



RESOLUCIÓN DEL RECTOR, POR LA QUE SE ENCARGA A LA EMPRESA PÚBLICA TIC ULPGC LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE INFORMÁTICO PRESENCIAL, BAJO LA COORDINACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA DE LA ULPGC, COMO APOYO A LA MEJORA DE LA ATENCIÓN GENERAL DE LOS USUARIOS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA.

Teniendo en cuenta los siguientes

I. ANTECEDENTES

1º. La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, en adelante ULPGC, es una institución de derecho público al servicio de la sociedad, con personalidad jurídica, patrimonio y otros recursos propios, a la que corresponde la prestación del servicio público de la educación superior mediante la docencia y la investigación. Goza de autonomía de acuerdo con la Constitución y el resto de la legislación vigente.

2º. La sociedad TIC ULPGC, es una sociedad mercantil, de naturaleza pública creada con fecha 29 de septiembre de 2005, siendo su fin y objeto social la prestación de todo tipo de servicios de carácter informático y de comunicaciones.

3º. La sociedad TIC ULPGC, tiene la consideración de medio propio personificado respecto de la ULPGC, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1 de sus Estatutos.

4º. Existe crédito adecuado y suficiente en los Presupuestos de esta Universidad para dar cobertura presupuestaria a este Acto, con cargo al presupuesto de la Unidad de Gasto 013, concepto 22706991.

II. FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero. El Rector de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria es el órgano competente para dictar la presente Resolución a tenor de lo establecido en el artículo 81 de los Estatutos de la ULPGC, aprobados por Decreto 107/2016, de 1 de agosto (BOC núm. 153, de 9 de agosto).

Segundo. La sociedad TIC ULPGC, reúne los requisitos necesarios para ser considerada medio propio personificado de la ULPGC, de acuerdo con lo previsto en el artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (LCSP). En este sentido:

- La ULPGC ejerce sobre la misma un control análogo al que ejerce sobre sus propios servicios, de modo que este encargo es de ejecución obligatoria para su destinataria.
- Dicha entidad realiza la parte esencial de su actividad con la ULPGC que la controla, en tanto que más del 80% de su actividad se lleva a cabo en el ejercicio de los cometidos que le han sido confiados por la propia ULPGC, tomando en consideración para el cálculo de dicho porcentaje los indicadores que, referidos a los tres últimos ejercicios, se relacionan en el párrafo 2 b) del citado artículo.
- No existe participación directa de capital privado en la misma.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 1 / 11	ID. Documento pzzamDijxxpRbhpb01Sog\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
RAFAEL ROBAINA ROMERO, en representación de Q3518001G - UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	Fecha de firma 17/12/2019 10:58:16	



Asimismo, la entidad ha dado cumplimiento a la obligación de publicar en la Plataforma de Contratación su condición de medio propio, con indicación de los poderes adjudicadores respecto de los que la ostenta, así como los sectores de actividad en los que, estando comprendidos en su objeto social, será apto para ejecutar las prestaciones que vayan a ser objeto de encargo.

Por último, cuenta con los medios personales y materiales apropiados para la realización del presente encargo.

Visto lo expuesto y en base a las competencias atribuidas,

RESUELVO

Primero. Encargar a la sociedad TIC ULPGC, la prestación del servicio de soporte informático presencial, por un plazo de inicio el 1 de enero de 2020 y finalización 31 diciembre de 2020, de acuerdo con las prescripciones que se establecen en el anexo de esta Resolución.

Segundo. Aprobar como compensación a la prestación una tarifa que asciende a 380.735 euros en el ejercicio 2020, y cuyo importe está consignado en los Presupuestos de la ULPGC en la aplicación presupuestaria UGA 013, PROGRAMA 42C, CONCEPTO 22706991.

Tercero. Notificar el presente a la sociedad TIC ULPGC, haciéndole saber que la notificación implica la orden para iniciar la ejecución de las prestaciones objeto del encargo.

Cuarto. Esta Resolución ha de ser publicada en el Perfil de contratante de la ULPGC, a cuyos efectos será remitida al Servicio de Patrimonio y Contratación.

Quinto.- De conformidad con el artículo 44.2.e) de la LCSP, contra la presente Resolución podrá interponerse recurso especial en materia de contratación ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de la Comunidad Autónoma de Canarias, no procediendo la interposición de recursos administrativos ordinarios, por cualquier persona física o jurídica cuyos derechos o intereses legítimos, individuales o colectivos, se hayan visto perjudicados o puedan resultar afectados, de manera directa o indirecta, por las decisiones objeto del recurso, en el plazo de quince días hábiles a contar desde el día siguiente a aquel en que se haya publicado en el perfil de contratante.

En Las Palmas de Gran Canaria, en la fecha indicada en la firma,

**Rafael Robaina Romero,
RECTOR**

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 2 / 11	ID. Documento pzzamDijxxpRbhpb01Sog\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
RAFAEL ROBAINA ROMERO, en representación de Q3518001G - UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	Fecha de firma 17/12/2019 10:58:16	



ANEXO

Primero. Objeto y finalidad del encargo.

1. El objeto del encargo es la realización del servicio de soporte informático presencial que la empresa TIC ULPGC S.L.U. prestará a la ULPGC, bajo la coordinación del Servicio de Informática de la ULPGC.
2. La ejecución del objeto del encargo comprende lo siguiente:
 1. Servicio de realización de tareas informáticas presenciales (in-situ).

Consistirá en la dotación de técnicos ubicados en los distintos edificios de la ULPGC que realizarán las acciones encomendadas por el Servicio de Informática de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, en ningún caso atenderán peticiones directas de los usuarios salvo las excepciones que sean indicadas por el SI.

1.1. Actuaciones

Sobre la tipología de las actuaciones a realizar, las actuaciones que TIC ULPGC ofrece son:

- Atención a incidencias de software y hardware básicas en los equipos de usuario y en las aulas de informática. Como tales se entienden las derivadas de un trabajo cotidiano, nunca la resolución de incidencias de software o hardware específico, como software científico (e.g. programa MATLAB).
- Formación in-situ a usuarios en cuestiones básicas - Si las incidencias se generan por desconocimiento del usuario se podrán impartir previo acuerdo con el SI mini-lecciones prediseñadas y documentadas sobre cuestiones básicas informáticas. Sobre el momento se acordará con el SI la conveniencia de darlo en el momento de resolución de la incidencia o en fecha y hora establecida previamente.
- Acciones de mantenimiento preventivo: instalación de parches, configuración de actualizaciones del sistema operativo u otro software, antivirus, etc.
- Acciones de asistencia en equipos de video conferencia - Asistencia a usuarios en las videoconferencias, resolución de incidencias básicas y diagnóstico de averías de los equipos o las líneas de comunicación.
- Manipulación de los armarios de cableado estructurado - Altas, bajas, o modificaciones de puntos de red. Diagnóstico de averías en puntos de red. Colocación de nueva electrónica en los armarios. Peinado y reorganización periódica de armarios de parcheo. Mantenimiento de etiquetado y documentación de los armarios.
- Instalación de pequeños componentes hardware como pueden ser discos (HDD y SSD) y tarjetas de memoria RAM.

1.2. Base de datos de conocimiento

Como apoyo a este servicio se creará una base de datos de conocimiento para uso interno, enriquecida y actualizada continuamente, compartida en todo momento con el personal del SI.

1.3. Especialización y rotaciones

Cada uno de los técnicos estará especializado en una o varias ubicaciones de tal manera que el servicio que se preste sea más personalizado y humano. Por otro lado, se establecerá una política de rotaciones periódicas, respetando en todo caso el nivel de servicio acordado, de modo que los técnicos estén en disposición de

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 3 / 11	ID. Documento pzzamDijxxpRbhpb01Sog\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
RAFAEL ROBAINA ROMERO, en representación de Q3518001G - UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	Fecha de firma 17/12/2019 10:58:16	



realizar su trabajo no sólo en su ubicación sino en cualquier otra. No obstante, la distribución de los técnicos será estable con un número de rotaciones no superior a las dos en el año.

1.4. Recursos humanos

Para prestar este servicio TIC ULPGC dispone los siguientes recursos humanos, los cuales quedarán adscritos a la ejecución de este encargo:

1 Director de proyecto.

Será el Gerente de la sociedad y la persona responsable del servicio e interlocutor con la ULPGC.

2 Coordinadores de equipo.

Se encargan de la gestión operativa de cada grupo de técnicos. Su labor será la de obtener la información sobre el nivel de prestación de servicio en cada zona, y proponer las actuaciones para corregir las posibles deficiencias detectadas. Serán técnicos desplazados los que presten este servicio.

11 Técnicos desplazados a los edificios.

Técnicos cualificados en la atención a usuarios y en la resolución de incidencias hardware y software.

Las habilidades básicas garantizadas de los técnicos son las siguientes:

- Conocimientos sobre PC´s y sus periféricos
- Comunicaciones LAN-WAN:
 - o Nivel físico: redes Ethernet (10/100/1000), cableado estructurado, equipos de red etc.
 - o Nivel de enlace: switches, ADSL, módems...
 - o Nivel de red: conocimientos sólidos en TCP/IP, routers, etc.
- Conocimientos en servicios de red (acceso a servicios de impresión, de archivos, etc.)
- Conocimientos de sistemas operativos de cliente de uso más extendido: Windows (7, 8 y 10) y Mac OS X (10.8, 10.9, 10.10, 10.11, 10.15)
- Conocimientos de paquetes ofimáticos (Microsoft Office 2013/2016/2019, Office 2011/2016/2019 para Mac, OpenOffice, LibreOffice)
- Servicios de internet: correo electrónico, navegadores...
- Conocimientos sobre la plataforma de videoconferencia en que se basa la Open ULPGC para resolver incidencias técnicas en los puestos de los usuarios.
- Conocimientos sobre la instalación y exportación de certificados digitales en los puestos de los usuarios y resolución de incidencias relacionadas con su uso en las aplicaciones de la ULPGC y su sede electrónica.
- Resolución de incidencias en la red de telefonía IP y red de telefónica conmutada/IBERCOM

Todos los técnicos cuentan con experiencia de varios años en la atención a usuarios y resolución de incidencias, además de conocer el funcionamiento interno de la ULPGC.

El servicio deberá ser prestado por 13 técnicos durante 11 meses al año (el mes restante correspondería a las vacaciones de cada uno de los técnicos).

Para evitar pérdidas en la calidad del servicio prestado, TIC ULPGC se compromete a distribuir las vacaciones de su personal a lo largo de todo el año evitando que en un periodo dado haya más de 2 técnicos de vacaciones, salvo que así se haya

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 4 / 11	ID. Documento pzzamDijxxpRbhpb01Sog\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
RAFAEL ROBAINA ROMERO, en representación de Q3518001G - UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	Fecha de firma 17/12/2019 10:58:16	



pactado de antemano con el SI. Así mismo, TIC ULPGC se compromete a sustituir cualquier baja que pudiera surgir en el plazo más breve posible.

1.5. Herramientas y recursos materiales.

Cada técnico desplazado contará con las siguientes herramientas para realizar su trabajo:

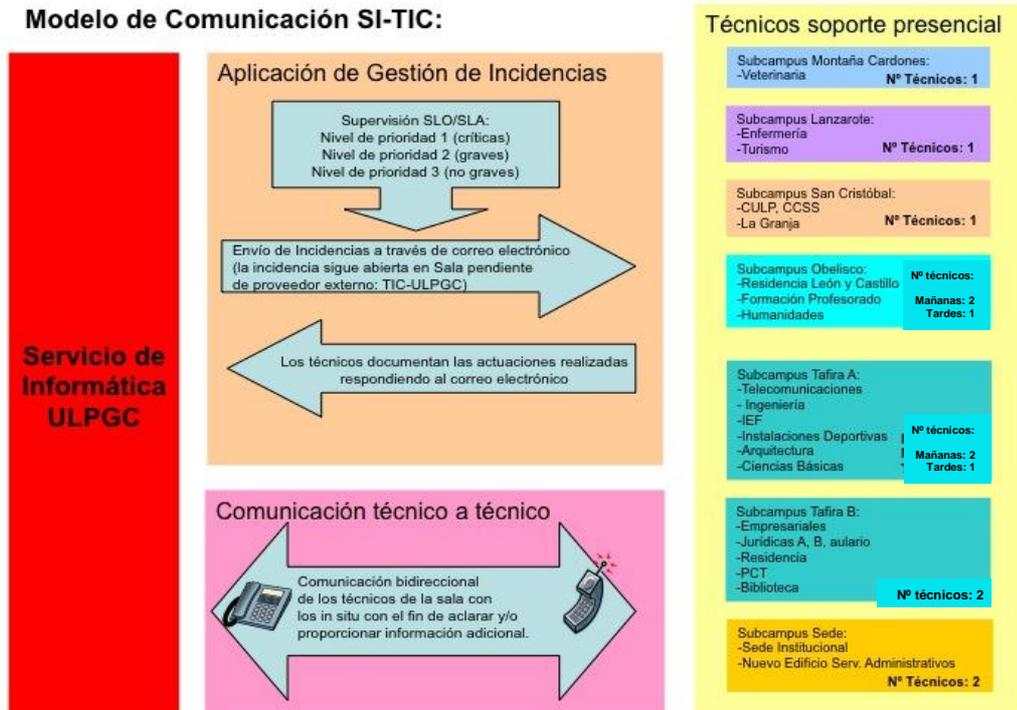
- Ordenador portátil con tarjeta de red ethernet y wireless.
- Teléfono móvil, para la realización de llamadas de coordinación y llamadas a los teléfonos 902 de proveedores de equipamiento informático.
- Kit de herramientas software y hardware.

Bajo ningún concepto TIC ULPGC pondrá material propio para resolver incidencias (latiguillos, etc.), salvo indicación directa de los responsables del SI, y siempre será una solución temporal hasta que el SI proporcione el material para sustituir el de TIC ULPGC.

1.6. Modelo de comunicación y distribución de los técnicos.

- Se crearán cuentas de correo electrónico por subcampus. En estas cuentas se recibirán las incidencias.
- Cuando un técnico tome una incidencia responderá al correo rellenando en el campo Diario de Trabajo las actuaciones realizadas.
- Los técnicos estarán asignados por subcampus siendo responsabilidad de TIC ULPGC el mantener el número de técnicos por subcampus.
- Se establecerá una comunicación bidireccional vía telefónica entre el SI y los técnicos desplazados a efectos de coordinación y/o aclaración.
- Nunca atenderán peticiones directas de los usuarios.

Modelo de Comunicación SI-TIC:



Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 5 / 11	ID. Documento pzzamDijxxpRbhapb01Sog\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
RAFAEL ROBAINA ROMERO, en representación de Q3518001G - UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	Fecha de firma 17/12/2019 10:58:16	



1.7. SLA

Los parámetros susceptibles de ser medidos en la resolución de incidencias son los siguientes:

- **Tiempo de notificación:** tiempo que transcurre desde que el SI envía la incidencia hasta que TIC ULPGC la lee.
- **Tiempo de recepción:** tiempo que transcurre desde que el SI envía la incidencia hasta que un técnico de TIC ULPGC se la asigna.
- **Tiempo de respuesta:** tiempo que transcurre desde que el SI envía la incidencia hasta que un técnico de TIC ULPGC se pone a trabajar en su resolución.
- **Tiempo de parada:** tiempo que la incidencia ha estado parada debido a una causa ajena a TIC ULPGC, por ejemplo edificio cerrado, usuario ausente, etc.
- **Tiempo neto de resolución:** tiempo de respuesta más el tiempo que un técnico ha dedicado a la resolución de la incidencia.
- **Tiempo bruto de resolución:** tiempo que transcurre desde que se envía la incidencia hasta que se finaliza, restando el tiempo en que la incidencia ha estado parada.
- **Tiempo total de resolución:** Tiempo que transcurre desde que se envía la incidencia hasta que se finaliza.

El parámetro fundamental para garantizar la calidad de servicio es el **tiempo de respuesta** ante incidencias.

TIC ULPGC se centrará en minimizar este parámetro, obviamente sin descuidar el resto, de modo que el tiempo que transcurre desde que el SI encarga una incidencia hasta que TIC ULPGC empieza a trabajar en ella sea mínimo. Esto redundará en que el tiempo que pasa desde que un usuario de la ULPGC necesita asistencia "in situ" hasta que un técnico se pone en contacto para resolver, sea también mínimo.

El siguiente cuadro resume los tiempos de respuesta máximos por subcampus ante incidencias. El cálculo para establecer este tiempo de respuesta es el siguiente:

Se establece un tiempo de respuesta fijo por subcampus, ese tiempo será el que se tome para un número de incidencias simultáneas igual al número de técnicos asignados al subcampus. Para las siguientes habrá que sumar el tiempo medio de resolución de una incidencia crítica.

Subcampus	Tiempo de Respuesta				Técnicos
	Primera Incidencia	Segunda Incidencia	Tercera Incidencia	Cuarta Incidencia	
Tafira A	15 min.	15 min.	15 min.	75 min.	2
Tafira B	20 min.	20 min.	20 min.	20 min.	2
Obelisco	10 min.	10 min.	10 min.	35 min.	2
Montaña Cardones	15 min.	45 min.	75 min.	100 min.	1
Sede Institucional	15 min.	15 min.	45 min.	75 min.	2
San Cristóbal	15 min.	45 min.	75 min.	100 min.	1

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 6 / 11	ID. Documento pzzamDijxxpRbhpb01Sog\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
RAFAEL ROBAINA ROMERO, en representación de Q3518001G - UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	Fecha de firma 17/12/2019 10:58:16	



Turno de Tarde Tafira	30 min.	65 min.	105 min.	125 min.	1
Turno de Tarde Obelisco	15 min.	40 min.	60 min.	90 min.	1
Lanzarote *	20 min.	45 min. [+ 20]	75 min. [+ 20]	100 min. [+ 20]	1

(*) En el caso de Lanzarote se ha considerado que las incidencias se dan en la misma ubicación, en caso de darse en otra distinta habría que sumar 20 minutos más por desplazamiento entre ubicaciones.

El soporte presencial al Centro de Ciencias Marinas ubicado en Taliarte u otras dependencias de la ULPGC en la isla de Gran Canaria fuera de los subcampus definidos anteriormente se realizará bajo demanda, es decir, no existirá ningún técnico ubicado permanentemente allí sino que se desplazará uno de los técnicos disponibles en cualquiera de las zonas de Tafira cuando ocurra una incidencia, intentando acumular las tareas en Lunes, Miércoles y Viernes, tratando con excepcionalidad el caso de las urgencias. El tiempo de respuesta se establece en dos horas teniendo en cuenta que deberán estar disponibles tanto el vehículo utilizado por TIC ULPGC para los transportes como un técnico de cualquiera de las zonas de Tafira.

Existirán, además, en el tratamiento de las Incidencias dos niveles de prioridad: Incidencias Urgentes e Incidencias No Urgentes. Este tratamiento consistirá en que las Incidencias Urgentes se tratarán primero que el resto y podrán provocar, siempre en coordinación con el SI, que se deje de trabajar en la Incidencia en curso si ésta es No Urgente.

TIC ULPGC enviará mensualmente un informe resumen de actividad mostrando los valores de los parámetros mencionados por cada ubicación. Deberá incluso informar del detalle de las incidencias resueltas a petición del SI.

TIC ULPGC cumplirá estos Tiempos de Respuesta como un Acuerdo en el Nivel de Servicio teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- Se considerarán estos tiempos para Incidencias bajo una carga de trabajo normal y condiciones normales
- Para evaluar el grado de cumplimiento de estos tiempos se compararán los valores acordados con los obtenidos mensualmente por Ubicación en su Media y en su Mediana.

En caso de incumplimiento reiterado se evaluará la causa de tal incumplimiento. Si el mismo está ocasionado por no haberse establecido bien inicialmente los valores a cumplir, o por haber cambiado las condiciones desde el momento en que se establecieron, entonces se volverán a fijar otros valores más acordes con la realidad.

Penalizaciones:

Si por el contrario el incumplimiento está ocasionado por una baja calidad del servicio por parte de TIC ULPGC, se procederá a la convocatoria del Consejo de Dirección de la empresa que determinará las medidas a aplicar frente a eventuales incumplimientos de las condiciones establecidas en la presente resolución.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 7 / 11	ID. Documento pzzamDijxxpRbhapb01Sog\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
RAFAEL ROBAINA ROMERO, en representación de Q3518001G - UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	Fecha de firma 17/12/2019 10:58:16	



TIC ULPGC asumirá en plazo y forma las penalizaciones económicas o de cualquier otra índole que se determinen en su Consejo de Dirección.

2. Servicio de traslado de equipos e instalación.

El servicio básico consistirá de un vehículo para trasladar e instalar los equipos. El conductor será uno de los técnicos de soporte de TIC ULPGC.

TIC ULPGC pone a disposición del SI un vehículo en jornada de mañana (de 8 a 15), excepcionalmente se realizarán traslados en horario de tarde, de modo que entre las incidencias se añade una tipología más que es el traslado de material informático. Estas incidencias se tratarán como una incidencia más enviándose la solicitud a la ubicación origen del traslado. A partir de ahí, es responsabilidad de TIC ULPGC poner de acuerdo tanto a los técnicos de la ubicación origen como a los técnicos de la ubicación de destino para realizar el traslado. Ante la imposibilidad de realizar el servicio de traslado, el material se entregará en las dependencias del SI previa aprobación. En caso de que tampoco se pueda entregar en dicha ubicación, el material se dejará en las dependencias de TIC ULPGC en La Granja.

El servicio de traslado de equipos también podrá formar parte de una incidencia en cuyo caso no será necesario solicitarlo separadamente sino incluido en la propia incidencia.

TIC pondrá a disposición del SI un vehículo para el transporte de equipos y material informático de uso personal o de oficina, nunca se trasladarán servidores o equipos electrónicos que superen un coste de 6.000 €. De ser así el SI deberá tramitar el seguro correspondiente.

3. Ubicaciones de los grupos de TIC ULPGC distribuidos en las instalaciones de ULPGC.

El personal desplazado de TIC ULPGC estará ubicado en los edificios universitarios determinados por el SI.

Será responsabilidad de la Administración de cada uno de los edificios designados facilitar al personal de TIC ULPGC una ubicación física que cuente con unos requisitos mínimos de: al menos un punto de telefonía fija, puntos de telecomunicaciones, luz y ventilación suficientes. Asimismo las dependencias en las que sean alojados los miembros de TIC ULPGC contarán con el servicio de limpieza común del edificio.

En caso de que la Administración del edificio no pueda proveer de equipamiento de mobiliario al personal de TIC ULPGC, será esta empresa quien equipe tal dependencia con bienes de su propiedad, siempre que se garantice por parte de la Administración del edificio la seguridad de los mismos, pudiendo ser guardados bajo llave.

A partir de estas ubicaciones los técnicos de TIC ULPGC se trasladarán cada vez a los puntos desde los cuales se hayan solicitado servicios de soporte y resolución de incidencias.

4. Servicios fuera del horario habitual de trabajo.

TIC ULPGC atenderá peticiones fuera del horario habitual si son solicitadas exclusivamente por el SI y se garantizará la atención siempre que esta solicitud se

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 8 / 11	ID. Documento pzzamDijxxpRbhapb01Sog\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
RAFAEL ROBAINA ROMERO, en representación de Q3518001G - UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	Fecha de firma 17/12/2019 10:58:16	



haga con una semana de antelación. En caso de no cumplir este plazo, TIC ULPGC intentará por todos sus medios atender la petición pero no lo garantiza.

Los técnicos designados para atender las peticiones dispondrán del equivalente en horas para acortar su jornada laboral en su horario de entrada o de salida con un máximo de dos horas por día, y siempre con el conocimiento y aprobación de su coordinador, el cual a su vez deberá acordarlo con el SI.

En caso de que en el periodo de "compensación" se produzca alguna incidencia urgente, el SI lo comunicará al coordinador correspondiente el cuál se encargará de ofrecer el recurso necesario para atender la incidencia.

Este servicio se prestará inicialmente en el subcampus de la Sede Institucional, pudiendo ampliarse a otras zonas si así lo acuerdan ambas partes.

Segundo. Plazo de duración del encargo.

1. El encargo tendrá un plazo de ejecución de inicio el 1 de enero de 2020 y finalización 31 diciembre de 2020.
2. Este plazo podrá ampliarse cuando la sociedad no pueda cumplirlo por causas que no le sean imputables, al menos por un plazo igual al tiempo perdido.
3. Además, este plazo podrá prorrogarse siempre que el encargo no sufra una modificación sustancial.

Tercero. Tarifas y forma de pago.

1. El importe del presente encargo para la anualidad 2020 asciende a un total de 380.735 €.
La financiación del presente encargo para las anualidades posteriores será la estipulada en los Presupuestos de la ULPGC para tal fin, por lo que se encuentra supeditada a la existencia de crédito.
2. Para el cálculo del encargo se han tenido en cuenta los siguientes datos:
 - Coste de empresa mensual del personal: 31.727,92€
3. De acuerdo con el artículo 9.9º.C) de la Ley 20/1991, de 7 de junio, de modificación de los aspectos fiscales del Régimen Económico Fiscal de Canarias, no están sujetos al IGIC los servicios prestados en virtud de este encargo.
4. El libramiento de los créditos que financian el encargo se realizará al finalizar cada mes.

Cuarto. Coordinación y responsable del encargo.

1. Este encargo se ejecutará bajo la coordinación del Servicio de Informática de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
2. Por su parte, la sociedad TIC ULPGC, debe designar, al menos, a un Responsable de Encargo (RE) integrado en su propia plantilla.
3. De acuerdo con las instrucciones impartidas por el Coordinador, el RE tendrá entre sus obligaciones las siguientes:
 - a) Actuar como interlocutor de la sociedad, frente a ULPGC, canalizando la comunicación entre el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al encargo y la ULPGC, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del encargo.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 9 / 11	ID. Documento pzzamDijxxpRbhapb01Sog\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
RAFAEL ROBAINA ROMERO, en representación de Q3518001G - UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	Fecha de firma 17/12/2019 10:58:16	



- b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del encargo, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del mismo.
- c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del encargo, de forma que no se altere la correcta ejecución del mismo.
- e) Informar al Coordinador sobre las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

Quinto. Obligaciones.

1. La sociedad TIC ULPGC está obligada a realizar y acreditar la realización de las acciones enumeradas en el presente encargo, debiendo comunicar a la ULPGC las alteraciones se produzcan en las circunstancias y requisitos objetivos tenidos en cuenta para la concesión de este encargo.
2. Para la prestación de este encargo la sociedad TIC ULPGC, dispone de recursos humanos propios o, en su caso, si necesitara contratar personal temporal para cubrir dichas actividades derivadas de la ejecución de este encargo, deberá ponerlo en conocimiento de la Gerencia, y actuar en consecuencia con estricto cumplimiento de los principios de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera.
3. En la gestión de este encargo se establecen los siguientes criterios de buenas prácticas:
 - La sociedad TIC ULPGC, ejercerá de modo real, efectivo y periódico el poder de dirección inherente a todo empresario en relación con sus trabajadores, asumiendo la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, sustituciones, obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, y la imposición de las sanciones disciplinarias que fueran procedentes. Igualmente, se responsabiliza, como empleadora, del cumplimiento de todas sus obligaciones con la Seguridad Social respecto a los trabajadores con los que va a ejecutar el encargo, en particular del abono de las cotizaciones y del pago de prestaciones, y cuantos otros derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.
 - Corresponde exclusivamente a la sociedad TIC ULPGC, la selección del personal que, reuniendo, en su caso, los requisitos de titulación y experiencia exigidos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del encargo, sin perjuicio de la verificación por parte de la ULPGC del cumplimiento de aquellos requisitos.
 - La sociedad TIC ULPGC, velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del encargo desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada como objeto del mismo.
4. Los contratos que la sociedad TIC ULPGC, celebre en ejecución del presente encargo estarán sometidos a la LCSP, en los términos que sean procedentes, de acuerdo con la naturaleza de la entidad que los celebre, el tipo y el valor estimado de los mismos.

En los términos previstos en el artículo 32.7 de la LCSP, el importe de las prestaciones parciales que el medio propio puede contratar con terceros, no excederá del 50% de la cuantía del encargo.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 10 / 11	ID. Documento pzzamDijxxpRbhpb01Sog\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
RAFAEL ROBAINA ROMERO, en representación de Q3518001G - UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	Fecha de firma 17/12/2019 10:58:16	



5. La sociedad TIC ULPGC debe guardar sigilo respecto a los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del encargo y hayan llegado a su conocimiento con ocasión del mismo.
6. También está obligada a respetar las disposiciones de la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de 2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
Para tal fin, debe adoptar las medidas de índole técnica y organizativas que sean necesarias para garantizar la seguridad de los datos y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a que estén expuestos.

Sexto. Seguimiento y control.

La sociedad TIC ULPGC deberá:

- a) Justificar anualmente el empleo de los fondos públicos recibidos en la realización de las referidas acciones mediante memoria justificativa de las actuaciones realizadas expedida por el órgano que tenga atribuidas las funciones de control de los fondos en la que se detallen los gastos imputados a las referidas actuaciones.
- b) Conservar los documentos justificativos de la aplicación de los fondos recibidos, incluidos los documentos electrónicos, en tanto puedan ser objeto de las actuaciones de comprobación e inspección.
- c) Disponer de los libros contables, registros diligenciados y demás documentos debidamente auditados en los términos exigidos por la legislación sectorial aplicable en cada caso, así como cuantos estados contables y registros específicos sean exigidos con la finalidad de garantizar el adecuado ejercicio de las facultades de comprobación y control.
- d) Facilitar toda la información que le sea requerida por la ULPGC y por los órganos de control interno y externo de la actividad económico financiera de la misma y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- e) Someterse a las actuaciones de comprobación que se practiquen por la ULPGC, la Intervención General de la Comunidad Autónoma de Canarias, la Audiencia de Cuentas de Canarias y el Tribunal de Cuentas del Estado, aportando cuanta información le sea requerida en ejercicio de tales actuaciones.

Séptimo. Modificaciones.

El presente encargo puede modificarse cuando las modificaciones no sean sustanciales y por razones de interés público.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 11 / 11	ID. Documento pzzamDijxxpRbhpb01Sog\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
RAFAEL ROBAINA ROMERO, en representación de Q3518001G - UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	17/12/2019 10:58:16	