



Excmo. Ayuntamiento de Candeleda

Expediente: 903/2020.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMATICOS Y SISTEMAS DE INFORMACION DEL AYUNTAMIENTO DE CANDELEDA.

PRIMERO.- Objeto del contrato

El presente pliego tiene como finalidad la contratación de una persona física o jurídica que realice los servicios de mantenimiento de los equipos informáticos y sistemas de información de las distintas dependencias del Ayuntamiento de Candeleda acordes con las necesidades de la entidad contratante, bajo la supervisión del responsable del contrato designado por el órgano de contratación.

No forman parte del presente contrato los gastos de inversión de nuevos equipos ni el correspondiente a la sustitución de piezas defectuosas, que podrá contratarse o no a la empresa adjudicataria en función de los resultados de futuros contratos administrativos de suministro, pero sí las horas de trabajo necesarias para la sustitución de dichas piezas de recambio o puesta en funcionamiento de nuevos equipos.

SEGUNDO.- Características técnicas del trabajo

Se entiende por mantenimiento, todas aquellas actuaciones sobre un sistema informático que conduzcan a que el mismo quede operativo y en perfecto grado de funcionamiento, incluida la restauración del sistema operativo en los casos en los que la avería del equipo lo requiera.

En el concepto de sistema informático del Ayuntamiento de Candeleda se incluyen los equipos (servidores, unidades de copia, equipamiento de almacenamiento, PC's, terminales ligeros, ordenadores portátiles, impresoras, scanner, y resto de periféricos y accesorios) con garantía en vigor, así como aquellos con garantía vencida. El adjudicatario deberá gestionar la garantía de aquellos equipos que la tengan, y hacerse cargo de la asistencia a los equipos cuando dicha garantía llegue a su vencimiento.





Excmo. Ayuntamiento de Candeleda

La gestión de garantías supondrá tomar contacto con los servicios técnicos del dador de la garantía, hacer los traslados que fueran precisos y realizar el seguimiento de la reparación y reinstalación del equipo o sistema una vez finalizada la intervención del dador de la garantía si fuera necesario. Todo ello se llevará a cabo de tal manera que se pueda controlar el nivel de servicios prestados por el dador de la garantía y determinar, en caso de eventuales incumplimientos, la responsabilidad de cada una de las partes.

El adjudicatario se compromete a mantener cualquier equipamiento informático de características similares a los ya existentes en el inventario actual, de la marca que sea, que el Ayuntamiento de Candeleda pudiera adquirir en el período de validez del contrato.

En el Anexo 1 se incluye la relación de oficinas y edificios del Ayuntamiento de Candeleda que existen al inicio del periodo de vigencia del contrato, con una indicación del equipamiento objeto de este contrato que, de modo aproximado, existe en cada ubicación. La empresa adjudicataria deberá atender cualquier equipo o periférico que por error u omisión no se haya incluido en el inventario de detalle.

La solución técnica ofertada deberá comprender, como mínimo:

a) Administración del sistema. Tareas básicas de administración del conjunto de equipos, servidores y usuarios:

- administración de estaciones de trabajo
- administración de servidores (incluyendo los virtuales), así como instalación y configuración de nuevos servidores que sean necesarios
- administración de la red y su tipología
- protección del sistema contra ataques desde el exterior

b) Mantenimiento de equipos y programas. Servicios consistentes en el mantenimiento de equipos de usuario, impresoras y recursos de red:

- instalación y reinstalación de equipos, así como posible reubicación de los mismos





Excmo. Ayuntamiento de Candeleda

- instalación, reinstalación y migración de versiones de software
- mantenimiento de ordenadores e impresoras
- gestión de los recursos compartidos en la red
- instalación y mantenimiento de los programas de cada usuario
- gestión de los recursos compartidos para cada puesto de trabajo
- asistencia a la decisión acerca de nuevos programas y/o productos a implantar

c) Registros estadísticos. La empresa adjudicataria deberá llevar un registro de todos los datos que se consideren de interés; en concreto:

- número de intervenciones de hardware y software
- equipos reparados
- equipos sustituidos
- incidencias destacables
- otros datos que se consideren de interés

Asimismo, con periodicidad trimestral, la empresa adjudicataria elaborará un informe en el que se haga un balance de los datos más significativos y, si fuera necesario, proponiendo acciones correctoras al Ayuntamiento.

TERCERO.- Condiciones de prestación del servicio

1. Los servicios objeto del presente contrato se efectuarán preferentemente en las propias dependencias municipales.

2. En función de la magnitud de la incidencia, se establecen las siguientes criticidades:

- criticidad máxima, para equipos que precisan de unas condiciones de servicio más exigentes (servidores, dispositivos de copia, seguridad perimetral, comunicaciones, impresoras de red).





Excmo. Ayuntamiento de Candeleda

- criticidad media, para equipos que precisan unas condiciones de servicio intermedias (estaciones de trabajo, portátiles, monitores e impresoras locales).
- criticidad normal (escáneres y resto de equipamiento)

3. El tiempo máximo de respuesta a las incidencias, así como de resolución de las mismas, queda reflejado en la siguiente tabla:

CRITICIDAD INCIDENCIA	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO SOLUCIÓN
MÁXIMA	2 horas	48 horas
MEDIA	4 horas	72 horas
NORMAL	8 horas	96 horas

Se entiende por tiempo de respuesta como el plazo transcurrido desde la comunicación de una incidencia hasta el momento en que el adjudicatario se pone a disposición del usuario telemáticamente o en las instalaciones donde esté ubicado el equipo, personándose en las mismas para resolverla. Se entiende por tiempo de solución el plazo transcurrido entre la personación del personal técnico del adjudicatario en las instalaciones donde se halla ubicado el equipo o su atención telemática, y la aceptación firmada de la resolución de la incidencia. Se valorará positivamente cualquier mejora en los tiempos de respuesta y resolución.

4. Mantenimiento correctivo. Se considera mantenimiento correctivo al servicio que se realiza a petición del Ayuntamiento de Candeleda para solucionar una anomalía o avería (hardware, software) que se presente en cualquiera de los equipos o en la red de datos o en los demás sistemas objeto del contrato. La reparación se realizará en la ubicación donde se encuentre el equipo averiado y con el uso de recambios originales o de las mismas características y funcionalidades. En el caso de no poder realizar la reparación en la ubicación original se retirará el equipo, previa sustitución del mismo, si fuera necesario, por uno de similares características. Todo ello con el objetivo de que los usuarios afectados puedan llevar a cabo sus actividades con la menor interrupción posible. Si el equipo averiado está en garantía el adjudicatario gestionará la garantía con el fabricante del equipo. Es obligación del adjudicatario dejar el equipo en perfecto funcionamiento o en su caso su sustitución permanente previa autorización del Ayuntamiento.

Se asimila al concepto de avería el desgaste por el uso normal de los equipos. Quedan excluidas las averías producidas por sucesos anormales o imprevisibles, y





Excmo. Ayuntamiento de Candeleda

aquellas producidas por una manipulación errónea o fraudulenta, no imputable al adjudicatario, que origine daños importantes o rotura de algún elemento o componente significativo.

La subsanación o reparación de averías se realizará según la metodología de trabajo propia del adjudicatario. Respecto a las reparaciones de los equipos o sustitución de los mismos, se exigirá a la empresa adjudicataria que el equipo en cuestión, una vez resuelta la incidencia, quede en funcionamiento, con las comunicaciones operativas y que se le hayan realizado todas las actuaciones necesarias. Si es necesaria la retirada de un PC o servidor la empresa adjudicataria estará obligada a retirar del citado equipo el disco duro para incorporarlo en el equipo de sustitución. En caso de que el problema sea el disco duro, deberá tomar las precauciones oportunas para salvar la información.

Todos los gastos derivados de cualquier clase de operación exigida por la reparación o sustitución de equipos, incluido el movimiento o retirada de los mismos, serán por cuenta del adjudicatario, no pudiendo éste reclamar abonos por estos conceptos.

5. Reparación averías de equipos. La reparación de las averías de los equipos se realizará por sustitución de los elementos defectuosos. La reparación de componentes sólo podrá autorizarse cuando no comporte disminución de sus prestaciones y fiabilidad. Los elementos que deban ser sustituidos habrán de ser por repuestos originales o de calidad contrastada. La empresa adjudicataria deberá garantizar, bajo su responsabilidad, la previsión de cualquier clase de repuestos. Si resultase imposible, habrán de plantear en su oferta soluciones alternativas, como préstamos o cambio de equipos, o cualquier otra que siempre deberá ser aceptada por el Ayuntamiento.

La empresa adjudicataria deberá dotarse y disponer en su almacén de un stock de equipos para sustitución y material para reparación de forma que en caso de que la reparación no pueda realizarse en el tiempo máximo de resolución que se describe, se proceda a la sustitución del mismo por un equipo de características similares, procediendo a reparar y reponer el equipo original del cliente en el plazo estipulado. El proveedor indicará el número y características de equipos que pondrá a disposición del Ayuntamiento para cumplir con este requisito.

En caso de retirada para reparación, el tiempo máximo para reparar y reponer el equipo original será de 2 semanas.





Excmo. Ayuntamiento de Candeleda

6. Partes de mantenimiento: La empresa adjudicataria recibirá los avisos de averías mediante el correspondiente registro y deberá documentar todas las acciones que realice relacionadas con el aviso (tiempo de respuesta, tiempo de resolución, piezas, gestión de garantía, motivo resolución, registro de sustituciones, plazos, etc). Además, todo el personal técnico que atienda el servicio dispondrá de teléfono móvil (suministrado por la empresa adjudicataria) para aviso de las intervenciones urgentes vía llamada de voz, sms o email.

El adjudicatario deberá llevar a cabo, además de las acciones que son exigibles a la normal diligencia en el cuidado y atención de los equipos

- a) Informe sobre posibles incompatibilidades entre elementos básicos (incluido sistema operativo) y de los distintos elementos software y hardware de las instalaciones, incluyendo los que se pretendan incorporar.
- b) Gestión de la recuperación de medios de soporte (discos duros) afectados por deterioro grave que exijan su reparación en laboratorios especializados.

7. Horario de prestación del servicio. El servicio se prestará, preferentemente, de lunes a viernes laborables, de 08:00 a 15:00 horas en el Ayuntamiento y en los horarios de apertura al público en las demás dependencias municipales. Tendrá en todo caso, carácter orientativo. Fuera de los horarios indicados, el servicio técnico dará, además, soporte telefónico a las incidencias graves que se puedan producir. La empresa adjudicataria deberá intentar llevar a cabo las labores de mantenimiento y las reparaciones sin que interfieran en el funcionamiento de los mencionados centros de trabajo. Se seguirá el calendario de días festivos propio del Ayuntamiento de Candeleda.

No habrá un límite en el número de desplazamientos del servicio, y los técnicos deberán desplazarse, por cuenta de la empresa adjudicataria, siempre que sea necesario para solucionar el problema.

8. Desarrollo del servicio. El adjudicatario deberá nombrar un responsable, que será el interlocutor único con la persona responsable nombrada por el Ayuntamiento a los solos efectos del desarrollo del contrato. Ambas interlocuciones se reunirán cuantas veces sea necesario y analizarán tanto el servicio de mantenimiento y soporte realizado, como la evolución de los sistemas y necesidades, incidencias significativas ocurridas y gestión dada, análisis de problemas y recomendaciones





Excmo. Ayuntamiento de Candeleda

sobre la conveniencia de cambios de infraestructura, nuevos productos o estrategias o cualquier mejora que se considere oportuna.

9. Medios humanos. La empresa adjudicataria deberá adscribir a la prestación al contrato como mínimo, un/a técnico/a de sistemas, que deberá acreditar documentalmente una experiencia mínima de 5 años en tareas propias del objeto del contrato, con indicación de los principales servicios o trabajos realizados tanto en Administraciones Públicas como empresas privadas.

CUARTO.- Solvencia económica y financiera y técnica o profesional

Podrán optar a la adjudicación del presente contrato las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, a título individual o en unión temporal de empresarios, que tengan plena capacidad de obrar, que no se encuentran culpables en las prohibiciones e incompatibilidades para contratar con la Administración establecidas en el artículo 85 LCSP 2017 y que dispongan de la debida solvencia económica, financiera y técnica, si bien, habida cuenta de la tramitación del presente procedimiento al amparo de las previsiones del artículo 159.6 LCSP 2017, se eximirá a los licitadores de la acreditación de la solvencia económica y financiera y técnica o profesional.

Además, las empresas adjudicatarias deberán ser personas físicas o jurídicas cuya finalidad o actividad tenga relación directa con el objeto del contrato y disponer de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la debida ejecución del contrato.

Los empresarios deberán contar asimismo con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para la realización de la actividad o prestación que constituya el objeto del contrato.

Las empresas extranjeras no comunitarias deberán reunir además los requisitos establecidos en el artículo 68 LCSP 2017.

Conforme al artículo 159.4.a) LCSP 2017, en relación con el artículo 96.2 LCSP 2017, los licitadores deberán estar inscritos en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas de la correspondiente Comunidad Autónoma, en la fecha final de presentación de ofertas siempre que no se vea limitada la concurrencia.





Excmo. Ayuntamiento de Candeleda

A estos efectos, el órgano de Contratación comprobará en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas que la empresa está debidamente constituida, el firmante de la proposición tiene poder bastante para formular la oferta, ostenta la solvencia económica, financiera y técnica o, en su caso la clasificación correspondiente y no está incurso en ninguna prohibición para contratar (art. 159.4.3 LCSP 2017).

QUINTO.- Precio del contrato

El precio del contrato se fijará a tanto alzado por no ser posible su descomposición de conformidad con el art. 309 LCSP 2017 y en relación al mantenimiento de los siguientes equipos informáticos.

Equipos informáticos del Ayuntamiento de Candeleda	
Secretaría	5 PCS de sobremesa, 1 portátil y 1 fotocopidora
Intervención	5 PCS de sobremesa, 1 portátil y 1 fotocopidora
Urbanismo	3 PCS de sobremesa y 1 impresora
Agencia de Empleo y Desarrollo Local	1 PC de sobremesa
Oficina de Asistencia en Materia de Registro	1 PCS de sobremesa y 1 multifunción
Alcaldía y Concejalías	4 PCS de sobremesa y 1 fotocopidora
Biblioteca	6 PCS de sobremesa, 2 portátiles y 2 multifunción
Escuela de Adultos	1 PC de sobremesa y 1 impresora
Guardería municipal	2 PCS de sobremesa y 2 impresoras
Policía Local	3 PCS de sobremesa y 1 multifunción
Guardería Rural	2 PCS de sobremesa y 2 impresoras
Usos múltiples	2 PCS de sobremesa, y 1 fotocopidora
Despacho recepción	1 PC de sobremesa y 1 impresora
Juzgado de paz	3 PCS de sobremesa y 2 impresoras





Excmo. Ayuntamiento de Candeleda

Despachos partidos políticos	2 PCS de sobremesa y 1 Portátil

El presupuesto total estimado asciende a 14.000,00 euros (IVA no incluido).

SEXTO.- Propuesta técnica del servicio.

La oferta deberá detallar:

- Memoria explicativa de cómo realizar el servicio de mantenimiento: Recursos humanos y técnicos adscritos al servicio, nivel de servicio, medios para desplazamiento y transporte, almacenes de piezas, logística utilizada, formas de comunicación (teléfono de atención, correo electrónico) y documentación de los partes de intervención.
- Acreditaciones para el control de la calidad del servicio: ISO, Servicio técnico autorizado por los fabricantes de los equipos que componen el parque, otras acreditaciones.
- Equipamiento dedicado para posibles sustituciones.
- Exclusiones: Elementos o condiciones a excluir, en su caso.

Se deberá indicar expresamente los casos y motivos de exclusión de los elementos, procedimientos o niveles de servicio solicitados (causas de las averías, antigüedad de los equipos, posible ausencia de piezas, precio de la reparación,...).

- Y cuanta información sea sustancial para responder a las condiciones y requisitos expresados en el presente pliego.

SEPTIMO.- Criterios de valoración

Para la valoración de las proposiciones y la determinación de la mejor oferta se atenderá a varios criterios de adjudicación:

- Cuantificables automáticamente o mediante fórmulas matemáticas:





Excmo. Ayuntamiento de Candeleda

a) Mejor oferta económica (hasta un máximo de 60 puntos).

La oferta económica de cada licitador se calculará sumando los precios unitarios (SIN I.V.A.) ofertados para el mantenimiento de los equipos informáticos y se otorgará la máxima puntuación, a la mercantil que presente la oferta total económicamente más ventajosa, y al resto proporcionalmente en base a la siguiente fórmula:

$$\text{Valoración oferta} = (\text{Menor oferta} / \text{oferta valorada}) \times 60$$

b) Por estar el licitador en posesión de cualquiera de las siguientes certificaciones de calidad referidas a sistemas de información:

-ISO 20000, vigente a fecha de presentación de ofertas: 5 puntos.

-ISO 27001, vigente a fecha de presentación de ofertas: 5 puntos.

c) Por reducir los plazos de atención de incidencias, hasta un máximo de 15 puntos.

CRITICIDAD INCIDENCIA	ATENCIÓN DE INCIDENCIAS	TOTAL PUNTOS
MÁXIMA	1 hora	5 puntos
MEDIA	2 horas	5 puntos
NORMAL	4 horas	5 puntos

d) Por reducir los plazos de solución de incidencias, hasta un máximo de 15 puntos.

CRITICIDAD INCIDENCIA	TIEMPO SOLUCION	TOTAL PUNTOS
MÁXIMA	24 horas	5 puntos
MEDIA	36 horas	5 puntos
NORMAL	48 horas	5 puntos

OCTAVO.- Plazo de ejecución

El contrato tendrá un plazo de vigencia de 4 años a contar desde la fecha que se establezca en el documento de formalización, sin posibilidad de prórroga.





Excmo. Ayuntamiento de Candeleda

NOVENO.- Supervisión del trabajo

De conformidad con lo previsto en el artículo 62 LCSP 2017, corresponderá al responsable del contrato supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro del ámbito de facultades que aquellos le atribuyan.

El responsable del contrato podrá ser una persona física o jurídica, vinculada a la entidad contratante o ajena a él.

