

# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA PARA LA ADJUDICACIÓN DE UN SERVICIO GESTIONADO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO INFORMÁTICO

## 1. OBJETO

---

El objeto del contrato es la adjudicación de un Servicio Gestionado de Soporte y Mantenimiento de los puestos de trabajo informáticos, periféricos y su infraestructura en las distintas ubicaciones de Zaragoza Dinámica mediante la prestación de asistencia de forma remota o “in situ” para la resolución de las solicitudes o incidencias que se puedan generar.

## 2. ALCANCE

---

### 2.1 Modalidades de soporte informático

El soporte se prestará en dos modalidades, soporte remoto y soporte “in situ”.

#### Soporte remoto

- Es un el punto de inicio del sistema de soporte y se contacta de forma telefónica. Trata de resolver la incidencia y de no ser posible la registra y la pasa al soporte “in situ”.

#### Soporte in situ

- Este servicio se atenderá in-situ mediante el desplazamiento de un técnico a la instalación de Zaragoza Dinámica donde se produzca la incidencia para realizar los trabajos de soporte que no puedan ser atendidos de forma remota.

### 2.2 Cobertura temporal

- Soporte remoto: Lunes a Viernes de 8:00h - 20:00h
- Horario de Atención soporte “in situ”: Lunes a viernes de 8:00h-15:00h

### 2.3 Dimensionamiento

El número máximo de intervenciones a realizar en la duración del contrato viene definido para cada tipo de soporte por dos límites. Por un lado están las intervenciones máximas que se pueden realizar por el precio base del contrato y por otro aquellas que suponen facturación adicional una vez superado el primer límite.

- **Soporte remoto:** Se incluyen un máximo de 265 intervenciones en el precio base del contrato y un máximo de 100 intervenciones con facturación adicional
- **Soporte in situ:** Se incluyen un máximo de 60 h. en el precio base del contrato y un máximo de 50 h. con facturación adicional.

## 2.4 Instalaciones y equipos

Se dispone de un total de 180 equipos fijos y aproximadamente 25 portátiles, dentro de un sistema de red basado en servidores Windows baja infraestructura de virtualización VMWare, además de impresoras, copiadoras multifunción y otros periféricos.

Los equipos incluidos dentro del contrato y las instalaciones en las que se encuentran son los que se relacionan de modo de orientativo en el Anexo I sin que esta relación sea restrictiva.

## 3. MODALIDADES DEL SERVICIO

---

Se describe a continuación las dos modalidades de soporte incluidas en el servicio de asistencia informática.

### 3.1 Soporte remoto

El servicio de soporte remoto será el punto de contacto con el servicio prestado por el adjudicatario a Zaragoza Dinámica, actuando como interlocutor con las dos modalidades de soporte y siendo además el responsable del primer nivel de soporte en las solicitudes realizadas por los usuarios.

Su objetivo fundamental es la restauración del “servicio normal” tan pronto como sea posible, incluyendo todas las acciones necesarias para lograr que los usuarios vuelvan a trabajar satisfactoriamente.

Este soporte comprende la atención, el diagnóstico y la resolución en remoto de las incidencias o peticiones realizadas por los usuarios. Se encargará del **diagnóstico inicial** de las solicitudes, su clasificación y del soporte inicial, permitiendo en la medida de lo posible su resolución y en caso de no ser posible se pasará al soporte “in situ”.

Las **solicitudes de intervención** a este nivel se podrán realizar a través de teléfono o mediante correo electrónico. Está excluido el uso de teléfonos de tarificación especial excepto los gratuitos y de coste compartido. El solicitante además de **identificarse** con su nombre deberá facilitar la referencia del equipo afectado así como el centro o ubicación al que pertenece y que figura en el Anexo I.

Para facilitar la intervención el adjudicatario proporcionará una herramienta de control remoto que precisará de la previa aceptación del usuario, al que se informará de las actuaciones a realizar en su equipo.

Las **tareas** que realizará serán:

- Recepción de las llamadas, registro de todos los detalles importantes de la incidencia/petición/consulta de los usuarios en la herramienta de gestión.
- Categorizar y priorizar las incidencias según los criterios establecidos.

- Investigación, diagnóstico y resolución en primera línea de las solicitudes correspondientes.
- Escalado en caso de ser necesario para la resolución de la incidencia al soporte “in situ”.
- Acceso remoto a la infraestructura y sistemas mediante la herramienta proporcionada por el adjudicatario.
- Documentación en la herramienta de gestión (síntomas, pruebas realizadas, etc.)
- Información al usuario en caso de ser necesario, proporcionando feedback del estado de las solicitudes realizadas.

### 3.2 Soporte in Situ

La segunda modalidad de soporte tiene como principal objetivo la **atención técnica presencial** en las instalaciones de Zaragoza Dinámica con la finalidad de resolver las posibles incidencias o solicitudes que puedan surgir a los usuarios en sus puestos de trabajo y que no han podido ser resueltas de forma remota por el soporte remoto.

Esta modalidad incluye la instalación, configuración y operaciones de mantenimiento de hardware y software del puesto de trabajo que precise el usuario para desarrollar su actividad.

La incidencia **siempre se notificará al soporte telefónico** y cuando este determine que se debe de resolver de forma presencial la reportará al técnico de soporte “in situ” dando la información recogida y su posible causa.

El técnico de soporte presencial **se pondrá en contacto con el usuario** para informarle de la recepción de la incidencia y de su próximo desplazamiento al puesto del usuario, coordinando con el mismo el horario, la necesidad de la presencia del usuario, como así toda la información necesaria para la resolución de la incidencia.

El técnico se personará en el puesto del usuario con todo el equipamiento necesario para realizar la resolución de las incidencias con la finalidad de realizar una única intervención, que aportará un menor impacto y tiempo de parada en el puesto del usuario.

Si la incidencia requiere la **sustitución de una pieza** en garantía por parte del fabricante, se gestionará dicha reparación en nombre de Zaragoza Dinámica.

En caso contrario, el adjudicatario elaborará el **presupuesto de la pieza** afecta (disco duro, impresora...) para que el responsable del servicio en Zaragoza Dinámica pueda valorarla y aceptarla. En caso de ser así, el adjudicatario procederá a la sustitución de la misma.

Se indican algunas de las **tareas** que serán susceptibles de realizar:

- Diagnóstico y resolución de incidencias.
- Cambio del hardware afectado por una avería siempre que tenga resolución.
- Realización de presupuesto de las piezas afectadas por una avería.
- Instalación y configuración de equipos PC's y dispositivos con las configuraciones estándar en Zaragoza Dinámica.
- Instalación de nuevos componentes en los equipos (módulos de memoria, tarjetas de red, tarjetas de vídeo, discos duros, etc.).

- Recuperación de datos de usuario siempre que sea técnicamente posible.
- Traslado de equipos entre ubicaciones de Zaragoza Dinámica.
- Reinstalación de sistema operativo en los equipos objeto de una intervención. Se encontrarán incluidos en el contrato las reinstalaciones individuales.
- Migración a nuevo sistema operativo en Puesto de trabajo en caso de considerarse necesario.

## 4. PERSONAL ASIGNADO

---

El adjudicatario deberá nombrar un **interlocutor** único con Zaragoza Dinámica siendo sus responsabilidades fundamentales la organización y coordinación de los equipos y labores de mantenimiento. Zaragoza Dinámica designará a su vez un **responsable del servicio interno**.

La empresa adjudicataria no podrá subcontratar con terceros la prestación de los servicios que se contratan sin la previa comunicación y consentimiento expreso por escrito de Zaragoza Dinámica. Aunque se produzca la subcontratación consentida, el adjudicatario responderá de la total ejecución del contrato, sin perjuicio de la responsabilidad del subcontratista.

El adjudicatario deberá nombrar un **técnico asignado preferente** para las intervenciones in-situ así como un **técnico suplente**.

El adjudicatario procederá a la sustitución del técnico o técnicos asignados, a petición de Zaragoza Dinámica por motivos justificados.

La sustitución de alguno de los técnicos asignados por parte del adjudicatario deberá ser realizado previa presentación del currículum del nuevo personal y con la aprobación de Zaragoza Dinámica.

## 5. NIVELES DE SERVICIO

---

Se especifican los Calendarios de atención y los niveles de respuesta de incidencias y/o Peticiones de servicio:

### 5.1 Tiempos de respuesta

El tiempo máximo de respuesta está en función de la **prioridad (de 1 a 4)** de la incidencia y serán los siguientes

Prioridad	Tiempo de respuesta máximo
1 – Crítica	6 h.
2 – Alta	12 h.
3 – Media	72 h.
4 – Baja	96 h.

Para el cálculo de la **prioridad** de Incidencias o peticiones de servicio, se utilizará la siguiente matriz:

			URGENCIA			
			1	2	3	4
			Crítica: se ha de realizar de forma inmediata	Alta: se ha de realizar en el día.	Media: puede realizarse durante la semana.	Baja: no existen requisitos de tiempos
IMPACTO	1	Extenso/Generalizado: afecta a todos los usuarios.	CRITICA	CRITICA	ALTA	BAJA
	2	Significativo/Amplio: afecta a un grupo amplio de usuarios.	CRITICA	ALTA	MEDIA	BAJA
	3	Moderado/Limitado: afecta a un grupo limitado de usuarios.	ALTA	ALTA	MEDIA	BAJA
	4	Menor/Localizado: afecta a un solo usuario.	ALTA	MEDIA	MEDIA	BAJA

## 5.2 Horarios de Atención

- Incluye soporte en jornada laboral de Lunes a Viernes excluidas festivos (se aplicará el calendario laboral de Zaragoza)
- Horario de Atención soporte telefónico:
  - Lunes a Viernes de 8:00h - 20:00h
- Horario de Atención soporte "in situ":
  - Lunes a viernes de 8:00h-15:00h
  - Con carácter excepcional podrá plantearse alguna intervención "in situ" fuera de este horario.

## 6. GESTIÓN DEL SERVICIO E INFORMES

### 6.1 Herramienta de gestión

El adjudicatario dispondrá de una herramienta que permita el registro y seguimiento de incidencias y a la que tendrá acceso remoto Zaragoza Dinámica.

En ella se realizará el **registro de incidencias**:

- Registro de todas las incidencias generadas con detalle del centro o ubicación, solicitante y equipo afectado.
- Estado en el que se encuentran y fácil seguimiento de los mismos.
- Informes que muestran una visión global del servicio

Y se reflejarán las actividades que se realizarán a lo largo del **ciclo de vida de una incidencia**, que de forma orientativa son:

- Identificación y registro.
- Investigación y diagnóstico.
- Resolución y Recuperación.
- Cierre de la incidencia.

### 6.2 Informe de seguimiento del servicio

El adjudicatario **mensualmente** elaborará un informe de seguimiento del servicio donde se incluirán los indicadores susceptibles de ofrecer un conocimiento real del servicio prestado. El informe **se remitirá junto a la facturación** mensual y será requisito imprescindible para su tramitación.

El informe además de la descripción de las intervenciones realizadas deberá mostrar la evolución del servicio así como plantear las desviaciones, tendencias, mejoras y cualquier otra información que contribuya a la mejora del servicio.

### 6.3 Partes de intervención in situ

Todas las incidencias que son atendidas por el servicio de soporte in situ generarán un **parte de trabajo que deberá elaborar y firmar el técnico** con los datos relevantes de la intervención (equipo averiado, ubicación, descripción de la avería, fecha y hora de notificación y de resolución, trabajos realizados para su resolución y estado de los mismos) y que firmará y sellará el responsable del centro donde se produce el aviso, una vez finalizada la intervención.

Estos partes **deberán ser remitidos al contacto administrativo** que se facilite por parte de Zaragoza Dinámica.

### 6.4 Pérdidas de datos

Cuando, a juicio de los técnicos, una intervención pueda causar pérdida de datos, éstos **pedirán el consentimiento explícito** del responsable del servicio en Zaragoza Dinámica o en su ausencia del responsable del Centro o Ubicación quien asumirá el riesgo, o pospondrá la resolución de la avería hasta que haga copia de los datos que estime oportuno.

## 7. COBERTURA DEL SERVICIO

---

Se indica a continuación una tabla resumen en la que se indican las modalidades de servicio descritas así como la cobertura el servicio y el volumen establecido para cada uno de ellas

Modalidad	Cobertura horaria	Volumen incluido	Volumen adicional
Soporte remoto	Lunes a Viernes 8-20h	265 incidencias/año	100 incidencias/año
Soporte in situ	Lunes a Viernes 8-15h.	60 horas/año	50 horas/año

Este volumen incluido no limita el número de incidencias a atender, pero si el límite de las que estarán incluidas en precio base del contrato. Las incidencias que excedan el límite serán facturadas y repercutidas a Zaragoza Dinámica de acuerdo a la tarifa indicada en la oferta y con los límites indicados.

### Exclusiones al cómputo de incidencias

Las llamadas efectuadas al servicio de soporte telefónico solo serán contabilizadas cuando la incidencia se atendida de forma remota y no cuando sirva de registro de incidencia para el servicio de soporte in situ.

Cuando una nueva llamada a soporte telefónico se produzca dentro del plazo de 72 horas desde una anterior por el mismo motivo y en el mismo equipo se entenderá como reabierto y que es continuación de la incidencia y tampoco se contabilizará.

### **Actividades no incluidas**

No se consideran dentro del ámbito del servicio la compra de materiales, repuestos o licencias no cubiertos por la garantía de los fabricantes, salvo que sea autorizada por Zaragoza Dinámica en cuyo caso conllevará facturación aparte fuera del contrato de servicio.

## **8. MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

---

El mantenimiento preventivo implica la revisión periódica de los equipos y sistemas para identificar posibles errores o deterioro de alguno de sus componentes y evitar así averías mediante la reparación o sustitución de los elementos afectados asegurando un correcto funcionamiento de los mismos, aun cuando tal circunstancia no determine una avería.

El adjudicatario realizará el mantenimiento preventivo de manera presencial en las instalaciones de Zaragoza Dinámica por los mismos técnicos in-situ que realizarán la resolución de incidencias, siguiendo las recomendaciones de los manuales y procedimientos de cada fabricante.

Cuando Zaragoza Dinámica estime conveniente la realización de una **revisión preventiva** lo solicitará por escrito al adjudicatario indicando el alcance de la misma (equipos a comprobar y tareas a realizar) y el plazo de ejecución temporal.

Tras la realización del mantenimiento preventivo se entregará un informe con la relación de equipos que han sido sometidas a la revisión, fecha, trabajos realizados y estado de las mismas, así como las distintas sugerencias de mantenimiento o renovación con el fin de anticiparnos a futuras averías.

La dedicación invertida por los técnicos en la realización de dichos mantenimientos será contabilizada para tenerla en cuenta en el cómputo de horas establecidas para el soporte in situ.

## **9. PLAN DE PROYECTO**

---

El adjudicatario presentará en la memoria técnica de la oferta un plan de ejecución del proyecto que contemplará al menos estas fases con estas disposiciones:

### **9.1 Previa**

En esta fase serían necesarias las siguientes tareas:

- Reunión de arranque con el responsable del servicio de Zaragoza Dinámica.
- Establecimiento de calendario de reuniones para la definición del servicio.
- Implementación de la herramienta de gestión
- Implementación del sistema de acceso remoto.
- Establecimiento de las alarmas específicas de acuerdo a las necesidades expresadas por el cliente.

- Establecimiento de los mecanismos de comunicación de incidencias y control del cumplimiento de niveles de servicio.
- Suscripción de los acuerdos de confidencialidad.
- Designación definitiva del técnico principal y del técnico suplente.
- Recopilación y entrega de la información relevante sobre:
  - Inventario de equipos y software
  - Descripción del entorno de red
  - Configuración básica de los equipos y del software
  - Responsable de cada centro o ubicación
  - Claves de acceso administrativo a los equipos

Esta fase deberá tener una duración inferior a 21 días naturales y no cuenta a efectos de prestación del servicio.

## 9.2 Explotación (12 meses)

Durante este periodo se prestará el servicio de forma regular atendiendo a las necesidades del mismo y alimentando la herramienta de gestión.

Se aplicarán los procedimientos necesarios para controlar la evolución del servicio en función de las necesidades detectadas así como eventuales desviaciones respecto al servicio solicitado, las tareas que básicamente se desarrollarán serán las siguientes:

- Prestación del servicio regular.
- Seguimiento el proyecto mediante las reuniones programadas.
- Aplicación de los procedimientos de mejora continua.

## 9.3 Finalización

Denominamos así el procedimiento de finalización del servicio, donde el adjudicatario se compromete a traspasar la documentación necesaria a Zaragoza Dinámica.

Contemplará los siguientes puntos:

- Entrega de toda la documentación realizada u obtenida durante el periodo de cobertura del servicio, así como de aquella concerniente a la gestión y administración del mismo.
- Devolución de la gestión del servicio y transmisión del conocimiento funcional y técnico al personal designado Zaragoza Dinámica. Dicho traspaso será realizado por aquellos integrantes del equipo de trabajo que, en su momento, se considere más adecuado por ambas partes.
- Cesión a Zaragoza Dinámica de todos los métodos y procedimientos utilizados.

Esta fase deberá tener una duración inferior a 30 días naturales y no cuenta a efectos de prestación del servicio.

I.C. Zaragoza, 21 de septiembre de 2015.

Esteban Ribera Larroy

Jefe de Sección de Formación para el Empleo

## ANEXO 1: Relación de equipos por ubicación

centro	dirección	PC sobremesa	Portátil	Servidor	Copiadora multifunción	Impresora	Proyector
Centro Oliver	c/ Pilar Miro s/n	40	2	1	1	5	3
Centro Rio Gallego	Cº Torre de los Ajos, 29	23	8	1	1	3	4
Centro S. Allende	c/ Monasterio de Samos s/n	47	10		1	4	4
ET Casco Histórico	c/ San Blas, 106-110	25	2	1	1	4	3
ET R. Magdalena	Avda. América, 96	7			1	2	
ET Tomás Alvira	Cº Torre de los Ajos, 29	4	1		1	2	1
Gerencia	Pza. del Pilar, 18	12			1	7	
Sección Formación e Integración	c/ Monasterio de Samos s/n	8	3	2	1	3	3
Zona Empleo	c/ Mas de las Matas, 20	10			1	2	
		<b>176</b>	<b>26</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>32</b>	<b>18</b>

ANEXO DE INFORMACION COMPLEMENTARIA  
PARA EL CONTRATO DE UN SERVICIO GESTIONADO DE  
SOPORTE Y MANTENIMIENTO INFORMÁTICO

## 1. PRECIO

El precio máximo de licitación se establece en 17.000 € (IVA excluido) que es el resultante de sumar tres apartados:

- El importe base de licitación del contrato: 14.000 € (IVA excluido)
- El importe máximo de incidencias de soporte remoto adicionales: 1.600 € (IVA excluido)
- El importe máximo de horas de soporte remoto "in situ": 1.400 € (IVA excluido)

Modalidad de servicio	Volumen incluido	Importe base (sin IVA)	Volumen adicional máx.	Importe unitario servicios adicionales	Importe max. servicios adicionales	Importe máximo (sin IVA)
<b>Soporte remoto</b>	265 incidencias/año	<b>14.000 €</b>	100 incidencias/año	<b>16 €/interv.</b>	1.600 €	<b>17.000 €</b>
<b>Soporte in situ</b>	60 horas/año		50 horas/año	<b>28 €/hora</b>	1.400 €	

El precio incluirá todos los aspectos descritos en este pliego, incluyendo recopilación y preparación de documentación, formación a los técnicos, desplazamientos y cualquier otro coste.

El cómputo de las horas de intervención "in situ" se realizará exclusivamente con la duración efectiva de la intervención en el puesto de trabajo, admitiéndose una duración mínima de 30 minutos y un redondeo a fracciones de 10 minutos.

Dadas las características del contrato no se aplicara en ningún caso revisión de precios.

## 2. FINANCIACIÓN

El servicio objeto de este contrato se financiará con cargo a la aplicación presupuestaria **22699 "Gastos de funcionamiento"** del presupuesto de ZARAGOZA DINÁMICA del año 2015, hasta alcanzar un máximo de **17.000 Euros (IVA no incluido)**.

## 3. FACTURACIÓN

El adjudicatario **facturará a mes vencido la doceava parte del importe base** de la adjudicación.

Una vez que se **alcance el límite de incidencias/horas** según el tipo de soporte incluidas en importe base (265 incidencias remotas y 60 horas de intervención in situ) el adjudicatario facturará en cada mes, sumado a la doceava parte del importe base de adjudicación, las intervenciones remota y las intervenciones “in situ” realizadas en el mes multiplicadas por el precio unitario ofertado para cada una.

Para la aceptación de la factura se requiera haber entregado el **informe de seguimiento** mensual y todos los **partes de trabajo** debidamente cumplimentados. Cuando se considere oportuno se podrá requerir al adjudicatario que acredite estar al corriente de pago de sus obligaciones tributarias y para con la seguridad social.

## 4. PRESENTACIÓN DE OFERTAS

---

Documentación a aportar:

1. Oferta económica
2. Memoria técnica
3. Solvencia técnica o profesional
4. Mejoras propuestas

La **presentación de documentos** se hará en horario de 9 a 14 horas en el registro de Zaragoza Dinámica sito en la planta baja de la Plaza del Pilar, 18, Zaragoza 50.071 dentro del plazo que se indique en la invitación para presentar ofertas.

La presentación de proposiciones supone la aceptación incondicional por el licitador de la totalidad de las condiciones previstas en este pliego de condiciones, sin salvedad o reserva alguna.

### 4.1 Oferta económica

Deberá presentarse en sobre cerrado la propuesta económica con los siguientes precios:

- Precio base anual para la prestación del servicio
- Precio unitario para intervenciones de soporte remoto adicionales
- Precio unitario por hora de intervención de soporte “in situ” adicionales

Todos los precios serán sin incluir el IVA.

### 4.2 Memoria técnica

El adjudicatario expondrá en la memoria técnica los métodos, plan y organización del trabajo y los medios de que dispone para garantizar que sus prestaciones mantienen el nivel de calidad exigido.

A partir de esta memoria, se determinará el grado de cumplimiento de las condiciones y nivel de servicio solicitado en memoria.

En este apartado se especificará:

- Descripción detallada de procedimientos, actividades y tareas que el adjudicatario llevará a cabo para cada uno de las modalidades de soporte.
- Medidas y procedimientos que el adjudicatario dispone para asegurar la calidad de los trabajos: metodología, organización del trabajo, seguridad y confidencialidad y aseguramiento de la calidad del servicio prestado.
- Medios que el adjudicatario dispone y prevé destinar para garantizar y asegurar el cumplimiento del nivel de servicio solicitado.
- Composición del equipo de trabajo: Se especificará el equipo de trabajo que el adjudicatario asignará al proyecto para dar los servicios solicitados en las condiciones especificadas, tanto del responsable como los técnicos de soporte, con su grado de dedicación, número, la cualificación profesional y formativa, experiencia y certificaciones expedidas.
- Descripción de las herramientas de que dispone para la gestión de incidencias y el protocolo de actuación desde la recepción hasta el cierre de las incidencias.

#### **4.3 Solvencia técnica o profesional. Art. 67 LCSP**

La solvencia técnica o profesional se deberá acreditar como propia del licitador a través de una relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos tres años que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos.

Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público o, cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario.

Será necesario para resultar acreditada la solvencia haber prestado durante los tres últimos años un servicio análogo al objeto del contrato por un importe superior al doble del importe de licitación de este contrato, es decir, 34.000€ (sin incluir IVA).

#### **4.4 Mejoras propuestas**

Se propondrán aquellas mejoras que sean significativas para la prestación del servicio y que no supondrán coste adicional al indicado en la propuesta económica.

Se valorarán los siguientes aspectos:

- Ampliación del número máximo de servicios de atención de soporte remoto incluidas dentro del precio base
- Ampliación del número máximo de horas de atención de soporte presencial incluidas dentro del precio base
- Sustitución de equipos informáticos en caso de reparaciones superiores a 24 h.
- Tiempos de respuesta menores que los solicitados en este pliego
- Servicios añadidos
- Certificaciones de calidad aplicables al servicio

## 5. CRITERIOS BASE PARA LA ADJUDICACIÓN

---

Se adjudicará el contrato a la empresa que presente la oferta que obtenga una mayor puntuación aplicando los siguientes criterios:

### 5.1 Propuesta económica: Hasta un máximo de 55 puntos

Para la determinación del precio más bajo se atenderá a la siguiente fórmula:

$$P = P_{\text{mín}}/P_i \times 55$$

Donde:

- P = Puntuación obtenida.
- $P_i$  = Precio global ofertado que se valora sin IVA
- $P_{\text{mín}}$  = Menor precio ofertado sin IVA

### 5.2 Propuesta técnica: Hasta un máximo de 25 puntos

El adjudicatario expondrá en la memoria técnica los métodos, plan y organización del trabajo y los medios de que dispone para garantizar que sus prestaciones mantienen el nivel de calidad solicitado en esta memoria técnica. Se valorará, por tanto:

- Claridad y descripción detallada de procedimientos, actividades y tareas que el adjudicatario llevará a cabo para cada uno de los servicios ofertados. (Hasta 3 puntos)
- Medidas y procedimientos que el adjudicatario dispone para asegurar la calidad de los trabajos: metodología, organización del trabajo, seguridad y confidencialidad y aseguramiento de la calidad del servicio prestado. (Hasta 2 puntos)
- Medios que el adjudicatario dispone y prevé destinar para garantizar y asegurar el cumplimiento del nivel de servicio solicitado. (Hasta 5 puntos)
- Composición del equipo de trabajo: Se especificará la relación detallada del equipo de trabajo que el adjudicatario asignará al proyecto para dar los servicios solicitados en las condiciones especificadas, tanto del jefe de proyecto como de los técnicos adscritos, con su grado de dedicación, número, la cualificación profesional y formativa, experiencia y certificaciones técnicas expedidas por los fabricantes de las máquinas a mantener. (Hasta 10 puntos)
- Descripción de las herramientas de que dispone para la gestión de incidencias y el protocolo de actuación en la resolución de incidencias. (Hasta 5 puntos)

### 5.3 Mejoras: Hasta un máximo de 20 puntos

Se valorarán los siguientes aspectos:

- Ampliación del número máximo de servicios de atención de soporte remoto incluidas dentro del precio base (Hasta 5 puntos)
- Ampliación del número máximo de horas de atención de soporte presencial incluidas dentro del precio base (Hasta 5 puntos)

- Sustitución de equipos informáticos en caso de reparaciones superiores a 24 h. (Hasta 3 puntos)
- Tiempos de respuesta menores que los solicitados en este pliego en el apartado 5 "Niveles de Servicio". (Hasta 3 puntos)
- Servicios añadidos que la empresa licitadora ofrezca en cuanto a la recepción y solución de averías (elaboración de protocolos de trabajo detallados para las intervenciones repetitivas, sistemas de monitorización remota, habilitación de teléfonos móviles para localización directa de los técnicos en caso de situaciones de urgencia, etc.). (Hasta 2 puntos)
- Certificaciones de calidad aplicables al servicio a prestar (Hasta 2 puntos)
  - ISO 9001-2008: Calidad
  - ISO 27001: Seguridad de la Información
  - Certificado de Sistemas de Gestión de Servicios de TI conforme a la norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2011

## 6. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

---

Dado que los equipos objeto del contrato manejan ficheros con datos de carácter personal, protegidos por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre (BOE 14/12/1999), el adjudicatario se compromete a la total confidencialidad de los mismos a los que cualquier empleado que tuviera acceso, a registrar el acceso a los mismos e impedir el acceso a toda persona no autorizada.

El adjudicatario se compromete a cumplir las siguientes normas de comportamiento respecto a los sistemas de información:

- No difundir ni publicar los sistemas de seguridad de la información existentes o previstos.
- No introducir software ajeno a Zaragoza Dinámica, sin el consentimiento de ésta.
- No revelar la información obtenida de los sistemas de información de Zaragoza Dinámica, ni la documentación que se le suministre o la que pudiera tener acceso en el desempeño de sus funciones, con independencia del soporte en que se encuentre contenida.
- Tendrán acceso exclusivo a la información necesaria para el desempeño de las funciones encomendadas.
- Se debe asegurar que los datos contenidos en todos aquellos componentes que salgan de las instalaciones de Zaragoza Dinámica para su reparación o traslado no sean accesibles por personal no autorizado.

A tal fin se compromete a firmar el documento de confidencialidad que establecerá Zaragoza Dinámica.

I.C. Zaragoza, 21 de septiembre de 2015.

Esteban Ribera Larroy

Jefe de Sección de Formación para el Empleo