

Expte nº 51/2010

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL
SERVICIO TÉCNICO PARA LA INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN, MANTENIMIENTO Y RECUPERACIÓN DEL
HARDWARE Y SOFTWARE QUE CONFORMAN EL SISTEMA INFORMÁTICO DE LA SOCIEDAD MUNICIPAL
ZARAGOZA VIVIENDA, S.L.U.

Procedimiento

Abierto

Adjudicación

Oferta Económicamente más Ventajosa

Aprobado por el Consejo de Administración de Zaragoza Vivienda en su reunión del día 19/5/10

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO TÉCNICO PARA LA INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN, MANTENIMIENTO Y RECUPERACIÓN DEL HARDWARE Y SOFTWARE QUE CONFORMAN EL SISTEMA INFORMÁTICO DE LA SOCIEDAD MUNICIPAL ZARAGOZA VIVIENDA, S.L.U.

1.- Antecedentes.

La Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, S.L.U. dispone de un conjunto de equipos y aplicaciones informáticas que requieren un debido mantenimiento y en los casos necesarios su recuperación tras cualquier tipo de avería o incidencia. Así mismo el crecimiento propio de la actividad de la Sociedad y la innovaciones técnicas en este sector requieren de la adquisición de nuevos programas y máquinas, su instalación y configuración.

La interconexión entre los distintos puestos de trabajo ubicados en los edificios de Zaragoza Vivienda en la calle San Pablo, se realiza mediante red de área local Ethernet (cableada y mediante bridges inalámbricos), mientras que el resto se realiza a través de la red de telefonía.

La red da cobertura, en la actualidad, a todos los puestos de trabajo de la Sociedad, siendo sus principales funciones la compartición de programas, bases de datos, directorios y ficheros. Cada puesto de trabajo utiliza el entorno Windows en diferentes versiones.

Durante el año anterior, el soporte y administración de sistemas, así como actualizaciones de nuevas versiones de sistema operativo, instalación de aplicaciones, etc. se ha venido realizando mediante el apoyo de personal específico ajeno a Zaragoza Vivienda, dependiente de empresa contratada a tal efecto y cuyo contrato ha cumplido el plazo total del mismo. El aumento de la capacidad y complejidad en esta materia alcanzado por la Sociedad en los últimos años, incrementado con la entrada en funcionamiento de las nuevas unidades operativas, así como las previsibles modificaciones y ampliaciones derivadas de la adaptación de la estructura empresarial a las tareas que se vienen desarrollando, requieren el apoyo de personal específico, bien con un alto grado de especialización, como por su imprescindible disponibilidad en el menor tiempo posible y que no es posible cubrirlo con personal propio.

Como consecuencia de lo anterior, Zaragoza Vivienda se ha planteado la contratación del apoyo técnico de personal altamente cualificado para el mantenimiento de los equipos informáticos de la empresa, que desarrollará su labor sobre la base de las cláusulas contenidas en este pliego bajo la supervisión y coordinación del personal propio de la Sociedad.

2.- Alcance de la misión.

El adjudicatario tiene como misión la prestación Servicio técnico para la instalación, configuración mantenimiento y recuperación del hardware y software que conforman el sistema informático de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, S.L.U., debiendo realizarse con sujeción a las cláusulas que figuran en el presente Pliego, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares Tipo, y en el de Cláusulas Administrativas Particulares Específicas, cuyo conjunto de documentos integrantes tiene carácter contractual

El presente servicio abarcará a todos los equipos actualmente utilizados por Zaragoza Vivienda, independientemente del emplazamiento en el que se sitúen y a todos aquellos que como consecuencia de actualizaciones o nuevas adquisiciones entren a formar parte de dicho conjunto, en consecuencia en los apartados siguientes se establecerá el procedimiento de actualización del precio sobre la base de esta circunstancia, si ello fuera necesario.

3.- Condiciones de presentación de la oferta económica.

Los licitadores que opten al presente proceso, deberán presentar, la oferta global anual según el modelo establecido, indicando en la misma el coste anual de incorporación de nuevos equipos y los costes horarios de cada uno de los miembros del equipo de programación bajo demanda.

El incumplimiento de la condición señalada en el párrafo anterior será considerado causa de exclusión del proceso y en consecuencia no se tendrá en cuenta la oferta económica a los efectos previstos en el apartado **A)** (Proximidad de la oferta económica al precio de licitación) de la cláusula 12 (Criterios de valoración) del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares Específicas.

4.-Obligaciones del adjudicatario.

A título meramente enunciativo y no limitativo, las obligaciones del adjudicatario serán:

- * Planificar y ejecutar cuantas actividades sean necesarias para mantener los sistemas informáticos en perfectas condiciones de uso.
- * Ejecutar las tareas encomendadas por Zaragoza Vivienda diligentemente
- * Prestar sus servicios durante el horario establecido en contrato y fuera de él, cuando el alcance de la intervención pueda interferir o afectar a los usuarios en el horario laboral.

5.- Actividades a desarrollar

La prestación del servicio se realizará con estricta sujeción a los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares Tipo y Específicas y a los Pliegos de Prescripciones Técnicas, de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diere al adjudicatario la Gerencia de Zaragoza Vivienda y a las de interpretación de carácter técnico o funcional que diere el Responsable del Contrato.

El contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para Zaragoza Vivienda o para terceros de las omisiones, errores o métodos inadecuados en la ejecución del contrato.

A tal efecto se establecen las siguientes prescripciones de carácter general:

5.1.- Actuaciones previas al inicio de las actividades:

La Elaboración de un Plan de Actuación es imprescindible para una buena planificación del trabajo; dicho plan deberá desarrollar los siguientes aspectos:

- a) **Identificación de puestos de trabajo** . El adjudicatario realizará una identificación de los puestos de trabajo, sus conexiones de red, elementos de hardware y software, etc. a efectos de determinar las características técnicas de cada uno de ellos.
- b) **Inventario e identificación de los equipos y programas** . Una vez identificados todos los puestos de trabajo se procederá a la elaboración de un inventario donde se identifiquen todos los equipos y programas y queden determinadas sus características.
- c) **Establecimiento del Plan de Mantenimiento** . El licitador deberá proponer en la Memoria técnica el Plan de Mantenimiento Preventivo, el sistema de actuación en el caso del Mantenimiento correctivo y la metodología. Una vez adjudicado el contrato, el Responsable del mismo concretará las partes del mismo que se consolidan así como aquellas otras que se deberán modificar, dando lugar al documento definitivo que registrará durante la vigencia de la prestación del servicio.

5.2.- Actuaciones a partir del inicio de la contratación.

- 5.2.1.- Mantenimiento Informático General:** Lo constituye todas las actividades de prevención y reparación de los equipos informáticos de Zaragoza Vivienda relacionados en el Anexo que se acompaña a este pliego, para mantenerlos siempre funcionales y en perfectas condiciones de uso, y comprende las siguientes actividades:

A) Mantenimiento correctivo: que se prestará con el fin de solucionar las averías que se produzcan en los equipos relacionados en el Anexo I.

Cabe distinguir tres apartados bien diferenciados:

a) Servidores Comprende la resolución de contingencias que puedan afectar a su funcionamiento normal. Además de estas operaciones se contemplan tanto la instalación como actualización del software de sistemas operativos e implantación de nuevos productos y en general la incorporación al sistema de todas aquellas aplicaciones que puedan ser críticas o presenten problemas que den o puedan dar origen a paradas en el sistema

b) Resto de equipos: Configuración de periféricos. Corrección de errores en el hardware y software.

c) Red física: Cableado, switches, routers. Detección de problemas de cableado en la red interna y externa (ADSL, VPN, Bridges...) y tramitación necesaria para su solución.

De igual forma la empresa adjudicataria asumirá la gestión de las garantías de los equipos, lo que supondrá tomar contacto con los servicios técnicos del prestador de la garantía, hacer los traslados precisos y realizar el seguimiento de la reparación.

B) Mantenimiento preventivo: Revisión mínima anual para la totalidad de los equipos relacionados que comprenda:

- Comprobación general de los ordenadores personales: memoria, monitor, discos duros, disqueteras, etc.
- Limpieza de ficheros temporales de usuarios.
- Optimización de recursos.
- Detección de virus.
- Defragmentación de los discos duros.
- Eliminación y prevención de spyware o malware
- Mantenimiento y limpieza de impresoras (aquellas no incluidas en otros contratos de mantenimiento particulares).
- Configuración, control y seguimiento de las copias de seguridad de los datos y del sistema de replicación de servidores Double Take.

5.2.2. - Mantenimiento de hardware

Todos los gastos derivados de piezas de repuesto, mano de obra y transporte necesarios para las actividades de mantenimiento serán proporcionados por el licitador, garantizando bajo su responsabilidad la disponibilidad de los repuestos necesarios para la prestación del servicio. Las piezas de repuesto serán las originales del fabricante del equipo o de calidad equivalente o superior. Todas las piezas instaladas pasarán a ser propiedad de Zaragoza Vivienda.

Se incluye específicamente la reparación o sustitución de equipos y/o componentes averiados por fallos puntuales de tensión eléctrica a excepción de los derivados de catástrofes naturales.

En el caso de que la reparación del equipo se demore más de 48 horas se procederá, por parte del adjudicatario, a su sustitución por otro de iguales o superiores prestaciones, hasta que el equipo haya sido reparado. Si se trata de una avería cuya reparación sea técnicamente inviable, se procederá a informar a Zaragoza Vivienda justificando dicha imposibilidad por los medios que

a juicio del Responsable del contrato requiera cada caso y presentando una valoración económica de la sustitución por un nuevo equipo.

Los equipos que a lo largo de la vigencia del contrato y por cualquier causa sustituyan a los relacionados en el Anexo I pasarán a ser objeto del contrato. Asimismo, se aceptará una variación por error de inventario de hasta un 6 %, a lo largo de la vigencia del contrato, en la relación de equipamiento contenida en el Anexo I, siempre que corresponda a equipamiento de similares características.

5.2.3. - Mantenimiento de software

Comprende las intervenciones necesarias para la resolución de problemas en los equipos informáticos objeto del contrato de la siguiente naturaleza:

- Sistema Operativo: reconfiguración o reinstalación del mismo.
- Instalación y configuración de software de protección (antivirus, antispam, antispay, etc)
- Drivers de periféricos: instalación o reinstalación del software necesario para el acceso a los periféricos conectados directamente a los equipos o a través de la red de datos.
- Conexión a la red local: instalación y configuración de la tarjeta de red y driver correspondiente, así como instalación y configuración de los protocolos básicos de red (TCP/IP). Seguimiento y control de la asignación de IP's.
- Software de comunicaciones: instalación y configuración de los programas que proporcionan acceso a servidores locales y remotos (de aplicaciones o datos), impresión en red, correo electrónico y navegador Web.
- Instalación de aplicaciones estándar de ofimática.
- Instalación de aplicaciones propias de Zaragoza Vivienda.
- Recuperación de datos siempre que sea técnicamente posible.

En el Anexo II de este documento se detallan, a modo orientativo, los productos software instalados de forma general en los equipos informáticos objeto del contrato.

Para la realización de este tipo de intervención Zaragoza Vivienda pondrá a disposición de los técnicos de la empresa los soportes de instalación de las todas las aplicaciones.

Zaragoza Vivienda valorará cualquier propuesta de mejora en cuanto a la optimización del mantenimiento como sistemas de respaldo, procedimientos de clonación, virtualización sobre los equipos de trabajo, distribución centralizada de software, etc.

5.2.4. - Servicio de programación software bajo demanda

El adjudicatario atenderá las peticiones puntuales de Zaragoza Vivienda, previo presupuesto para la realización de:

- Ampliación del software ya disponible.
- Desarrollo de nuevos aplicativos.

Para ello el licitador fijará un precio/hora de Jefe de Proyecto, Ingeniero de Desarrollo y Analista y programador que estará en vigor durante la vigencia del contrato.

Los conocimientos técnicos exigidos para su realización son:

- Tecnología.NET
- Programación web ASP y HTML
- Bases de datos: oracle, MS SQL Server, MSAccess
- Gestor documental: Alfresco

5.2.5. - Servicio de Inventario

La empresa adjudicataria realizará un inventario anual de software y hardware, que entregará a Zaragoza Vivienda en soporte papel e informático. El inventario contendrá datos identificativos de los equipos (número de serie y código de inventario de Zaragoza Vivienda) datos de ubicación y otros datos técnicos.

De igual forma se elaborará un inventario de software que recopile las licencias de software disponibles y las máquinas que disfrutaran de las mismas, así como se identificarán aquellos casos que pudieran estar usándose software no licenciado para proceder a su eliminación o regularización.

El formato de ambos inventarios y detalles de contenido se concretará con la Sección de Sistemas de Zaragoza Vivienda.

5.2.6. - Soporte on-line

La empresa adjudicataria se encargará de ofrecer soporte a los usuarios del equipamiento de microinformática objeto del contrato, los cuales harán llegar sus peticiones verbalmente, por el sistema helpdesk de SysAid instalado en Zaragoza Vivienda o bien telefónicamente en el caso en que no pudieran acceder a él.

Dicho soporte a usuarios comprenderá las siguientes actuaciones:

- Soporte para el inicio del sistema y el inicio de las aplicaciones de ofimática y/o de gestión de Zaragoza Vivienda relacionadas en el Anexo II de este pliego.
- Soporte para el correcto funcionamiento de los dispositivos (impresoras, etc.) conectados al equipo.
- Asesoramiento y solución de dudas e incidencias.
- Registro de incidencias hardware. Delimitación, en lo posible, de la causa de la avería hardware registrada para permitir una resolución in situ más eficaz.

El soporte telefónico no contempla de forma explícita el soporte de herramientas estándar de ofimática, aunque sí de las específicas para Zaragoza Vivienda.

6.-Condiciones de ejecución del contrato

6.1.- Horario de servicio.

La empresa adjudicataria se comprometerá a un horario de servicio y número de técnicos presenciales que se consideren adecuados para garantizar unas condiciones de servicio óptimas. Teniendo en cuenta que como mínimo se dispondrá de un técnico de las ocho a las quince horas, durante los días hábiles del calendario laboral de Zaragoza.

6.2.- Tiempo de resolución de incidencias.

Para los servicios de mantenimiento correctivo hardware y software, la empresa adjudicataria garantizará un tiempo medio mensual de resolución de avería inferior a veinticuatro horas, desde la comunicación de la incidencia por parte de Zaragoza Vivienda. El tiempo máximo de resolución de incidencias para estos servicios será de cuarenta y ocho horas.

Ante dificultades para el cumplimiento de este tiempo de respuesta, la empresa adjudicataria deberá sustituir temporalmente, sin coste adicional, un equipo por otro de la misma naturaleza y prestaciones iguales o superiores.

6.3.- Alcance geográfico

La empresa adjudicataria se encargará del mantenimiento en todas y cada una de las sedes y oficinas gestionadas por Zaragoza Vivienda que actualmente son:

- Sede Social: c/ San Pablo nº 61. 50003 Zaragoza
- Oficinas:
 - c/ San Pablo nº 48. 50003 Zaragoza
 - c/ San Blas nº 37. 50003 Zaragoza
 - c/ San Pablo nº 76. 50003 Zaragoza
- Centro CEDIS: c/ Emeline Pankhurst nº 22. 50015 Zaragoza
- Técnico de Zona 1: c/ Emeline Pankhurst nº 46. 50015 Zaragoza
- Técnico de Zona 2: c/ Alejandro Casona nº 29. 50015 Zaragoza
- Técnico de Zona 3: Pza. San Bruno nº 11. 50001 Zaragoza.

Además deberá también proporcionar asistencia in situ, cuando esta sea requerida, para el servidor que Zaragoza Vivienda tiene ubicado en el Centro de Datos de Ochoa Servicios Digitales en c/ Virgen del Buen Acuerdo, nº 5, 50014 Zaragoza.

En el caso de que Zaragoza Vivienda modificase la ubicación de alguna de las sedes u oficinas antes mencionadas, ya fuese temporalmente o de manera definitiva, el adjudicatario se compromete a prestar el servicio en el nuevo emplazamiento sin que ello represente un incremento en el coste a abonar por la Sociedad Municipal.

A los efectos previstos en el apartado anterior Zaragoza Vivienda deberá notificar al contratista el traslado del lugar de la prestación del servicio con una antelación mínima de una semana.

6.4.- Coordinador del Servicio

La empresa adjudicataria deberá designar un Coordinador del Servicio que represente a su dirección, sea el interlocutor principal con Zaragoza Vivienda y gestione el correcto desarrollo del contrato, que podrá coincidir o no con el **Representante de la empresa adjudicataria** definido en la cláusula 15 del Pliego de Clausulas Administrativas Particulares Específicas

En la actualidad Zaragoza Vivienda utiliza una aplicación comercial (SysAid) para el registro y gestión de incidencias. El usuario puede registrar a través de la Intranet las incidencias o llamar por teléfono. Los técnicos de la empresa adjudicataria podrán utilizar esta aplicación para la gestión de incidencias imputables a este contrato de mantenimiento. Las empresas podrán ofertar un sistema alternativo para esta gestión. Este sistema alternativo se evaluará por Zaragoza Vivienda y en caso de decidir su utilización, la empresa adjudicataria realizará todas las modificaciones necesarias para su integración con el resto de sistemas informáticos de Zaragoza Vivienda (inventario, peticiones desde Intranet, etc.).

El técnico designado por la empresa adjudicataria cerrará la incidencia una vez solucionada, comunicándolo a la Sección de Sistemas de Zaragoza Vivienda y al solicitante. Por defecto, el Responsable del contrato no informa de lo contrario en las cuarenta y ocho horas siguientes, se entenderá que la asistencia es conforme.

6.5.- Seguridad y confidencialidad de la información

La empresa adjudicataria se compromete, en los términos establecidos en la cláusula 25 del Pliego de Clausulas Administrativas Particulares Específicas en relación con la protección de datos, a mantener la confidencialidad de los datos contenidos en los sistemas de información a los que tenga acceso en

virtud del cumplimiento de este contrato, respetando especialmente la legislación vigente respecto al tratamiento automatizado de los datos de carácter personal.

Asimismo, serán confidenciales el registro de incidencias y sus datos.

Las aplicaciones que se realicen en desarrollo del presente contrato, cumplirán estas mismas condiciones. A estos efectos, Zaragoza Vivienda, facilitará al adjudicatario a través el clausulado y condiciones que aquellas deberán cumplir.

7.- Medios humanos y materiales.

El adjudicatario del contrato dispondrá de los medios humanos y materiales necesarios para cumplir con las especificaciones descritas en el conjunto de los pliegos y las que de forma alternativa o complementaria haya propuesto en su plica, será como mínimo el personal necesario para cubrir el servicio en las condiciones el contrato.

El personal designado por el adjudicatario para la realización material del servicio deberá cumplir como mínimo los siguientes requisitos:

- Experiencia en sistemas operativos de servidores de red.
- Experiencia mínima de tres años en tareas de instalación, configuración y administración de redes y de los sistemas operativos utilizados.

8.- Documentación e informes.

8.1.- A facilitar por la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda:

Zaragoza Vivienda pondrá a disposición del adjudicatario los siguientes medios materiales, documentación e información:

- Instalaciones de trabajo: Zaragoza Vivienda proporcionará un espacio adecuado de trabajo donde pueda desarrollar su actividad el personal técnico de la empresa adjudicataria, con equipos informáticos de uso individual con conexiones de red y telefónica.
- Responsable del Contrato y personas de contacto en las diferentes áreas de la Sociedad y personas de contacto de aquellas empresas que presten servicios o suministros a Zaragoza Vivienda y guarden relación con el objeto del servicio a que se refiere el presente pliego.

Si durante la ejecución de los trabajos se produjeran modificaciones de los datos anteriormente reseñados, Zaragoza Vivienda facilitará esta información al adjudicatario en el menor plazo posible.

8.2.- A facilitar por el adjudicatario.

A) Informes

El Coordinador del Servicio, elaborará los Informes, ya sean verbales o escritos que estime pertinentes y que permita a Zaragoza Vivienda conocer las incidencias que se produzcan en el transcurso de los trabajos y consecuentemente con ellas aplicar las medidas que legalmente le pudieran corresponder, que como mínimo, y sin perjuicio de los que requiera el desarrollo de la actividad serán los siguientes:

- Incidencias de carácter técnico en los servidores, conexiones, la red o cualquier parte física de la instalación que afecte o pueda afectar el buen funcionamiento del sistema.
- Propuestas de mejora en cuanto a la sustitución de equipos, adquisición de programas, modificación de la red, sistemas de interconexión, etc.

- Informes del servicio de atención On-line, segmentados por usuarios, tipos de consulta, asistencia, nivel de importancia de incidencia, etc.
- Reporte diario de actividades

B) Documentación

La documentación a aportar en cada caso depende de la actuación que se desarrolla según la descripción que de los mismos se ha hecho en apartados anteriores, no obstante y a título meramente orientativo la documentación a presentar será:

- Informes, dictámenes y certificados.
- Documentación técnica, garantías, etc.
- Memorias, valoraciones, etc.
- Y en general la que sea necesaria para dar cumplimiento de la misión encomendada en cada caso.

Los informes anteriormente citados se remitirán a Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, S.L.U. en el formato preestablecido y por el medio que según el caso se considere más adecuado a la importancia de su contenido, como norma general se hará de forma personal y en documento original, y cuando la situación de urgencia y necesidad lo requiera mediante fax, e-mail, etc.

Cuando la gravedad o urgencia de una incidencia requiera la inmediata comunicación con Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, S.L.U. ésta se realizará por el método más adecuado a la urgencia del caso: teléfono, fax, correo electrónico o personalmente.

El adjudicatario conservará toda la documentación relativa a la asistencia técnica contratada (Informes, correspondencia, actas de inspección, libros, etc.) hasta que finalice el contrato.

9.- Exceso o defecto del marco de la actividad.

9.1.- El Director Gerente, en caso que las necesidades así lo requieran, podrá ordenar la realización de los trabajos complementarios, accesorios o aumento de jornada que resulten necesarios.

En este caso, las órdenes vincularán al adjudicatario, quien de forma alguna podrá negarse a su cumplimiento.

El mayor número de horas resultante se facturará al precio unitario fijado en la adjudicación.

9.2.- En caso de que, por cualquier circunstancia, el cómputo total de horas realmente trabajadas fuera inferior al señalado en la cláusula 6.1 del presente Pliego, Zaragoza Vivienda podrá practicar la estricta minoración, sin que el adjudicatario tenga derecho a indemnización alguna.

10.- Dirección de los trabajos.

La total dirección, control y seguimiento de las labores objeto de la contrata se atribuyen al Director Gerente de Zaragoza Vivienda y al Jefe del Área de Información y Organización, Responsables de la Instalación, quienes podrán adoptar las medidas pertinentes que resulten necesarias con vistas a la correcta utilización de las instalaciones aun cuando ello conlleve modificaciones de horario y obligaciones específicas señaladas en el presente pliego de condiciones y se comunique con 24 horas de antelación. En caso de que dichas directrices incidieran en el cómputo total de horas trabajadas se estará a lo establecido en la cláusula 9 anterior.

11.- Responsable del contrato.

A la vista de lo establecido en la Orden de Contratación de la presente licitación, se designa como Responsable del Contrato al Jefe de la Sección de Sistemas, al que corresponderá 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 sus facultades y las que, en su caso, le atribuyan el Órgano de Contratación, el Directos Gerente y el Jefe de Área de Información y Organización.

12.- Resolución de discrepancias.

En el caso de que se produzcan discrepancias de criterios técnicos entre el adjudicatario, el Responsable del Contrato o alguna de las empresas que presten servicios o suministros a Zaragoza Vivienda y guarden relación con el objeto del servicio a que se refiere el presente pliego y que afecten a la prestación del mismo, éstas se resolverán, en primera instancia, por el Director Gerente de Zaragoza Vivienda y en aquellos casos en que éste lo estime necesario, mediante un dictamen arbitral efectuado por tercera persona designada de común acuerdo por las partes discrepantes y que será reconocido a todos los efectos en los informes a emitir o dará lugar a las modificaciones necesarias en su caso. Los honorarios derivados de dicho dictamen serán abonados a partes iguales por las partes discrepantes.

13.- Causas de exclusión.

Las ofertas que no se ajusten estrictamente a este pliego de condiciones serán desestimadas.

DILIGENCIA:

**Texto aprobado por el Consejo de Administración de la
Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, S.L.U. en sesión
celebrada el 19 de mayo de 2010**