

ÁREA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO
SERVICIO DE REDES Y SISTEMAS

REFERENCIA EXPTE.: 133878

ASUNTO: Contrato Menor de Servicios (SOPORTE AL PUBLICO PARA ACCESO A INTERNET INALÁMBRICO)

TIPO DE NECESIDAD: SERVICIO

OBJETO DEL CONTRATO: Contratación del servicio de atención a usuarios en varios niveles para el nuevo servicio de acceso a internet inalámbrico en el interior de las sedes municipales a disposición de los ciudadanos.

DESCRIPCIÓN SERVICIO/OBRA/SUMINISTRO: Se requiere un servicio de Centro de Asistencia al Usuario integral, con:

Primer nivel para la recepción de incidencias (peticiones, consultas, incidencias) vía teléfono y correo electrónico. Este nivel dará servicio directo al público. Se requiere también:

Segundo nivel de soporte para la resolución in situ de determinadas incidencias en alguna de las instalaciones del Ayuntamiento por un técnico cualificado en el servicio gestionado cuando así sea necesario. Para aquellas incidencias que no se puedan resolver en los dos niveles de atención anteriores, también:

Tercer nivel de atención cuyo uso se acordará con los responsables del Ayuntamiento. Este nivel de soporte no se debe incluir en la propuesta, prestándose directamente por parte del Ayuntamiento.

El servicio de primer nivel de atención se prestará de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 (calendario laboral Zaragoza capital). El servicio de segundo nivel de atención se prestará de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 (calendario laboral Zaragoza capital).

PRECIO DEL CONTRATO: 17900 EUROS + 3759 EUROS (I.V.A.) = 21659 EUROS (I.V.A. INCLUIDO)

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN: CR1 - Memoria técnica de la solución propuesta, con Plan de Trabajo y Recursos adscritos al proyecto, hasta 40 puntos máximo. Se valorarán aspectos como la claridad, la coherencia, el nivel técnico de los Medios asignados al proyecto y la metodología de trabajo de la solución propuesta.

CR2.- Precio. Oferta más económica para el Ayuntamiento, hasta 60 puntos máximo, según la siguiente fórmula:

$$\text{puntos_oferta} = 60 * (\text{Oferta_mínima} / \text{Oferta})$$
 Se considerará que una oferta es desproporcionada cuando su importe económico sea inferior al producto de la media aritmética de las ofertas presentadas por el coeficiente 0,90 calculado con arreglo a la fórmula: $\text{Oferta_Valorada} < \text{Oferta_Media} * 0,90$. Donde Oferta_valorada es la Oferta a valorar y Oferta_Media es la media aritmética de las ofertas presentadas.

Si una oferta es considerada como anormal o desproporcionada se atenderá a lo especificado en el art. 152 del R.D. Legislativo 3/2011, de 14 de Noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público. El Ayuntamiento se reserva la facultad de declarar desierta la contratación de la presente licitación si en las propuestas formuladas no existen garantías suficientes de la correcta prestación del servicio.

OTRAS CONDICIONES DE ADJUDICACIÓN:

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a null/VerificaciónAction.action Ayuntamiento de Zaragoza - http://www.zaragoza.es



MTE5Lzk5NjgxMy9UMQ\$\$

ID. DOCUMENTO	MTE5Lzk5NjgxMy9UMQ\$\$	PÁGINA	1 / 2
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
04042U JOSE ANTONIO PARDOS VISIEDO	El/La Técnico/a	03/11/2017	3848981

Las ofertas deberán presentarse a partir del día siguiente a la publicación del anuncio en el perfil del contratante de la Sede electrónica del ayuntamiento de Zaragoza, **preferentemente por medios electrónicos a través del correo electrónico: japardos@zaragoza.es**

puediendohacerlo también de forma física en la siguiente dirección:

Servicio de Redes y Sistemas

Excelentísimo Ayuntamiento de Zaragoza.

Edificio Seminario

Av Hispanidad 20, planta 3

Zaragoza,

Las ofertas se deberán presentar en un único sobre cerrado, sellada y firmada con el CIF e indicando el título del presente contrato y deberá incluir toda la documentación solicitada (Memoria, Solvencia y Oferta Económica).

"La entidad licitadora deberá utilizar tanto en la memoria técnica como en toda documentación, publicidad, imagen o materiales que se generen durante la ejecución del contrato, un lenguaje e imágenes no sexistas."

I.C. Zaragoza, 3 de Noviembre de 2017

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <http://www.zaragoza.es>



MTE5Lzk5NjgxMy9UMQ\$\$

ID. DOCUMENTO	MTE5Lzk5NjgxMy9UMQ\$\$	PÁGINA	2 / 2
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
04042U JOSE ANTONIO PARDOS VISIEDO	El/La Técnico/a	03/11/2017	3848981