Ayuntamiento
de Las Palmas
de Gran Canaria

Dirección General de Nuevas Tecnologías y Telecomunicaciones

Servicio de Informática

Ref.: BTL/dhm

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PROCEDIMIENTO ABIERTO

SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO TÉCNICO DE LOS EQUIPOS TIC DE USUARIO DEL AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

C/ León y Castillo nº 270, 2ª planta.
35005 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 67 90
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	03/05/2013
	Beatriz Torres Lista			
	Damián Hernández Martín			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==	PÁGINA	1/24

R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS "SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO TÉCNICO DE LOS EQUIPOS TIC DE USUARIO DEL AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA".

CUADRO RESUMEN

OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto de esta contratación los servicios de soporte y mantenimiento técnico de los equipos tic de usuario del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

PRESUPUESTO

247.663,55 € sin IGIC, 265.000,00 € con IGIC (7%) anual *

DURACIÓN DEL SERVICIO

2 años, prorrogable por 2 años más *

GARANTÍA

1 año. *

* Información contenida en el Pliego Administrativo.

Código Seguro de verificación:R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	03/05/2013
	Beatriz Torres Lista			
	Damián Hernández Martín			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==	PÁGINA	2/24

R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==

ÍNDICE

1 Objeto del Contrato *4*

2 Identificación y descripción del alcance *4*

3 Cobertura de los servicios *5*

4 Medios *5*

4.1 Medios informáticos de software **5**

5 Cuadro de Mando *7*

6 Metodología *7*

7 Estructura del Servicio *8*

7.1 Centro de Soporte Unificado (Servicio de nivel 1) **8**

7.2 Servicio de Soporte in-situ (Servicio de nivel 2) **9**

7.3 Descripción de las Tareas a realizar **10**

7.3.1 Control de instalaciones de software no permitido 12

7.3.2 Herramienta de soporte remoto 13

7.3.3 Retirada de residuos 13

7.3.4 Equipamiento TIC de usuario con cobertura de trabajos limitada 14

8 Personal y Perfiles Profesionales *14*

9 Horario de Ejecución de los Servicios *16*

10 Infraestructura a aportar por el Ayuntamiento *17*

10.1 Instalaciones físicas **17**

10.2 Infraestructura informática **18**

11 Desplazamientos *18*

12 Tiempos máximos de actuación *18*

12.1 Tiempo de reacción máximo: **18**

12.2 Tiempo de resolución de incidencias: **18**

12.2.1 Tiempo de resolución de incidencias: 18

12.2.2 Tiempo de resolución de la gestión de instalaciones, ampliaciones, cambios de ubicación y bajas 19

13 Grado de Cumplimiento de los Niveles de Calidad del Servicio *19*

14 Protección de Datos *22*

15 Seguridad y Confidencialidad de la Información *22*

16 Propiedad intelectual de los trabajos *23*

17 Traspaso de conocimientos *23*

18 Prevención de Riesgos Laborales *23*

Código Seguro de verificación:R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	03/05/2013
	Beatriz Torres Lista			
	Damián Hernández Martín			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==	PÁGINA	3/24

R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==

1 Objeto del Contrato.

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto fijar las especificaciones técnicas mínimas que han de regir el procedimiento abierto para la adjudicación de los *"Servicios de Soporte y Mantenimiento Técnico de los Equipos TIC de Usuario del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria"*

En el presente documento se utilizará la nomenclatura "Ayuntamiento" para referirse al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y Servicio de Informática para referirse al Servicio de Informática del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

2 Identificación y descripción del alcance.

La finalidad del presente procedimiento es dotar al Ayuntamiento de las Palmas de Gran Canaria de un soporte de equipos TIC de usuario, que preste los servicios indicados en este documento. Se pretende con ello dar una atención a los usuarios corporativos de equipamiento de usuario final relacionado con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones acorde con la necesidad de operatividad del Ayuntamiento.

Los objetivos generales que se pretende alcanzar son los siguientes:

1. Ofrecer a los usuarios un único punto de contacto donde encuentren una respuesta cualificada a todos sus problemas derivados de la utilización de las tecnologías de la información y comunicaciones en su puesto de trabajo.
2. Cubrir la necesidad del Servicio de Informática de centralizar todas las solicitudes en un canal de entrada único de tal forma que, a partir de dicho punto, se preste un servicio eficiente a los usuarios municipales.
3. Conseguir una estructura de soporte integrada que mediante la aplicación de estándares y "mejores prácticas" dé una respuesta eficaz y rápida a las incidencias de naturaleza de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de usuario final reportadas por los usuarios corporativos.
4. Asegurar la coherencia de los procesos y las actuaciones relacionadas con la resolución de incidencias en equipos TIC de usuario.
5. Disponer de información de gestión, que incluya indicadores y métricas, que facilite el control y la toma de decisiones para la adecuada gestión de la función microinformática municipal y la vigilancia del adecuado funcionamiento de los servicios subcontratados por medio de este concurso.
6. Gestionar de manera adecuada el ciclo aprovisionamiento-mantenimiento-retirada de la plataforma de equipos TIC de usuario final.
7. Proporcionar un servicio de mantenimiento preventivo y correctivo en pos de una máxima operatividad del equipamiento TIC de usuario final.

Código Seguro de verificación:R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	03/05/2013
	Beatriz Torres Lista			
	Damián Hernández Martín			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==	PÁGINA	4/24

R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==

Por **equipos TIC de usuario** se entiende todo el equipamiento microinformático y los terminales de telefonía fija, así como todas las aplicaciones instaladas en los mismos. Se incluyen los periféricos que se puedan manejar desde los equipos microinformáticos, las fotocopiadoras con conexión de red y los dispositivos de fax que se conecten a la red de telecomunicaciones municipal. También quedan incluidos en esta definición los dispositivos de telefonía móvil, como pueden ser smart phones, tablets, etc.

La empresa adjudicataria realizará todos los trabajos necesarios encaminados a la consecución de los objetivos fijados en este documento.

3 Cobertura de los servicios

El adjudicatario prestará los servicios en los equipos TIC de usuario propiedad del Ayuntamiento, o que esté en uso por personal del Ayuntamiento. Además, también realizará el mantenimiento de los equipos TIC de usuario de los Institutos Municipales. Se podrán incluir dentro de la cobertura los equipos de las Sociedades Municipales en la medida que el Ayuntamiento formalice acuerdos de prestación de estos servicios. La relación de los equipos objeto de cobertura podrá variar durante la ejecución del contrato.

Por parte del Ayuntamiento, se definen dos tipos de perfiles de usuario:

- **Puestos de máxima disponibilidad:** equipos TIC de usuario a disposición del personal de atención al público, tanto en los puestos de carácter presencial como en los de atención telefónica, Área de Alcaldía, titulares de órganos directivos, concejales titulares de área de gobierno, de concejalías delegadas y de distritos y el personal adscrito a sus respectivas secretarías. Asimismo, se incluirá dentro de este perfil cualquier otro equipamiento que por su naturaleza sea así identificado por el Servicio de Informática.
- **Otros puestos:** Todos los no englobados en la definición anterior.

4 Medios

La empresa adjudicataria deberá disponer de los medios necesarios para la prestación del servicio en las dependencias del Ayuntamiento. Estos medios deben incluir mesas, sillas, ordenadores, software, impresoras, material de oficina y consumibles informáticos y herramientas para el manejo y reparación de equipos TIC de usuario.

Todo el personal de la empresa licitadora deberá estar localizable durante todo el período de tiempo en que esté prestando el servicio. Cada técnico dispondrá de un teléfono móvil cuyos costes correrán íntegramente a cargo del licitador.

4.1 Medios informáticos de software

Las empresas licitadoras propondrán y costearán herramientas informáticas para las siguientes tareas:

- Herramienta para el registro y seguimiento de la gestión de las diferentes solicitudes e incidencias reportadas por los usuarios y las tareas realizadas por la empresa que no sean producto del reporte de una incidencia (en adelante Herramienta de Seguimiento).

Código Seguro de verificación:R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	03/05/2013
	Beatriz Torres Lista			
	Damián Hernández Martín			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==	PÁGINA	5/24

R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==

- Herramienta para la gestión del inventario automático (en adelante Herramienta de Inventario).

Dichas herramientas deberán cumplir, al menos, los siguientes requisitos:

- Las soluciones propuestas deberán cubrir todas las necesidades descritas en el presente pliego.
- Dentro de la oferta, la empresa deberá incluir una descripción clara y detallada de las funcionalidades que aportan las herramientas al servicio.
- Las herramientas deberán ser compatibles con la plataforma tecnológica existente en la actualidad en el Ayuntamiento.
- Se deberá indicar en la oferta las características necesarias tanto en los servidores como en los puestos de usuario para el correcto funcionamiento de las mismas.
- El adjudicatario deberá hacer toda la instalación de dichas herramientas, así como la carga inicial y la migración de datos en un plazo nunca superior al primer mes de ejecución del contrato. Para ello, presentará en su oferta un proyecto de implantación de las herramientas con su correspondiente cronograma.
- El sistema ofrecido deberá contener todos los componentes, aplicaciones y licencias que aseguren la plena funcionalidad del mismo en el contexto del actual sistema de información municipal, sin que ello suponga, en ningún momento, la adquisición por parte del Ayuntamiento de licencias, componentes o aplicaciones adicionales.
- Una vez finalizada la prestación del servicio, las herramientas y licencias suministradas quedarán en propiedad del Ayuntamiento, sin coste adicional, y al menos en las mismas condiciones con las que se ha realizado su explotación.
- El Servicio de Informática podrá solicitar a la empresa una demostración del funcionamiento de las herramientas propuestas, en las instalaciones del Ayuntamiento, si éste lo estima conveniente, asumiendo la empresa licitadora todos los gastos que la misma pueda ocasionar. Para ello, la empresa licitadora deberá disponer de aplicativos de demostración con todos los módulos y funcionalidades descritas en la oferta que sean plenamente operativos.
- Las herramientas deberán cumplir con los requisitos de integración con los sistemas de información municipales.
- El Ayuntamiento, a través de su Servicio de Informática se reserva el derecho de exigir la utilización de las herramientas propuestas por el Servicio de Informática y que serán proporcionadas por el Ayuntamiento, en lugar de las ofertadas.

Es responsabilidad de la empresa licitadora el mantener actualizada toda la información contenida en los aplicativos que se use, así como la explotación de los datos para la elaboración de informes y estadísticas. El adjudicatario se compromete especialmente a

Código Seguro de verificación:R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	03/05/2013
	Beatriz Torres Lista			
	Damián Hernández Martín			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==	PÁGINA	6/24

R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==

mantener al día la información de los usuarios (nombre, servicio, teléfono, etc) y del inventario de los equipos TIC de usuario, contenida en los aplicativos en uso.

La empresa licitadora se compromete a incluir en la Intranet Municipal un formulario de creación de incidencias por parte de los usuarios y elaborar un interfaz para su registro automático en la herramienta de seguimiento, así como para la consulta del estado de sus incidencias ya abiertas. Estas tareas se realizarán en los tres primeros meses del contrato.

Asimismo, la empresa licitadora incluirá en la Intranet Municipal un formulario para la recepción de las sugerencias y reclamaciones de los usuarios. Dicho formulario recogerá la información del usuario, así como el contenido de la sugerencia/reclamación y el objeto de la misma. Una vez recogida la sugerencia/reclamación, ésta se enviará a las cuentas de correo que especifique el Ayuntamiento, pudiendo la empresa adjudicataria proponer alternativas a valorar por el Servicio de Informática. Para la implantación de esta funcionalidad, el adjudicatario dispone de los tres primeros meses del contrato.

La empresa se responsabilizará de la parametrización, mantenimiento, soporte y actualización de los datos de dichas herramientas, gestión y elaboración de informes y alta, modificación y baja de usuarios de las aplicaciones, siendo la responsable de su explotación. Asimismo, facilitará al Ayuntamiento las herramientas y soporte necesarios para que éste pueda realizar cualquier tipo de consulta sobre los datos de explotación.

La empresa correrá con los gastos del contrato de soporte y mantenimiento de las herramientas que se utilicen para la ejecución del contrato, durante la duración del contrato.

Será responsabilidad de la empresa la plena integración de estas aplicaciones con los sistemas de información del Ayuntamiento, cuando se demande dicha integración. En particular, se requerirá la integración de los datos referidos a las incidencias y su seguimiento dentro del aplicativo de gestión departamental del Servicio de Informática.

La empresa desarrollará un cuadro de mandos para el control de los indicadores de calidad del servicio, según lo especificado en el apartado correspondiente de los pliegos particulares del proceso de contratación actual.

El Ayuntamiento facilitará los servidores donde se ejecutan ambas aplicaciones.

5 Cuadro de Mando

Será responsabilidad del adjudicatario la elaboración y parametrización de un cuadro de mando que permita el acceso en tiempo real al personal designado por el Ayuntamiento a la explotación gráfica y estadística de toda la información necesaria para la elaboración de los parámetros que definen los niveles de calidad de los servicios.

6 Metodología

Los licitadores deberán aplicar metodología ITIL (Information Technology Infrastructure Library) en la solución propuesta. El licitador, en su oferta, deberá especificar claramente la metodología propuesta para la prestación del servicio, incluyendo todas aquellas certificaciones que avalen el seguimiento y utilización de ésta.

Código Seguro de verificación:R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	03/05/2013
	Beatriz Torres Lista			
	Damián Hernández Martín			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==	PÁGINA	7/24

R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==

Para garantizar el soporte de calidad en ITIL, la empresa poseerá al menos una persona con titulación Service Manager en ITIL o equivalente. La labor de esta persona será la de ayudar en las tareas de consultoría y definición del servicio. Dentro de la documentación de la oferta, la empresa incluirá el currículum y formación en ITIL requerida de dicha persona.

La empresa que resulte adjudicataria del servicio deberá seguir los protocolos de actuación establecidos en el Servicio de Informática en cada uno de los procedimientos internos en los que colabore.

7 Estructura del Servicio

7.1 Centro de Soporte Unificado (Servicio de nivel 1)

Las tareas a realizar por el Centro de Soporte Unificado serán, al menos, las siguientes:

- Recibir las llamadas de usuarios relativas a todas las incidencias y tareas del Servicio de Informática, así como las solicitudes o dudas que los usuarios pudieran tener.
- Registro y actualización de los datos de los usuarios del servicio.
- Registrar en el Service Desk todas las incidencias recibidas y realizar su seguimiento. El usuario reportará la incidencia telefónicamente o vía intranet para su registro.
- Asignación de las incidencias a los técnicos de soporte.
- Atender las consultas de los usuarios sobre el estado de sus incidencias abiertas, así como resolución de dudas sobre el uso general del ordenador, periféricos, manejos del sistema operativo, software de ofimática, correo electrónico o el navegador de Internet.
- Soporte técnico remoto para las incidencias recibidas relacionadas con equipos TIC de usuario, según los criterios que establezca el Servicio de Informática.
- Registro en la Herramienta de Seguimiento de la información relacionada con la actuación técnica que sirva para la generación de informes y estadísticas de actividad.
- Generar informes y estadísticas de actividad según los criterios que establezca el Servicio de Informática.
- En general, todas aquellas tareas que, siendo objeto del presente contrato, se puedan realizar en remoto.

La empresa deberá asumir todos los costes de provisión del servicio, que debe incluir:

- Llamadas telefónicas.
- Disposición de un número de teléfono gratuito para las llamadas que realicen los trabajadores municipales al centro de soporte.
- Centralita telefónica con redundancia, y que permita generar al menos los siguientes informes:
    - Número de llamadas atendidas.
    - Número de llamadas no atendidas por estar comunicando.

Código Seguro de verificación:R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	03/05/2013
	Beatriz Torres Lista			
	Damián Hernández Martín			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==	PÁGINA	8/24

R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==

- Número de llamadas no atendidas por no coger el teléfono.
- Tiempo de espera de cada llamada hasta que se descuelga el teléfono.
- Tiempo de espera de cada llamada hasta que es atendida por un técnico.
- Horario de las llamadas recibidas, tanto las atendidas como las no atendidas.

– Línea de conexión de datos con el Ayuntamiento, a través de una VPN con un caudal mínimo de 5Mb, con redundancia. Toda la infraestructura necesaria, tanto hardware como software o de comunicaciones, correrá a cargo del adjudicatario.

Los horarios de ejecución de los trabajos se detallan en el apartado correspondiente de los pliegos particulares. Dentro de dicho apartado se definen dos horarios: Horario de Máxima Disponibilidad y Horario de Guardia.

En sus propuestas, las empresas licitadoras deberán destinar permanentemente, durante el **Horario de Máxima Disponibilidad** al menos 2 técnicos a las funciones de soporte técnico unificado o de nivel 1, y durante el **Horario de Guardia** al menos 1 técnico a las funciones de soporte técnico unificado o de nivel 1.

El Centro de Soporte Unificado se encontrará en las instalaciones de la empresa prestadora del servicio.

Como mejora, las empresas licitadoras podrán proponer que, durante el **Horario de Máxima Disponibilidad**, los técnicos de nivel 1 realicen sus tareas de Centro de Soporte Unificado en las instalaciones del Ayuntamiento. Para ello, la empresa será responsable de prestar a dicho personal los servicios de centralita con las mismas características solicitadas anteriormente en este apartado. En el **Horario de Guardia** dicha prestación se hará desde las instalaciones de la empresa adjudicataria. Cuando los técnicos de nivel 1 ubicados en el Ayuntamiento, por saturación de los mismos, no puedan atender las llamadas recibidas, estas saltarán al Centro de Soporte Unificado ubicado en las instalaciones de la empresa prestadora del servicio. Si al inicio de la prestación del servicio, el Ayuntamiento no dispusiese de espacio físico para las personas destinadas al Centro de Soporte Unificado, o existiese alguna otra contingencia que impidiera que el servicio se pudiese prestar con normalidad desde las instalaciones municipales, el mismo se prestaría desde las instalaciones de la empresa licitadora hasta que dichas contingencias quedasen subsanadas. Esta norma se aplicaría ante cualquier incidencia que, de forma transitoria y durante la ejecución del contrato, no permitiese la prestación del servicio en local. En cualquiera de los casos, se podrá aplicar las penalizaciones que esta situación pudiese ocasionar cuando las incidencias fuesen imputables al adjudicatario.

7.2 Servicio de Soporte in-situ (Servicio de nivel 2)

Resolverá en los puestos de trabajo de los usuarios corporativos aquellas incidencias no resueltas por los técnicos de soporte unificado.

Estos técnicos recibirán la incidencia a través de la Herramienta de Seguimiento, y contactarán con el usuario para acordar con él una cita para atender su caso.

Código Seguro de verificación:R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	03/05/2013
	Beatriz Torres Lista			
	Damián Hernández Martín			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==	PÁGINA	9/24

R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==

En sus propuestas, las empresas licitadoras deberán destinar permanentemente un mínimo de cinco técnicos a este servicio.

7.3 Descripción de las Tareas a realizar

Además de las tareas específicas de cada perfil descritas en anteriormente, el personal de la empresa adjudicataria tendrá que realizar las siguientes tareas:

Gestión de instalaciones, ampliaciones, cambio de ubicación y bajas.

- Instalar, configurar y mantener todo el software que se usa en el Ayuntamiento. Para ello, el Servicio de Informática facilitará el software de instalación.
- La empresa se hará cargo de organizar y ejecutar las instalaciones, ampliaciones, cambios de ubicación y traslado de información entre equipos, bajo las instrucciones del Servicio de Informática.
- Gestionar la baja del patrimonio municipal y la retirada de todo el material obsoleto según el protocolo que establezca el Servicio de Informática.
- Mantenimiento del entorno de instalación de los equipos (recogida de cables con bridas o canutillos, etc)
- Los equipos y piezas objeto del presente pliego serán recepcionados por la empresa licitadora según el protocolo que establecerá el Servicio de Informática. Es responsabilidad del Ayuntamiento la compra, tanto de equipos como de las piezas de reparación necesarias.

Mantenimiento preventivo

- Mantenimiento preventivo de los equipos TIC de usuario, consistente en chequeo del hardware y software instalado, según el protocolo que establece el Servicio de Informática. Ningún equipo objeto del mantenimiento preventivo podrá estar más de seis meses sin la ejecución de dicho mantenimiento. En el inventario quedará recogida la fecha de la última actuación de este tipo.

Mantenimiento correctivo

- Resolver las incidencias y configurar los equipos TIC de usuario objeto del presente pliego, tanto del hardware como del software que tengan instalado.
- Reparar los equipos TIC del usuario fuera de garantía. Las piezas de recambio necesarias serán suministradas por el Servicio de Informática.
- Sustituir el equipo TIC de usuario cuando la naturaleza de la avería desaconseje la reparación del equipo averiado o cuando se prevea que la reparación pueda prolongarse más allá del tiempo de resolución del soporte técnico in-situ ofertado. En este último caso, el licitador deberá aportar el hardware de sustitución, asumiendo su coste. Por ello, será necesario que el licitador cuente con un stock mínimo de equipos (ordenadores,

Código Seguro de verificación:R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	03/05/2013
	Beatriz Torres Lista			
	Damián Hernández Martín			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==	PÁGINA	10/24

R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==

impresoras, etc.) para hacer frente a estas situaciones con garantía de satisfacer los niveles de calidad exigidos.

Gestión de antivirus y parches y actualizaciones del software

- Gestionar los antivirus, parches y actualizaciones. La empresa adjudicataria será responsable de que el antivirus de los equipos informáticos esté correctamente actualizado a las últimas versiones publicadas. Así como de contactar con el suministrador del antivirus corporativo y gestionar con el mismo el suministro de las diferentes actualizaciones.
- El licitador deberá mantener al día los parches y actualizaciones del software propiedad del Ayuntamiento. Para ello se deberá establecer un sistema automático de distribución e instalación de parches y actualizaciones desde un servidor propiedad del Ayuntamiento.

Transferencia de archivos y configuraciones

- En operaciones de renovación de equipos e intervenciones de mantenimiento correctivo en las que se sustituye un equipo por otro o también en reparaciones de discos duros locales, se procederá a transferir los archivos y la configuración de un equipo a otro.
- Cuando se haga necesario formatear el disco duro local se deberá crear una imagen del disco, mediante alguna utilidad, en una unidad de almacenamiento de red y se garantizará la disponibilidad de la información en línea durante una semana. Si las circunstancias desaconsejasen el uso del almacenamiento en red, o ello no fuera posible, se deberá utilizar cualquier otro sistema alternativo que garantice la mencionada disponibilidad, todo ello con cargo al adjudicatario.

Gestión de las garantías

- Gestionar y supervisar la aplicación de la garantía del equipo, si procede. Para ello, el licitador mantendrá contacto directo con las empresas suministradoras de la garantía.

Otras tareas

- Generar una Base de Conocimiento que albergue cómo se han resuelto los distintos tipos de incidencias y la documentación de instalación y configuración de software. (El Ayuntamiento facilitará la documentación disponible, y cuando no se disponga de la misma, la empresa se encargará de su elaboración). El repositorio de la documentación así como el formato de la misma serán indicados por el Servicio de Informática.
- La empresa adjudicataria deberá mantener actualizado el inventario del parque de equipos TIC de usuario según criterios establecidos por el Servicio de Informática, recogiendo los movimientos de equipos y dejando constancia en los informes y estadísticas de la actividad.

Código Seguro de verificación:R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	03/05/2013
	Beatriz Torres Lista			
	Damián Hernández Martín			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==	PÁGINA	11/24

R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==

- Elaborar encuestas de satisfacción cada 6 meses, desarrolladas conjuntamente con el Servicio de Informática. El adjudicatario integrará estas encuestas dentro de la Intranet Municipal.
- Trasladar, instalar, configurar y retirar cualquier equipamiento TIC de usuario, proyectores y pantallas de proyección, que sean necesarios para presentaciones o actos puntuales que se puedan realizar por el Ayuntamiento.

Dentro de la prestación del servicio, se podrán incluir nuevas tareas cuya necesidad se detecte durante la ejecución del contrato.

Dependiendo de la carga puntual de trabajo de los técnicos de la empresa, y siendo prioritarias las tareas señaladas en el presente pliego, dichos técnicos estarán a disposición del Servicio de Informática para realizar trabajos adicionales encomendados por este Servicio dentro del ámbito microinformático y de las comunicaciones.

La empresa adjudicataria se hará cargo de la sustitución de piezas, la adquisición y reemplazo de elementos menores y stock de piezas hasta un valor máximo de 3.000€ durante el período de vigencia del contrato, hasta su agotamiento, con el fin de optimizar y reducir al máximo los tiempos de resolución asociados a averías e incidencias hardware, permitiendo así ofrecer con garantías los mejores niveles de servicio.

La metodología de funcionamiento será la siguiente:

- El Servicio de Informática requerirá a la empresa Adjudicataria la relación de material necesario para la reparación de los equipos averiados.
- La empresa adjudicataria, presentará propuesta del material necesario, la cual deberá ser visada por el Servicio de Informática.
- Una vez visada, la empresa adjudicataria procederá a la adquisición del material.

7.3.1 Control de instalaciones de software no permitido

Como regla general, los usuarios no deberán poseer permisos de administración sobre sus equipos.

La empresa implantará las herramientas y medidas necesarias para realizar el control del software no permitido. Además, generará informes detallados del software no autorizado instalado, incluyendo información del usuario, del equipo y cualquier otra necesaria para poder controlar este tipo de conductas.

Dentro de la oferta, la empresa detallará el protocolo propuesto para la realización de dicho control.

La adquisición del software y sus respectivas licencias necesarios para el control de instalación de software no permitido, así como los respectivos contratos de soporte y mantenimiento durante la vigencia del contrato, correrán a cuenta de la empresa adjudicataria. A la finalización

Código Seguro de verificación:R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	03/05/2013
	Beatriz Torres Lista			
	Damián Hernández Martín			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==	PÁGINA	12/24

R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==

del contrato, el software y las licencias utilizados se quedarán en posesión del Ayuntamiento sin coste adicional.

Control a posteriori: Cuando un técnico detecte en algún ordenador la instalación de software no permitido, procederá a su desinstalación, abriendo una incidencia a través del Service Desk donde se notifique la existencia de software no autorizado, incluyendo la información del usuario, del equipo y cualquier otra necesaria para la correcta elaboración de los informes pertinentes sobre este tipo de conductas.

7.3.2 Herramienta de soporte remoto

Los técnicos adscritos a este servicio, siempre que les sea posible, utilizarán preferentemente una herramienta de soporte remoto que les permita diagnosticar y, si fuera posible, solucionar telemáticamente la incidencia.

Esta herramienta deberá garantizar:

1. Que no pondrá en peligro la integridad y la seguridad de las plataformas microinformáticas corporativas.

2. Que cada vez que se pretenda acceder a través de ella al ordenador personal de un usuario será necesaria la previa autorización de éste.

La adquisición de dicha herramienta y sus respectivas licencias, así como los respectivos contratos de soporte y mantenimiento durante la vigencia del contrato, correrán a cuenta de la empresa adjudicataria. A la finalización del contrato, la herramienta y licencias utilizadas se quedarán en posesión del Ayuntamiento sin coste adicional.

La herramienta ofrecida deberá contener todos los componentes, aplicaciones y licencias que aseguren la plena funcionalidad de la misma en el contexto del actual sistema de información municipal, sin que ello suponga, en ningún momento, la adquisición por parte del Ayuntamiento de licencias, componentes o aplicaciones adicionales.

7.3.3 Retirada de residuos

Será responsabilidad de la empresa la recogida de fungibles en los puestos de trabajo, según los criterios que establezca el Servicio de Informática.

La empresa se responsabilizará de deshacerse de las piezas averiadas inservibles, del equipamiento TIC de usuario obsoleto y de los fungibles, dándole un fin adecuado a través de algún gestor autorizado de este tipo de residuos, salvo indicación en contra por parte del Servicio de Informática del Ayuntamiento. Todos los gastos que se deriven de la retirada de estos residuos correrán por cuenta de la empresa adjudicataria, que deberá presentar un justificante de cada una de estas retiradas con el visto bueno del gestor de residuos que corresponda.

El adjudicatario deberá establecer los acuerdos necesarios con algún gestor de residuos autorizado (en caso de que él mismo no lo sea) para la retirada del material.

Código Seguro de verificación:R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	03/05/2013
	Beatriz Torres Lista			
	Damián Hernández Martín			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==	PÁGINA	13/24

R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==

El Ayuntamiento podrá exigir una copia de estos acuerdos donde se establezcan las condiciones del servicio y donde se indique claramente la empresa encargada de la gestión, con el número de registro oficial autorizado.

7.3.4 Equipamiento TIC de usuario con cobertura de trabajos limitada

Dentro del equipamiento TIC de usuarios, existen ciertos elementos, especificados a continuación, para los que las tareas objeto del presente contrato se limitan a lo siguiente:

- **Equipamiento de telefonía fija:** Para estos equipos, se cubren solamente los trabajos de instalación, retirada y traslado de los mismos.
- **Fotocopiadoras con conexión de red:** Los trabajos a realizar vinculados con estos equipos, se limitan a la configuración de los mismos y de los clientes que se conecten con ellos, en todo lo referente a su uso para impresión, escaneado de imágenes, envío de faxes y envío de correos electrónicos.
- **Faxes conectados a la red de telecomunicaciones municipal:** En relación con estos dispositivos, los trabajos de la empresa adjudicataria se limitan a su instalación, retirada, traslado y configuración de los mismos.
- **Dispositivos de telefonía móvil:** Los trabajos a realizar relacionados a estos dispositivos se refieren, principalmente, a la configuración de dispositivos móviles, la migración de perfiles (datos, cuentas, etc.) entre dispositivos, configuración de correo electrónico, sincronización con ordenador, y otros trabajos de igual o similar naturaleza.

8 Personal y Perfiles Profesionales

El personal que conforme el equipo de trabajo como mínimo deberá cubrir los siguientes requisitos:

- Técnico de Nivel 1

Personas requeridas	2
Titulación académica	Formación Profesional I (o equivalente)
Funciones	Atención telefónica de solicitudes e incidencias y resolución en nivel 1. Tramitación de las incidencias que lleguen por otros canales. Gestión (apertura, cierre, etc.) y seguimiento de las incidencias. Resolución de incidencias de forma remota. Escalado de incidencias al Nivel 2. Documentación de problemas y soluciones. Cualquier otra que se establezca.
Capacidades	Amabilidad en el trato y facilidad de comunicación. Responsabilidad y meticulosidad.
Conocimientos	Sistemas operativos de Microsoft. Configuración TCP/IP. Microinformática. Ofimática (Libreoffice, Openoffice, Microsoft Office). Instalación de software

Código Seguro de verificación:R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	03/05/2013
	Beatriz Torres Lista			
	Damián Hernández Martín			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==	PÁGINA	14/24

R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==

- Técnico de Nivel 2 especializado en reparación de impresoras

Personas requeridas	1
Titulación académica	Formación Profesional II (o equivalente) Experiencia contrastada en servicios de reparación de impresoras
Funciones	Resolución de incidencias in-situ, en especial las relacionadas con impresoras. Documentación de problemas y soluciones. Cualquier otra que se establezca.
Capacidades	Amabilidad en el trato y facilidad de comunicación. Responsabilidad y meticulosidad. Carnet de conducir B1
Conocimientos	Reparación de impresoras. Reparación de hardware de ordenadores. Sistemas operativos de Microsoft. Configuración TCP/IP. Microinformática. Ofimática (Libreoffice, Openoffice, Microsoft Office). Instalación de hardware y software. Conocimientos básicos en telefonía fija.

- Técnico de Nivel 2 especializado en reparación de ordenadores

Personas requeridas	1
Titulación académica	Formación Profesional II (o equivalente) Experiencia contrastada en servicios de reparación de hardware de ordenadores
Funciones	Resolución de incidencias in-situ, en especial las relacionadas con hardware de ordenadores. Documentación de problemas y soluciones. Cualquier otra que se establezca.
Capacidades	Amabilidad en el trato y facilidad de comunicación. Responsabilidad y meticulosidad. Carnet de conducir B1
Conocimientos	Reparación de hardware de ordenadores. Sistemas operativos de Microsoft. Configuración TCP/IP. Microinformática. Ofimática (Libreoffice, Openoffice, Microsoft Office). Instalación de hardware y software. Conocimientos básicos en telefonía fija.

- Técnico de Nivel 2

Personas requeridas	3
Titulación académica	Formación Profesional II (o equivalente)
Funciones	Resolución de incidencias in-situ. Documentación de problemas y soluciones. Cualquier otra que se establezca por parte del Supervisor.
Capacidades	Amabilidad en el trato y facilidad de comunicación. Responsabilidad y meticulosidad. Carnet de conducir B1
Conocimientos	Reparación de hardware de ordenadores.

Código Seguro de verificación:R2zq3::kzyA6g/AdCZABV6g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	03/05/2013
	Beatriz Torres Lista			
	Damián Hernández Martín			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==	PÁGINA	15/24

R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==

	Sistemas operativos de Microsoft. Configuración TCP/IP. Microinformática. Ofimática (Libreoffice, Openoffice, Microsoft Office). Instalación de hardware y software. Conocimientos básicos en telefonía fija.

Todo el personal ofertado deberá estar, al menos, formado y certificado en metodología ITIL, estando en posesión del certificado ITIL Foundation o equivalente.

Además del personal requerido, la empresa dispondrá la infraestructura organizativa, tanto material como personal, necesaria para la realización de las siguientes tareas:

- Elaboración de los grupos de trabajo y control de ausencias.
- Coordinación de sus técnicos.
- Supervisión y control de las tareas de los técnicos.
- Redacción y presentación de informes de seguimiento.
- Coordinación con los técnicos responsables del Servicio de Informática.

La empresa adjudicataria se compromete a tener siempre disponible para el servicio el número de personas mínimo establecido para cada perfil, debiendo realizar la correspondiente sustitución del personal de baja o permiso por personal técnico de una titulación y experiencia similar.

Todo el personal que preste los servicios objeto del presente contrato deberá estar perfectamente identificado, al menos mediante una tarjeta personal visible en todo momento, donde se muestre, entre otros datos, el nombre de la empresa, el nombre completo del técnico y la fotografía.

Todos los gastos derivados de la uniformación y los elementos distintivos auxiliares correrán por cuenta de la empresa adjudicataria.

9 Horario de Ejecución de los Servicios

El horario de prestación de los servicios descritos en el apartado correspondiente del Pliego de Prescripciones Técnicas se define en dos bloques de la siguiente forma:

Horario de Máxima Disponibilidad:

De 7:30 a 15:15, de lunes a viernes, en los mismos días laborables que se dispongan en el calendario oficial de esta Corporación, los trabajadores de la empresa asignados a este contrato prestarán sus servicios con el total de sus efectivos asignados al Ayuntamiento.

Horario de Guardia:

De lunes a viernes, de 7:00 a 7:30 y de 15:15 a 19:30, y los sábados de 10:00 y hasta las 13:00, se prestará el servicio de nivel 1 por al menos 1 técnico desde el CAU ubicado en las instalaciones del adjudicatario. Al menos uno de los técnicos de nivel 2, se encontrará de guardia localizable para cubrir las averías graves que se puedan producir. El técnico de guardia

Código Seguro de verificación:R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	03/05/2013
	Beatriz Torres Lista			
	Damián Hernández Martín			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==	PÁGINA	16/24

R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==

tendrá que presentarse en el lugar de la avería en menos de 30 minutos tras la notificación. Para las actuaciones que se puedan producir durante esta guardia, en la oferta se incluirá una bolsa de al menos 60 horas anuales, debiéndose entregar por parte del licitante un documento por cada actuación donde se especifiquen las acciones realizadas y el número de horas utilizado. El protocolo de actuación en estos casos será definido por el Servicio de Informática.

Como complemento, las ofertas deberán incluir una bolsa de al menos 100 horas anuales de servicios técnicos adicionales de Nivel 2, para cubrir posibles eventos que se produzcan durante la ejecución del servicio (p.e. presentaciones fuera del Ayuntamiento, eventos de inauguración de sedes donde exista equipamiento informático, etc.). Este número de horas podrá repartirse entre varios técnicos, computándose las horas de cada técnico por separado, en horario, de 7:00 a 23:00 horas, de lunes a domingo (incluidos festivos). La ejecución de trabajos en este horario y su cómputo de horas se establecerá por escrito y con una antelación mínima de 2 días a la prestación de los mismos. debiéndose entregar por parte del licitante un documento de aceptación en el que se reflejen las acciones realizadas y el número de horas utilizado.

En caso de que no se vaya a hacer uso de parte de las horas asignadas a alguna de estas bolsas, el Servicio de Informática, si lo considera oportuno, podrá sustituir la finalidad de las mismas por otros servicios dentro del ámbito microinformático y de las comunicaciones.

En caso de que así se estime oportuno, el Servicio de Informática podrá asignar parte o la totalidad de las dos bolsas de horas de trabajo citadas (que totalizan 160 horas) a otras finalidades diferentes a las consideradas dentro del ámbito microinformático y de las comunicaciones, o bien trasvasar horas de una bolsa de horas a la otra.

Se valorará como mejora la ampliación del horario de guardia del técnico de nivel 1 a un horario 24x7, es decir, 24 horas diarias por 7 días a la semana.

10 Infraestructura a aportar por el Ayuntamiento

10.1 Instalaciones físicas

El Ayuntamiento facilitará a la empresa adjudicataria espacio físico para ubicar tanto a los técnicos destinados in-situ, como todo el material que se encuentre en reparación o pendiente de instalar.

Dentro de las instalaciones asignadas a la empresa, se le facilitará una línea telefónica con cobertura de llamadas internas y una segunda línea con llamadas al exterior para poder conectar con las empresas suministradoras.

En el caso de que la empresa opte por destinar un Centro de Soporte Unificado en las instalaciones municipales, el Ayuntamiento le facilitará las líneas telefónicas necesarias para la prestación de dicho servicio en condiciones óptimas. Estas líneas siempre tendrán una cobertura de llamadas internas.

Código Seguro de verificación:R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	03/05/2013
	Beatriz Torres Lista			
	Damián Hernández Martín			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==	PÁGINA	17/24

R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==

10.2 Infraestructura informática

En caso de no aceptar las herramientas ofertadas por la empresa adjudicataria, el Ayuntamiento facilitará a la empresa adjudicataria las aplicaciones que las reemplacen.

El Ayuntamiento facilitará los servidores donde se ejecutan bien las aplicaciones propuestas, bien las aplicaciones que las reemplacen.

11 Desplazamientos

Será responsabilidad del adjudicatario contar con un vehículo para sus desplazamientos entre las distintas ubicaciones de las oficinas municipales y servirá tanto para los desplazamientos de los técnicos como para el traslado de equipamiento entre las dependencias.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria tener el vehículo en perfectas condiciones de funcionamiento e higiene, así como estar al corriente en los seguros y revisiones periódicas que necesite. De la misma forma, la empresa es responsable de cualquier infracción que se cometa durante la prestación del servicio y correrá con los gastos derivados de las mismas (tanto en el vehículo como en las personas).

12 Tiempos máximos de actuación

Las empresas licitantes indicarán en sus ofertas los tiempos de actuación máximos a los que se comprometen, según se indica en el anexo correspondiente. A continuación se detallan los valores máximos para dichos compromisos, de tal forma que aquellas ofertas que los excedan serán desestimadas.

12.1 Tiempo de reacción máximo:

Por tiempo de reacción se entiende el tiempo transcurrido entre el momento en que el usuario comunica la incidencia y el momento de la intervención de los técnicos de soporte.

- Puestos de máxima disponibilidad: 15 minutos
- Resto de puestos: 15 minutos

12.2 Tiempo de resolución de incidencias:

Por tiempo de resolución se entiende el tiempo transcurrido entre el momento en que el usuario comunica la solicitud o la incidencia y el momento de su resolución definitiva. En caso de que la resolución de la incidencia no sea posible en el tiempo máximo preestablecido, se tomará como tiempo de resolución el transcurrido entre el momento de comunicación de la incidencia y el momento en que el usuario disponga de una solución de contingencia válida que le permita continuar normalmente con su trabajo hasta que la incidencia pueda ser solucionada.

12.2.1 Tiempo de resolución de incidencias:

- En la sede de León y Castillo 270:

  Puestos de máxima disponibilidad: 2 horas 30 minutos
  Resto de puestos: 8 horas

- En las restantes sedes:

Código Seguro de verificación:R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	03/05/2013
	Beatriz Torres Lista			
	Damián Hernández Martín			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==	PÁGINA	18/24

R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==

Puestos de máxima disponibilidad: 4 horas
Resto de puestos: 8 horas

12.2.2 Tiempo de resolución de la gestión de instalaciones, ampliaciones, cambios de ubicación y bajas

- Puestos de máxima disponibilidad: 8 horas
- Resto de puestos: 12 horas

13 Grado de Cumplimiento de los Niveles de Calidad del Servicio.

Se establecerá un nivel de servicio mínimo mediante la evaluación de una serie de indicadores especificados a continuación y otros que podrán ser definidos durante la vigencia del contrato. Los licitadores podrán mejorar los indicadores expuestos y proponer nuevos indicadores a los que se compromete.

El cumplimiento de los niveles de calidad del servicio se verá reflejado a la hora del abono del 20% de los ingresos a liquidar con carácter variable y periodicidad trimestral de la siguiente manera:

Indicador número 1: Consecución de los estándares de acuerdo de nivel de servicio o SLA:

Supone el 50% del importe trimestral de la parte variable, desglosado de la siguiente forma

Indicadores en horario de máxima disponibilidad:

Descripción	Nivel de Servicio	Nivel Máximo No Liquidable	Porcentaje de la liquidacion variable
Porcentaje de llamadas atendidas es mayor de	95%	80%	6%
Tiempo de espera de cada llamada hasta que se atiende por un técnico el teléfono es menos de 20 segundos	80%	65%	6%
Tiempo de espera de cada llamada hasta que se atiende por un técnico el teléfono es menos de 40 segundos	95%	80%	6%
El tiempo de reacción de cada incidencia es menor o igual al ofertado	95%	80%	6%
El tiempo de resolución del soporte técnico in-situ de cada incidencia es menor o igual al ofertado	95%	80%	6%
El tiempo de resolución de la gestión de instalaciones, ampliaciones, cambio de ubicación y baja, es menor o igual al ofertado	95%	80%	6%
El porcentaje de incidencias resueltas en el Servicio de	30%	15%	6%

Código Seguro de verificación:R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	03/05/2013
	Beatriz Torres Lista			
	Damián Hernández Martín			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==	PÁGINA	19/24

R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==

Nivel 1 es mayor de			

Indicadores en horario de guardia:

Descripción	Nivel de Servicio	Nivel Máximo No Liquidable	Porcentaje de la liquidación variable
Porcentaje de llamadas atendidas es mayor de	80%	70%	2%
Tiempo de espera de cada llamada hasta que se atiende por un técnico el teléfono es menos de 20 segundos	70%	60%	2%
Tiempo de espera de cada llamada hasta que se atiende por un técnico el teléfono es menos de 40 segundos	80%	70%	2%
El tiempo de reacción de cada incidencia es menor o igual al ofertado	80%	70%	2%

Donde se define:

- **Nivel de Servicio:** Valor a partir del cual, inclusive, se aplica el total del porcentaje de la liquidación variable (ver columna) para el indicador actual.
- **Nivel Máximo No Liquidable:** Valor máximo, inclusive, para el que se va a aplicar cero euros (0 €) para el indicador actual.
- **Porcentaje de la liquidación variable:** Porcentaje máximo del importe trimestral de la parte variable a aplicar al indicador actual.

En los valores comprendidos entre el Nivel Máximo No Liquidable y el Nivel de Servicio, para el cálculo del porcentaje a aplicar, se seguirá la siguiente fórmula:

$$P = [(Pm + 1)^{(V-Vi)/(Vm-Vi)}] - 1$$

Donde

P = Porcentaje liquidable a aplicar para el indicador actual.
Pm = Porcentaje de Liquidación Variable
V = Valor obtenido del indicador actual dentro del período a calcular.
Vi = Nivel Máximo no Liquidable
Vm = Nivel de Servicio

Al porcentaje liquidable (P) se le aplicará un redondeo al segundo decimal.

Indicador número 2: Correcta ejecución del inventariado de los equipos objeto de mantenimiento:

Supone el 20% del importe trimestral de la parte variable, calculándose de la siguiente forma:

- Se realizará un muestreo de 30 elementos del inventario municipal, procediendo a un descuento de 100 € por equipo que no se encuentre correctamente inventariado, hasta un máximo del 20% del importe de la facturación variable.

Indicador número 3: Cumplimiento de los mantenimientos preventivos:

Supone el 15% del importe trimestral de la parte variable, calculándose de la siguiente forma:

Código Seguro de verificación:R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	03/05/2013
	Beatriz Torres Lista			
	Damián Hernández Martín			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==	PÁGINA	20/24

R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==

- La falta de mantenimiento preventivo del material objeto del mismo dentro de los plazos previstos en los pliegos particulares del presente contrato supondrá un descuento de 15 € por equipo, hasta un máximo del 15% del importe de la facturación variable.

Indicador número 4: Consecución de los niveles de satisfacción de los usuarios:

Supone el 15% del importe trimestral de la parte variable, desglosado de la siguiente forma:

- El porcentaje de reclamaciones de usuarios llegadas por escrito o correo electrónico será inferior al 0,05% del total de incidencias registradas.....
- La satisfacción general de los usuarios (medida a través de encuestas) deberá ser superior o igual a 5 (en una escala de 1 al 10) durante los seis primeros meses de prestación del servicio. Durante los seis meses siguientes se situará entre 5 y 7. Desde entonces, el nivel de satisfacción general será igual o superior a 7.....
- La correcta elaboración de encuesta de satisfacción dentro del período:.....

Dado que se realizan 2 encuestas de satisfacción de los usuarios al año, el cálculo de los indicadores relacionados con dichas encuestas se computará de la siguiente forma:

- Los trimestres donde se realice una encuesta de satisfacción, se calculará el cumplimiento de los indicadores según lo establecido.
- Los trimestres donde no se realice encuesta de satisfacción, se repetirá el valor del indicador calculado el trimestre anterior. Si no se ha realizado encuesta en el trimestre anterior, los indicadores relacionados se considerarán no cumplidos.

El período base para el cálculo del grado de cumplimiento de los niveles de calidad del servicio será los tres meses anteriores a la liquidación de este servicio. El nivel de servicio solicitado y propuesto comenzará tres meses después de la puesta en marcha del servicio, ya que este periodo inicial se entiende como de puesta en marcha y ajustes.

El Servicio de Informática, a través de informe justificativo anexo a la propuesta de liquidación, podrá dejar fuera del período de cálculo de los indicadores aquellos días que, según los criterios del Servicio de Informática, hubiera ocurrido un evento que produzca una saturación de solicitudes de los servicios objeto del presente contrato, previa solicitud de la empresa adjudicataria.

Adicionalmente, el Ayuntamiento podrá imponer las siguientes penalizaciones a aplicar sobre la parte fija de la facturación y correspondiente al 80% de la misma:

- La ausencia y no sustitución de alguno de los técnicos por un periodo superior a un (1) día laborable supondrá una penalización de 300 € por técnico y día.
- La no disposición del vehículo cuando sea necesario por un periodo superior a un (1) día laborable supondrá una penalización diaria de 300 €.

La empresa licitadora podrá proponer la inclusión de otras penalizaciones que aseguren la adecuada prestación del servicio.

Código Seguro de verificación:R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	03/05/2013
	Beatriz Torres Lista			
	Damián Hernández Martín			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==	PÁGINA	21/24

R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==

Los importes detallados son sin impuestos, debiendo aplicarse el IGIC una vez descontados los importes oportunos.

14 Protección de Datos.

El adjudicatario vendrá obligado a declarar expresamente que conoce y queda obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, sobre Regulación del Tratamiento Automatizado de Datos de carácter personal, el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, así como lo dispuesto en las demás normas en materia de protección de datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia y sus correspondientes disposiciones de desarrollo.

Asimismo, en caso de manejar datos especialmente protegidos por alguna otra Ley o Reglamento diferente a la anteriormente citada, el adjudicatario vendrá obligado a declarar expresamente que conoce y queda obligado al cumplimiento de lo dispuesto en dicha legislación.

La empresa adjudicataria deberá formar e informar explícitamente a su personal en las obligaciones que dimanan de tales normas, programando las acciones formativas oportunas.

Los datos que por la realización de pruebas, o por el hecho de su accesibilidad en el periodo de prestación del servicio, pudiesen estar al alcance del adjudicatario, serán considerados, a todos los efectos de carácter confidencial, siendo de aplicación el que la ley ha establecido por el uso de este tipo de información.

15 Seguridad y Confidencialidad de la Información

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad, reserva y expreso cumplimiento del deber de secreto profesional sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, durante la prestación de servicios y después de su terminación, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

La empresa adjudicataria durante y con posterioridad a la prestación de servicios, tratará toda la información propiedad del Ayuntamiento de forma estrictamente confidencial, tomando las medidas necesarias para que su contenido no se divulgue a terceros, ni estos puedan tener acceso a los mismos sin autorización expresa del Ayuntamiento.

Tendrá la consideración de información confidencial toda aquella susceptible de ser revelada por palabra, por escrito o por cualquier otro medio o soporte, tangible o intangible, actualmente conocido o que se invente en un futuro, ya sea intercambiada como consecuencia de esta relación contractual o que una parte señale o designe como confidencial a la otra.

Código Seguro de verificación:R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	03/05/2013
	Beatriz Torres Lista			
	Damián Hernández Martín			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==	PÁGINA	22/24

R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==

16 Propiedad intelectual de los trabajos.

El adjudicatario aceptará expresamente que la propiedad intelectual de todos los documentos, desarrollos y resultados de los trabajos realizados quedará en poder del Ayuntamiento, quien los podrá poner a total disposición de otras Corporaciones, así como transformarlos, reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente.

Toda la documentación quedará en propiedad del Ayuntamiento sin que el contratista pueda conservarla o facilitarla a terceros sin la expresa autorización del Ayuntamiento.

17 Traspaso de conocimientos

En el caso de que, una vez concluido el periodo inicial de prestación del servicio, se decida no prorrogar el mismo, y se licite un nuevo concurso público, si la empresa ganadora del nuevo concurso es distinta de la que presta el servicio hasta entonces, la empresa saliente se compromete al traspaso de información, métodos de actuación y todo el conocimiento relevante para la prestación del servicio a la empresa entrante, como mínimo durante los últimos 15 días del periodo que acaba.

18 Prevención de Riesgos Laborales

El adjudicatario asumirá la responsabilidad en materia de Prevención de Riesgos Laborales, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, así como en las demás normas en materia de prevención de riesgos laborales que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia y sus correspondientes disposiciones de desarrollo.

El adjudicatario se compromete a tener conocimiento en todo momento de la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales y a responsabilizarse del cumplimiento de la misma.

Entre otras, las funciones preventivas básicas a desempeñar son.

- Impulsar los comportamientos seguros y la correcta utilización de los equipos de trabajo y protección, fomentando el interés y la cooperación de los trabajadores en la acción preventiva.
- Formar e informar a los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales.
- Promover el mantenimiento en general, equipos de protección individual y efectuar su seguimiento y control.
- Realizar evaluaciones elementales de riesgos y, en su caso, establecer medidas preventivas del mismo carácter compatibles con su grado de formación.

Código Seguro de verificación:R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	03/05/2013
	Beatriz Torres Lista			
	Damián Hernández Martín			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==	PÁGINA	23/24

R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==

- Elaboración de manuales y documentación necesarias, para el cumplimiento de la normativa vigente: instrucciones de seguridad en el puesto de trabajo, Equipos de Protección Individual (EPI), vigilancia de la salud, etc
- Colaborar en la evaluación y el control de los riesgos generales y específicos de la actividad a realizar, efectuando visitas al efecto, atención de quejas y sugerencias, registro de datos y cuantas funciones análogas sean necesarias.
- Actuar en caso de emergencia y primeros auxilios gestionando las primeras intervenciones al efecto.
- Cooperar con el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria en cuantas cuestiones sean necesarias, relativas a materia de prevención.

Las Palmas de Gran Canaria

El Técnico del Servicio
de Informática,

Damián Hernández Martín

La Jefa del Servicio
de Informática,

Beatriz Torres Lista

El Director General de Nuevas Tecnologías
y Telecomunicaciones,

Miguel Quintanilla Eriksson

Código Seguro de verificación:R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	03/05/2013
	Beatriz Torres Lista			
	Damián Hernández Martín			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==	PÁGINA	24/24

R2zq3xkzyA6g/AdCZABV6g==

Ayuntamiento
de Las Palmas
de Gran Canaria

Dirección General de Nuevas Tecnologías y Telecomunicaciones

Servicio de Informática

Ref.: BTL/dhm

ANEXO AL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO TÉCNICO DE LOS EQUIPOS TIC DE USUARIO DEL AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

C/ León y Castillo nº 270, 2ª planta.
35005 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 67 90
www.laspalmasgc.es

Anexo al Pliego represcripciones Técnicas para la contratación de los "Servicios de soporte y mantenimiento técnico de los equipos tic de usuario del ayuntamiento de Las palmas de gran canaria"

ÍNDICE

1 Contenido de las ofertas para la valoración de criterios dependientes de juicio de valor (Sobre B).3

1.1 Cuestionario para la valoración de los criterios dependientes de juicio de valor.....3

1.1.1 Estructura:.....3

1.1.2 Cuestionario de desarrollo de la solución de soporte ofertado.....3

1.1.3 Cuestionario de las herramientas de soporte ofertadas.....4

1.2 Cuestionario para la valoración de los criterios dependientes de juicio de valor.....4

1.2.1 Criterios relativos a los Técnicos de Nivel 1.....4

1.2.2 Tiempos de reacción y resolución.....5

1.2.3 Importe de la oferta:.....5

1 Contenido de las ofertas para la valoración de criterios dependientes de juicio de valor (Sobre B).

1.1 Cuestionario para la valoración de los criterios dependientes de juicio de valor

El licitador debe entregar el siguiente cuestionario de forma que presente una síntesis de su oferta, en la que destaque las mejoras que propone y los aspectos más relevantes de su solución. El objeto del presente cuestionario es su uso como material principal para la valoración de las ofertas. Cualquier dato que no se encuentre en el mismo no será tenido en cuenta a la hora de realizar las diferentes valoraciones.

El licitante acompañará este cuestionario con la información que estime necesaria a la hora de completar la información en él descrita, con el fin de que sirva de documentación en la ejecución del contrato y en el mejor entendimiento de la misma. La referencia a la misma desde el cuestionario, no implicará su uso en la valoración de la oferta. Asimismo, el licitante aportará toda la documentación solicitada en el Pliego de Prescripciones Técnicas, con el fin de su uso durante la ejecución del contrato.

El no presentar este cuestionario o su presentación mal cumplimentado o sin seguir las directrices en él marcadas podrá suponer la no valoración de la oferta.

El documento que forme este cuestionario debe utilizar el tipo de letra Arial, tamaño 11, con aproximadamente 40 líneas por página. El formato de cada página será DIN-A4, con margen izquierdo y derecho de aproximadamente 3 cm y en su conjunto no deberá superar 30 páginas.

La inclusión en la documentación de los criterios dependientes de juicio de valor de cualquier documento o dato relativo a los criterios cuantificables automáticamente, o de información que permita deducir dichos datos, determinará la inadmisión o exclusión de la proposición.

1.1.1 Estructura:

El cuestionario se compone de los siguientes apartados, desarrollados a continuación:

- Cuestionario de desarrollo de la solución de soporte ofertado
- Cuestionario de las Herramientas de soporte ofertadas.

1.1.2 Cuestionario de desarrollo de la solución de soporte ofertado

En este cuestionario el adjudicatario realizará una síntesis de las especificaciones de los diferentes apartados de la solución propuesta, en concreto debe incluir, al menos, los siguientes apartados:

- Metodología propuesta
- Organización funcional del personal
- Funcionamiento del Centro de Soporte Unificado
- Funcionamiento del Servicio de Soporte in-situ
- Procedimientos para los diferentes mantenimientos y tareas descritas en el pliego

- Control de instalaciones de software no permitido
- Procedimiento para mantener informado al usuario sobre el estado de sus solicitudes.
- Informes a aportar durante la ejecución del contrato, descripción y periodicidad.
- Cuadro de mandos
- Características de la solución más destacables.
- Relación de mejoras que aporten valor al conjunto, relativas a este criterio, con una breve descripción de cada una de ellas.

El cuestionario no tendrá en ningún caso una extensión de más de 30 páginas.

1.1.3 Cuestionario de las herramientas de soporte ofertadas.

En este cuestionario el adjudicatario realizará una síntesis de las especificaciones de las herramientas de soporte ofertadas, en concreto debe incluir, al menos, los siguientes apartados:

- Herramienta propuesta, sistema de licenciamiento y número de las mismas.
- Recursos necesarios para la correcta ejecución de la herramienta, tanto en los servidores como en los clientes, gestor de base de datos, acceso web, etc.
- Descripción de la herramienta, funcionalidades.
- Integraciones, con correo electrónico, con ldap, etc
- Workflow
- Gestión de inventario
- Gestión de conocimiento
- Acceso a la información
- Generación de informes
- Cuadro de mandos
- Características de la solución más destacables.
- Relación de mejoras que aporten valor al conjunto, relativas a esta herramienta, con una breve descripción de cada una de ellas.
- Herramienta de soporte remoto

El cuestionario no tendrá en ningún caso una extensión de más de 25 páginas, destinando, como máximo, 10 páginas a la XXXXX, 10 páginas a XXXXX y 5 páginas a XXXXX.

1.2 Cuestionario para la valoración de los criterios dependientes de juicio de valor

1.2.1 Criterios relativos a los Técnicos de Nivel 1

- Ubicación de los técnicos de nivel 1 en las oficinas municipales durante el Horario de Máxima Disponibilidad: (S/N)
- Ampliación del horario de guardia del técnico de nivel 1 a un horario 24x7, es decir, 24 horas diarias por 7 días a la semana: (S/N)

1.2.2 Tiempos de reacción y resolución

Tiempo de reacción máximo:

- Puestos de máxima disponibilidad (máx. 15 minutos) :
- Resto de puestos (máx. 15 minutos) :

Tiempo de resolución de incidencias:

- En la sede de León y Castillo 270:

  Puestos de máxima disponibilidad (máx. 2 horas 30 minutos) :

  Resto de puestos (máx. 8 horas) :
- En las restantes sedes:

  Puestos de máxima disponibilidad (máx. 4 horas) :

  Resto de puestos (máx. 8 horas) :

Tiempo de resolución de la gestión de instalaciones, ampliaciones, cambios de ubicación y bajas

- Puestos de máxima disponibilidad (máx. 8 horas) :
- Resto de puestos (máx. 12 horas) :

1.2.3 Importe de la oferta:

- Importe anual, con impuestos incluídos:

Las Palmas de Gran Canaria.

El Técnico del Servicio
de Informática,

Damián Hernández Martín

La Jefa del Servicio
de Informática,

Beatriz Torres Lista

El Director General de Nuevas Tecnologías
y Telecomunicaciones,

Miguel Quintanilla Eriksson

Ayuntamiento
de Las Palmas
de Gran Canaria
Dirección General de Nuevas Tecnologías y Telecomunicaciones

Servicio de Informática

Ref.: BTL/dhm

ANEXO CONDICIONES DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO

SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO TÉCNICO DE LOS EQUIPOS TIC DE USUARIO DEL AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

C/ León y Castillo nº 270, 2ª planta.
35005 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 67 90
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:JI5P53plXoSq1ZWrrh1wfQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	03/05/2013
	Beatriz Torres Lista			
	Damián Hernández Martín			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	JI5P53plXoSq1ZWrrh1wfQ==	PÁGINA	1/11

JI5P53plXoSq1ZWrrh1wfQ==

Anexo Condiciones de Carácter Administrativo para la contratación de los "Servicios de soporte y mantenimiento técnico de los equipos tic de usuario del ayuntamiento de Las palmas de gran canaria"

ÍNDICE

1 Plazo y lugar de realización del servicio....3

2 Presupuesto de licitación....3

3 Revisión de precios....3

4 Certificaciones y Facturas.- Pagos al contratista....3

5 Plazo de Garantía....5

6 Clasificación exigible a las empresas licitadoras....5

7 Seguro de Responsabilidad Civil....5

8 Reglas especiales respecto del personal laboral del adjudicatario....6

9 Criterios de valoración....7

9.1 Árbol de valoración....7

9.2 Descripción de los criterios de valoración....8

9.2.1 Criterios cuantificables de forma automática....8

9.2.1.1 Importe de la oferta....8

9.2.1.2 Técnicos de nivel 1 in-situ....8

9.2.1.3 Servicio de nivel 1 en 24x7....8

9.2.1.4 Tiempo de reacción....9

9.2.1.5 Tiempo de resolución....9

9.2.2 Criterios dependientes de juicio de valor....10

9.2.2.1 Solución de soporte ofertado....10

9.2.2.2 Herramientas de soporte ofertadas....10

9.3 Índice final de adjudicación....11

10 Contenido de las ofertas (Sobre B)....11

Código Seguro de verificación:JI5P53plXoSq1ZWrrh1wfQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	03/05/2013
	Beatriz Torres Lista			
	Damián Hernández Martín			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	JI5P53plXoSq1ZWrrh1wfQ==	PÁGINA	2/11

JI5P53plXoSq1ZWrrh1wfQ==

1 Plazo y lugar de realización del servicio.

El servicio contratado tendrá una duración de 2 años a contar desde el mismo día de la firma del Acta de Iniciación de Prestación del Servicio. Dado que en la actualidad dicho servicio se está prestando hasta el día 30 de noviembre de 2013 por la empresa adjudicataria del anterior contrato, la firma del Acta de Iniciación de Prestación del Servicio no será con fecha anterior a la finalización del servicio actual.

El servicio contratado podrá ser prorrogable por dos años más de forma expresa por ambas partes.

La realización del servicio será en todas las oficinas municipales, tal como se recoge en el los pliegos particulares del servicio objeto de licitación.

2 Presupuesto de licitación

El presupuesto de licitación del servicio, asciende a 265.000,00 € anuales en el cual ha de estar integrado el Impuesto General Indirecto Canario, (I.G.I.C.), cuyo importe es de 17.336,45 € anuales.

En el presupuesto de licitación se consideran incluidos la totalidad de los gastos que al adjudicatario le pueda producir la realización del contrato de servicios, incluyendo tanto los impuestos como los costes de desplazamiento y estancia que haya de realizar el adjudicatario.

Serán rechazadas las ofertas que excedan del precio de licitación establecido.

3 Revisión de precios

Sí procede.

La revisión de precios tendrá lugar en su caso cuando el contrato se haya ejecutado al menos en el 20 % de su importe y haya transcurrido un año desde su adjudicación.

4 Certificaciones y Facturas.- Pagos al contratista.

La expedición de certificaciones o facturas durante la vigencia del contrato se realizará de la siguiente manera:

Una liquidación mensual, con carácter fijo y periódico. Para el cálculo de su cuantía, usando como base el 80% del importe de cada anualidad del contrato, la empresa adjudicataria calculará la cantidad resultante de dividir dicha base en doce partes iguales.

Una liquidación trimestral, que verificará el Servicio de Informática de este Ayuntamiento dentro de los quince primeros días del mes siguiente al trimestre que sea objeto de liquidación. Esta liquidación estará referida a la cuarta parte del 20% del importe del precio de cada anualidad y que no haya sido objeto de abono en las liquidaciones ordinarias mensuales. Tendrá carácter variable en función del resultado de la aplicación de los siguientes indicadores de control de calidad prestacional, establecidos con la finalidad de conocer el correcto funcionamiento de la ejecución del contrato.

Código Seguro de verificación:JI5P53plXoSq1ZWrrh1wfQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	03/05/2013
	Beatriz Torres Lista			
	Damián Hernández Martín			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	JI5P53plXoSq1ZWrrh1wfQ==	PÁGINA	3/11

JI5P53plXoSq1ZWrrh1wfQ==

Cálculo de la liquidación trimestral

Para la ejecución de los pagos trimestrales correspondientes a la parte variable, será condición indispensable el correcto funcionamiento de los siguientes requisitos, según lo especificado en los pliegos particulares:

- Cuadro de Mandos.
- Formulario de creación de incidencias por parte de los usuarios y su registro automático en la herramienta correspondiente.
- Sistema de recogida de sugerencias y reclamaciones del servicio

Si llegado el momento de elaborar el cálculo de cada liquidación, alguno de ellos no se encontrase operativo con todas las funcionalidades requeridas, se liquidará dicho trimestre por un importe de cero euros (0 €).

En caso contrario el Servicio de Informática procederá a elaborar la propuesta de liquidación. Para ello, se utilizarán los siguientes indicadores de calidad del servicio, liquidando hasta un máximo correspondiente al porcentaje especificado, según el grado de cumplimiento de cada uno:

Indicador	Descripción	Porcentaje liquidación
Indicador número 1:	Consecución de los estándares de acuerdo de nivel de servicio o SLA fijados en el Pliego de Prescripciones Técnicas.	50%
Indicador número 2:	Correcta ejecución del inventariado de los equipos objeto de mantenimiento.	20%
Indicador número 3:	Cumplimiento de los mantenimientos preventivos.	15%
Indicador número 4:	Consecución de los niveles de satisfacción de los usuarios.	15%

La aplicación de los indicadores de calidad se encuentra desarrollada dentro de los pliegos particulares del procedimiento.

La liquidación correspondiente al primer trimestre se realizará sin aplicar los indicadores, es decir, en su totalidad, ya que este periodo inicial se entiende como de puesta en marcha del servicio en su totalidad.

Con la aceptación del contrato, la empresa adjudicataria se compromete al cumplimiento del contenido de los indicadores.

Corresponderá al Servicio de Informática la aplicación de los indicadores del nivel de calidad del servicio, debiendo confeccionar propuesta de liquidación.

Código Seguro de verificación:JI5P53plXoSq1ZWrrh1wfQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	03/05/2013
	Beatriz Torres Lista			
	Damián Hernández Martín			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	JI5P53plXoSq1ZWrrh1wfQ==	PÁGINA	4/11

JI5P53plXoSq1ZWrrh1wfQ==

5 Plazo de Garantía

Terminada la prestación del servicio, se procederá a la recepción del objeto del contrato, siendo el plazo de garantía de UN (1) AÑO durante el cual el contratista estará obligado a subsanar a su costa todas las deficiencias que se observaren en la prestación pactada, con independencia de las consecuencias que se puedan derivar de las responsabilidades en que hubiese podido incurrir.

6 Clasificación exigible a las empresas licitadoras

Según el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (RD 1098/2001), las empresas licitadoras deberán disponer de la clasificación siguiente:

Grupo V. Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Subgrupo 3. Servicios de mantenimiento y reparación de equipos e instalaciones informáticos y de telecomunicaciones.

La categoría del contrato de servicios, a la que se ajustará la clasificación de la empresa es la Categoría B, cuando la anualidad media sea igual o superior a 150.000 euros e inferior a 300.000 euros.

7 Seguro de Responsabilidad Civil.

Al adjudicatario se le obliga a suscribir la siguiente póliza de seguro:

Seguro de Responsabilidad Civil por daños y perjuicios materiales, personales y consecuenciales, causados a terceros en el ejercicio de la actividad descrita en el objeto de este Pliego.

a) Coberturas a contratar:

R.C. de explotación o general	**600.000,00 euros**
R.C. postrabajos / productos	**600.000,00 euros**
R.C. patronal	**600.000,00 euros**
R.C. profesional	
Defensa y Fianzas civiles y penales	Incluidas
Cláusula de Liberación de Gastos	

b) Descripción del riesgo asegurado:
La póliza de responsabilidad Civil que se contrate deberá establecer como descripción del riesgo asegurado lo dispuesto en el pliego: "Servicios de Soporte y Mantenimiento Técnico de los Equipos TIC de Usuario del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria"

De esta manera, no debe figurar entre las exclusiones de la póliza ninguna de las obligaciones contraídas por el adjudiatario en virtud del contrato a suscribir con el Ayuntamiento.

c) Tomador: El Adjudicatario

d) Asegurado: El Adjudicatario y el Excmo. Ayuntamiento de Las Palmas de G.C

e) Suma asegurada (límite de indemnización): : **600.000,00 euros**

Sublímite víctima R.C. patronal: **150.000,00 euros**

Código Seguro de verificación:JI5P53plXoSq1ZWrrh1wfQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	03/05/2013
	Beatriz Torres Lista			
	Damián Hernández Martín			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	JI5P53plXoSq1ZWrrh1wfQ==	PÁGINA	5/11

JI5P53plXoSq1ZWrrh1wfQ==

f) **Franquicia máxima**: admitida por cuenta del adjudicatario/tomador del seguro 300,00 € general, 10% sin mínimo 600 euros máximo 3.000 euros en postrabajos y profesional.

g) **Beneficiarios**: cualquier tercero perjudicado incluído el propio Ayuntamiento en caso de daños directos a éste.

h) **Vigencia del contrato**: la duración del estipulado en el Pliego, amparando las reclamaciones producidas como consecuencia de hechos acontecidos a lo largo de la vigencia del contrato y reclamados con posterioridad hasta 24 meses finalizado el mismo.

En el supuesto de que por motivo que fuese, el adjudicatario cambie de compañía aseguradora, la aseguradora saliente mantendrá la cobertura por dos años más el vencimiento de la Póliza para cubrir los siniestros producidos durante la vigencia del seguro y reclamados en los dos años siguientes a su vencimiento.

.- Una vez resulte adjudicatario, deberá presentar con cinco días hábiles de antelación a la fecha de la firma del contrato, original y fotocopia de los contratos suscritos con la entidad aseguradora.

Revisada la póliza del contrato de seguro por este Ayuntamiento, como requisito para la firma del contrato del servicio del que ha resultado adjudicatario, debe presentar el recibo justificativo de haber pagado la primera prima, gasto que será de cuenta del adjudicatario, quien debe acreditar anualmente estar al corriente en el pago; la inobservancia de esta obligación o la introducción de modificaciones en las Pólizas de seguros, no comunicadas y aceptadas expresamente por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, será causa de rescisión del contrato con el Ayuntamiento, sin perjuicio de cualquier otra acción legal que proceda.

8 Reglas especiales respecto del personal laboral del adjudicatario

1 Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte del Ayuntamiento, a través de la oficina gestora, del cumplimiento de aquellos requisitos.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento al Ayuntamiento.

2 La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, la sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

Código Seguro de verificación:JI5P53plXoSq1ZWrrh1wfQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	03/05/2013
	Beatriz Torres Lista			
	Damián Hernández Martín			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	JI5P53plXoSq1ZWrrh1wfQ==	PÁGINA	6/11

JI5P53plXoSq1ZWrrh1wfQ==

3 La empresa contratista velará especialmente por que los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

4 La empresa contratista deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

a) Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente al Ayuntamiento, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y el Ayuntamiento, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

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 contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con el Ayuntamiento, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

e) Informar al Ayuntamiento acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

9 Criterios de valoración

La adjudicación se realizará a un único licitador por la totalidad del objeto de esta contratación. Todas las ofertas presentadas, serán estudiadas siempre que cumplan el total de requisitos mínimos exigidos en el presente Pliego y se ajusten a las necesidades propias de lo solicitado, reservándose el Ayuntamiento el derecho a no admitir ni valorar aquellas ofertas que no lo hagan.

9.1 Árbol de valoración.

	Puntuación	Ponderación de los Criterios Principales	Ponderación de los Criterios Secundarios	Valor Máximo
Criterios cuantificables de forma automática		5,10		51,00
Importe de la oferta	0 a 10		2,40	24,00
Técnicos de nivel 1 in-situ	0 a 10		1,80	18,00
Servicio nivel 1 en 24x7	0 a 10		0,50	5,00
Tiempo de reacción	0 a 10		0,20	2,00
Tiempo de resolución	0 a 10		0,20	2,00
Criterios dependientes de juicio de valor		4,90		49,00
Solución de soporte ofertada	0 a 10		3,9	39,00
Herramientas de soporte ofertadas	0 a 10		1,0	10,00

Código Seguro de verificación:JI5P53plXoSq1ZWrrh1wfQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	03/05/2013
	Beatriz Torres Lista			
	Damián Hernández Martín			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	JI5P53plXoSq1ZWrrh1wfQ==	PÁGINA	7/11

JI5P53plXoSq1ZWrrh1wfQ==

9.2 *Descripción de los criterios de valoración.*

A continuación se detallan cada uno de los criterios de último nivel del árbol de criterios de adjudicación que intervienen en el sistema de decisión.

En los criterios donde se indiquen, el umbral de saciedad determina el valor a partir del cual siempre se obtendrá la puntuación máxima, y el umbral de satisfacción determina el valor que obtendrá la puntuación mínima.

9.2.1 Criterios cuantificables de forma automática.

9.2.1.1 Importe de la oferta.

Este apartado incluye el importe anual de la oferta, con impuestos, y se valorará de acuerdo al siguiente procedimiento:

Umbral de saciedad: 212.000,00 €

1. Si el precio de la mejor oferta es mayor que el umbral de saciedad, se le asigna la puntuación máxima (10 puntos). En caso contrario, se asignará la puntuación máxima (10 puntos) a todas las ofertas cuyo precio sea menor o igual al umbral de saciedad.

2. Para el resto de ofertas, se aplica la siguiente fórmula:

   P = (pm*mo)/O

   P = puntuación a otorgar
   pm = puntuación máxima
   mo = si el valor de la mejor oferta es mayor que el umbral de saciedad, será el valor de la mejor oferta, en caso contrario será el umbral de saciedad
   O = valor cuantitativo de la oferta que se valora.

3. Se aplica el coeficiente de ponderación correspondiente.

9.2.1.2 Técnicos de nivel 1 in-situ

Tal como se indica en los pliegos particulares, se valorará la ubicación de los técnicos de nivel 1 en las oficinas municipales durante el Horario de Máxima Disponibilidad, puntuándose de la siguiente manera:

- Ubicación de los técnicos de nivel 1 en las oficinas municipales durante el Horario de Máxima Disponibilidad: 10 puntos.
- Otra ubicación: 0 puntos

9.2.1.3 Servicio de nivel 1 en 24x7

Tal como se indica en los pliegos particulares, se valorará como mejora la ampliación del horario de guardia del técnico de nivel 1 a un horario 24x7, es decir, 24 horas diarias por 7 días a la semana, puntuándose de la siguiente manera:

- Ampliación del horario de guardia del técnico de nivel 1 a un horario 24x7: 10 puntos.
- Otro caso: 0 puntos

Código Seguro de verificación:JI5P53plXoSq1ZWrrh1wfQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	03/05/2013
	Beatriz Torres Lista			
	Damián Hernández Martín			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	JI5P53plXoSq1ZWrrh1wfQ==	PÁGINA	8/11

JI5P53plXoSq1ZWrrh1wfQ==

9.2.1.4 Tiempo de reacción.

A efectos de aplicación del método de decisión, se entiende por tiempo de reacción la media aritmética de los valores obtenidos de evaluar independientemente el tiempo de reacción para los puestos de máxima disponibilidad y para los demás puestos. Se valorará de 0 a 10, dando 0 puntos al umbral de satisfacción y 10 al umbral de saciedad.

Unidad de medida: 1/hora.

Umbral de satisfacción:

- Para todos los puestos: 1/0.25 (1 / 15 mins.)

Umbral de saciedad:

- Para los puestos de máxima disponibilidad: 1/0.1 (1 / 6 mins.)
- Para los demás puestos: 1/0.167 (1 / 10 mins.)

9.2.1.5 Tiempo de resolución.

A efectos de aplicación del método de decisión, se entiende por tiempo de resolución la media aritmética de los tiempos de resolución de las siguientes actividades:

1. Resolución de incidencias.
2. Gestión de instalaciones, ampliaciones, cambios de ubicación y bajas.

Tiempo de resolución de incidencias.

A efectos de aplicación del método de decisión, se entiende por tiempo de resolución de incidencias la media aritmética de los valores obtenidos de evaluar independientemente el tiempo de resolución para los puestos de máxima disponibilidad y para los demás puestos en las oficinas centrales de c/León y Castillo, 270 y en las restantes sedes. Se valorará de 0 a 10, dando 0 puntos al umbral de satisfacción y 10 al umbral de saciedad.

Unidad de medida: 1/hora.

Umbral de satisfacción:

- En las oficinas centrales de c/ León y Castillo 270:
  - Para los puestos de máxima disponibilidad: 1/2.5 (1 / 2 horas 30 mins.)
  - Para los demás puestos: 1/6 (1 / 6 horas)
- En las restantes sedes:
  - Para los puestos de máxima disponibilidad: 1/4 (1 / 4 horas)
  - Para los demás puestos: 1/8 (1 / 8 horas)

Umbral de saciedad:

- En las oficinas centrales de c/ León y Castillo 270
  - Para los puestos de máxima disponibilidad: 1/1 (1 / 1 hora)

Código Seguro de verificación:JI5P53plXoSq1ZWrrh1wfQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	03/05/2013
	Beatriz Torres Lista			
	Damián Hernández Martín			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	JI5P53plXoSq1ZWrrh1wfQ==	PÁGINA	9/11

JI5P53plXoSq1ZWrrh1wfQ==

- Para los demás puestos: 1/3 (1 / 3 horas)
- En las restantes sedes:
  - Para los puestos de máxima disponibilidad: 1/2 (1 / 2 horas)
  - Para los demás puestos: 1/4 (1 / 4 horas)

Tiempo de resolución en la gestión de instalaciones, ampliaciones, cambios de ubicación y bajas.

A efectos de aplicación del método de decisión, se entiende por tiempo de resolución en la gestión de instalaciones, ampliaciones, cambios de ubicación y bajas la media aritmética de los valores obtenidos de evaluar independientemente el tiempo de resolución para los puestos de máxima disponibilidad y para los demás puestos. Se valorará de 0 a 10, dando 0 puntos al umbral de satisfacción y 10 al umbral de saciedad.

Unidad de medida: 1/hora.

Umbral de satisfacción:

- Para los puestos de máxima disponibilidad: 1/8 (1 / 8 horas)
- Para los demás puestos: 1/12 (1 / 12 horas)

Umbral de saciedad:

- Para los puestos de máxima disponibilidad: 1/2 (1 / 2 horas)
- Para los demás puestos: 1/4 (1 / 4 horas)

9.2.2 Criterios dependientes de juicio de valor.

9.2.2.1 Solución de soporte ofertado.

Se valorará la solución ofertada en su totalidad, incluyendo todas aquellas características de la misma que no se hayan valorado en otros criterios. Se ponderará con una puntuación de 0 a 10.

9.2.2.2 Herramientas de soporte ofertadas.

En este apartado se valorará las herramientas propuestas para las siguientes soluciones:

- Herramienta para el registro y seguimiento de la gestión de las diferentes solicitudes e incidencias reportadas por los usuarios y las tareas realizadas por la empresa que no sean producto del reporte de una incidencia (Herramienta de Seguimiento).
- Herramienta para la gestión del inventario automático (Herramienta de Inventario).
- Herramienta de soporte remoto que permita diagnosticar y, si fuera posible, solucionar telemáticamente las incidencias (Herramienta de soporte remoto).

Código Seguro de verificación:JI5P53plXoSq1ZWrrh1wfQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	03/05/2013
	Beatriz Torres Lista			
	Damián Hernández Martín			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	JI5P53plXoSq1ZWrrh1wfQ==	PÁGINA	10/11

JI5P53plXoSq1ZWrrh1wfQ==

9.3 Índice final de adjudicación.

Se calculará un índice de adjudicación del servicio ofertado mediante la suma de las puntuaciones recibidas en cada criterio aplicándoles su ponderación correspondiente. La oferta con mayor puntuación en dicho índice será la elegida para la prestación del servicio.

10 Contenido de las ofertas (Sobre B).

En el sobre B se incluirá toda la documentación para la valoración de los criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor, así como la documentación que se considera necesario aportar para su cuantificación, relacionándose la misma en un índice que la preceda.

La documentación exigible, así como la estructura que debe presentar para la valoración de los criterios dependientes de un juicio de valor se encuentra detallada en el anexo correspondiente del Pliego de Prescripciones Técnicas.

La inclusión en el Sobre A o en el sobre B, de cualquier documento o dato relativo a los criterios cuantificables automáticamente, determinará la inadmisión o exclusión de la proposición.

Las Palmas de Gran Canaria.

El Técnico del Servicio
de Informática,

Damián Hernández Martín

La Jefa del Servicio
de Informática,

Beatriz Torres Lista

El Director General de Nuevas Tecnologías
y Telecomunicaciones,

Miguel Quintanilla Eriksson

Código Seguro de verificación:JI5P53plXoSq1ZWrrh1wfQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	03/05/2013
	Beatriz Torres Lista			
	Damián Hernández Martín			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	JI5P53plXoSq1ZWrrh1wfQ==	PÁGINA	11/11

JI5P53plXoSq1ZWrrh1wfQ==