas por los usuarios de Cantur, S.A.”.

Configurada y puesta en marcha la herramienta, el departamento de TI considera que cumple con la necesidad inicial y es una herramienta adecuada para la gestión de sus incidencias y activos de TI, así como para la gestión de proyectos de tecnología que lidera este departamento.

Adicionalmente, testada la herramienta, se hace necesario gestionar los proyectos de tecnología que acomete el departamento de TI con el módulo adicional de gestión de proyectos.

 <small>SOCIEDAD REGIONAL CÁNTABRA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA, S.A.</small>	<b>INFORME DE NECESIDAD</b>		
	<b>Asunto:</b> Informe de necesidad para la contratación de los servicios asociados a la aplicación Service Desk Plus a 5 años		
	<b>Instalación:</b> Todas	<b>Código:</b> 24-T-005	<b>Exp.</b> 24.0082.CA.SE

Por todo lo anterior, se plantea el presente informe de necesidad con el objeto de contratar el mantenimiento de la suscripción de ServiceDesk Plus, el módulo de gestión de proyectos y mantenimiento asociado y los servicios de configuración y formación al departamento de TI del módulo referido.

#### 4. NECESIDAD/OBJETO DEL CONTRATO

**El objeto de este contrato es garantizar la correcta gestión de las incidencias y activos informáticos gestionados por el departamento de TI de Cantur, S.A.**

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 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 onpremise del Project Management Addon.**
- **Mantenimiento anual y soporte del software de licencia onpremise ServiceDesk Plus Professional Edition para 5 técnicos.**
- **Servicios del contrato:**
  - Instalación, configuración y parametrización del módulo de proyectos de la aplicación ServiceDesk plus Proffessional 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.

	<b>INFORME DE NECESIDAD</b>		
	<b>Asunto:</b> Informe de necesidad para la contratación de los servicios asociados a la aplicación Service Desk Plus a 5 años		
	<b>Instalación:</b> Todas	<b>Código:</b> 24-T-005	<b>Exp.</b> 24.0082.CA.SE

- Bolsa de 24 horas.

**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.**

## 5. PLAZO DE EJECUCIÓN

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).

## 6. VALOR ESTIMADO MÁXIMO 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 €			
<b>Totales</b>		<b>5.120,00 €</b>	<b>8.500,00 €</b>		<b>1.700,00 €</b>

<b>Total valor estimado máximo del contrato</b>	<b>13.620,00 €</b>
---	--------------------

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.

	<b>INFORME DE NECESIDAD</b>		
	<b>Asunto:</b> Informe de necesidad para la contratación de los servicios asociados a la aplicación Service Desk Plus a 5 años		
	<b>Instalación:</b> Todas	<b>Código:</b> 24-T-005	<b>Exp. 24.0082.CA.SE</b>

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 101.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el importe indicado se desglosa en los siguientes conceptos:

- Los costes derivados de las normativas laborales: 14%
- Los gastos generales de estructura: 15%
- El beneficio industrial: 6%.
- Otros costes derivados de la ejecución material de los suministros: 65%

## 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. RESPONSABLE DEL CONTRATO

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

	<b>INFORME DE NECESIDAD</b>		
	<b>Asunto:</b> Informe de necesidad para la contratación de los servicios asociados a la aplicación Service Desk Plus a 5 años		
	<b>Instalación:</b> Todas	<b>Código:</b> 24-T-005	<b>Exp. 24.0082.CA.SE</b>

## 9. JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN EN LOTES

En el contrato que se pretende, no cabe la división en lotes, dado que un único partner autorizado por ServiceDesk Plus es el que debe proporcionar los suministros y servicios objeto del contrato. Adicionalmente, se trata de una prestación que implica un único servicio de aplicación de gestión de incidencias y proyectos del departamento TI de Cantur, S.A.

## 10. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN Y ORGANO DE CONTRATACION

La adjudicación se realizará por el procedimiento abierto, en base a un único criterio, sobre la base del principio de mejor relación calidad-precio, por ser este uno de los procedimientos ordinarios determinados por la ley que más se ajusta a los principios de la contratación del sector público, entre los cuales se encuentran el de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad, transparencia y no discriminación (artículo 1 LCSP).

El órgano de contratación es el Consejo de Administración de CANTUR, el cual ha delegado sus facultades, en la materia que nos ocupa, en D. Luis Martínez Abad, Consejero Delegado y Director General de Cantur, S.A., en uso de las facultades otorgadas por Acuerdo del Consejo de Administración de la Sociedad del 10 de Octubre de 2023, elevado a público mediante Escritura de 13 de Octubre de 2023, protocolizada ante el Notario del Ilustre Colegio de Cantabria D. Rafael Segura Báez, con el número 1365 de su protocolo, e inscrita en el Registro Mercantil de Santander en fecha 23 de Octubre de 2023, al tomo 1247, folio 142, inscripción 85, con hoja S-5060, Inscripción 83ª, que afirman encontrarse vigente en la actualidad.

Así, por todo cuanto antecede, SE PROPONE iniciar el expediente de contratación de servicios asociados a la aplicación Service Desk Plus para CANTUR, S.A., para cuya tramitación se redactará un Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, en el cual se describen el servicio a realizar, así como los condicionantes, plazos y costes estimados para su completo desarrollo.

## 11. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Teniendo en cuenta que las características técnicas del objeto de contrato son exactas y claras, se propone adjudicar la contratación en base a un único criterio. Así, la determinación de la mejor oferta calidad-precio se realizará con arreglo a los siguientes criterios de valoración:

**Criterios evaluables de forma automática mediante la aplicación de fórmulas (total 100 puntos):**

$$PUNTOS \text{ obtenidos} = 100 * (OFERTA \text{ MÁS BAJA}) / (OFERTA \text{ LICITADOR})$$

	<b>INFORME DE NECESIDAD</b>		
	<b>Asunto:</b> Informe de necesidad para la contratación de los servicios asociados a la aplicación Service Desk Plus a 5 años		
	<b>Instalación:</b> Todas	<b>Código:</b> 24-T-005	<b>Exp.</b> 24.0082.CA.SE

Obtendrá cero puntos la oferta que presente precio igual al valor estimado del contrato, y obtendrá 100 puntos la oferta que presente un menor precio, intercalándose el resto de las ofertas en función de la aplicación de la fórmula trascrita.

## 12. CLASIFICACIÓN Y SOLVENCIA TÉCNICA DE LOS LICITADORES

### 12.1 Códigos CPV

En relación al Sistema único de clasificación de los contratos públicos aprobado por el Reglamento (CE) nº213/2008 de la Comisión Europea, se proponen las siguientes referencias:

- CPV 48000000 – Paquetes de software y sistemas de información.

### 12.2 Propuesta de solvencia técnica y económica.

Los licitadores deberán acreditar su solvencia económica, financiera y técnica en los términos y por los medios que se relacionan a continuación:

#### 12.2.1 **Solvencia económica o financiera:**

La solvencia económica y financiera del contratista deberá acreditarse por el siguiente medio:

- a) *Volumen anual de negocios, o bien volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiera el contrato, referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas por importe igual o superior al exigido en el anuncio de licitación o en la invitación a participar en el procedimiento y en los pliegos del contrato o, en su defecto, al establecido reglamentariamente. El volumen de negocios mínimo anual exigido será igual o superior el valor estimado del contrato.*

El presente criterio se aplicará en relación con el contenido objeto del contrato.

#### 12.2.2 **Solvencia técnica:**

La solvencia técnica y profesional se acreditará por el siguiente medio:

- a) *Una relación de los principales servicios y suministros realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de como máximo, los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos; cuando sea necesario para garantizar un nivel adecuado de competencia, los poderes adjudicadores podrán indicar que se tendrán en cuenta las pruebas de los servicios y suministros pertinentes efectuados más de tres años antes. Cuando le sea requerido por los servicios dependientes del órgano de contratación, los servicios efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando*

	<b>INFORME DE NECESIDAD</b>		
	<b>Asunto:</b> Informe de necesidad para la contratación de los servicios asociados a la aplicación Service Desk Plus a 5 años		
	<b>Instalación:</b> Todas	<b>Código:</b> 24-T-005	<b>Exp.</b> 24.0082.CA.SE

*el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación; en su caso estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente. ´*

*Deberá acreditar tres servicios y suministros de igual o similar naturaleza con un valor igual o superior al valor estimado del contrato.*

Con independencia de la documentación acreditativa de poseer la solvencia señalada en apartados anteriores, todos los licitadores deben aportar: Una declaración responsable indicando que la empresa dispone del personal necesario y los medios materiales para prestar los servicios requeridos con la calidad requerida.

***Santander a la fecha de la firma***

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