



## **MEMORIA**

### **1- OBJETO DEL CONTRATO.**

El objeto del contrato es la Contratación del Servicio de Asistencia Técnica para dar cobertura al Servicio de Informática del Excmo. Ayuntamiento de Ponferrada en las áreas de Soporte a Usuarios Internos (Centro de Atención a Usuarios) y Soporte Integral de Impresión, con arreglo a los términos que se recogen en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y a las directrices particulares de esta Sección del Ayuntamiento.

### **2 - ANTECEDENTES.**

Actualmente la Sección de Informática del Ayuntamiento de Ponferrada cuenta con un centro de asistencia a usuarios ( CAU) externalizado con unas condiciones similares a las que se proponen en el presente pliego. Este servicio se contrató por primera vez en octubre del ejercicio 2007 y en el 2009 se amplió con el soporte integral de impresión. Esta última opción tiene como añadido que la persona que realiza la gestión del CAU mantiene las impresoras, con lo cual, una única empresa puede realizar ambas funciones optimizando ambos servicios.

### **3 - SERVICIO A REALIZAR.**

El servicio a realizar se divide en 2 partes:

1. **Soporte de incidencias diarias a usuarios internos.** Este servicio se denominará como Centro de Atención a Usuarios, En adelante CAU.

El adjudicatario está obligado a la reposición de piezas defectuosas del equipamiento relacionado en el anexo I de los equipos actuales del Ayuntamiento.

2. **Soporte Integral de Impresión.** Incluyendo las primeras 500.000 copias realizadas por el Ayuntamiento.



## Ayuntamiento de Ponferrada

### MANTENIMIENTO EQUIPAMIENTO HARDWARE Y GESTIÓN INTEGRAL DE IMPRESIÓN III

Se desarrollará la ejecución de ambos servicios en los siguientes apartados del presente pliego.

#### A- CENTRO DE ATENCION A USUARIOS.

Deberá desarrollar como mínimo las siguientes funciones:

Gestión de incidencias reportadas por los usuarios de los sistemas de información municipales. Las incidencias variarán desde la determinación de cualquier problema hardware, al soporte técnico de microinformática, cambio de consumibles, que aportará la empresa adjudicataria, sustitución de piezas, e incluso, la reposición de máquinas cuando no sea posible su reparación. Todas las incidencias deberán ser registradas. Aquellas incidencias que no estén dentro de las competencias del CAU serán escaladas a los servicios correspondientes.

Suministro, instalación y configuración de todas las piezas necesarias para la solución de averías. En aquellos casos en que, por la circunstancia que fuere, no sea posible cumplir los plazos establecidos en el contrato para la solución de una avería, se deberá proporcionar un equipo de sustitución, con características iguales o superiores al equipo original.

Las máquinas objeto de reparación son desde ordenadores de sobremesa, portátiles, pantallas (TFT), impresoras y todos aquellos periféricos como escáner, ratones, teclados, switches, ploter, etc. Se adjunta anexo con inventario actualizado de ordenadores y periféricos.

Las funciones que se describen en el apartado anterior serán realizadas principalmente durante la jornada habitual de 7:30 a 15:00 horas, aunque debido a que existen servicios municipales cuya jornada es distinta a la especificada, el CAU deberá registrar todas las incidencias reportadas fuera de este horario y, dependiendo de la urgencia de las mismas, realizar la intervención oportuna.

El técnico designado por la empresa adjudicataria deberá recibir todas aquellas alertas de incidencias que se envíen por medios electrónicos, correo electrónico u otro que se designe en un futuro. Cuando las circunstancias de las incidencias sean críticas, y su solución



## Ayuntamiento de Ponferrada

### MANTENIMIENTO EQUIPAMIENTO HARDWARE Y GESTIÓN INTEGRAL DE IMPRESIÓN III

no sea inmediata, deberá escalar estas incidencias e informar al responsable de la Sección.

El servicio se deberá de realizar "in-situ", excepto aquellas incidencias cuya solución pueda ser aportada de forma remota sin interferir excesivamente en el trabajo de los usuarios. El tiempo máximo de respuesta será de diez minutos desde que se registre la incidencia en los medios que se describirán posteriormente. El tiempo máximo para solucionar un problema será de 4 horas y de 24 cuando sea necesaria la reposición de piezas.

En los puestos de nueva creación, las máquinas las proporcionará la Sección de Informática del Ayuntamiento, y su posterior traslado y ubicación en el puesto definitivo será por cuenta de la empresa adjudicataria. Asimismo, aquellas tareas para poner en marcha o modificar un puesto de trabajo, como cableado, electrónica, etc. En estos casos el material lo proporcionará la Sección de informática.

Se valorará porcentualmente, en función de todas las ofertas, el número de máquinas en que puede incrementarse nuestro inventario sin que el contrato sufra variación alguna. Se debe indicar los costes por máquina a partir del cual se facturarán las máquinas adicionales. El puesto de trabajo tipo es aquel con monitor, CPU, teclado y ratón.

Se especificarán los costes de aquellos periféricos adicionales con coste suplementario. En caso de tener que facturar equipos extra, se informará a la sección de informática de los puestos y se hará una factura semestral distinta a la factura mensual. Se adjunta la siguiente tabla para especificar los conceptos de este apartado.

Nº de puestos sin coste	Coste adicional	puesto	Coste periférico 1	Coste periférico N

El servicio de centro de atención a usuarios, se realizara implantando un sistema de gestión y de incidencias basados en metodología ITIL, para lo cual la empresa debe aportar las certificaciones correspondientes.

El adjudicatario pondrá a disposición del servicio, una herramienta de comunicación de incidencias internas basada en web, que permita



## Ayuntamiento de Ponferrada

### MANTENIMIENTO EQUIPAMIENTO HARDWARE Y GESTIÓN INTEGRAL DE IMPRESIÓN III

realizar reportes entre las personas designadas a tal fin por el Ayuntamiento y la empresa adjudicataria.

Dicho software, deberá tener carácter multidispositivo para poder comunicar las incidencias al técnico aunque no se encuentre dentro de las dependencias municipales o en un horario distinto al asignado.

Deberá interaccionar con el Directorio activo implantado en el Ayuntamiento para posibilitar la introducción de incidencias por parte de varios usuarios del mismo.

Posibilitará asimismo la tipificación de incidencias y la generación de informes para el envío reportes al Ayuntamiento con las incidencias producidas así como su estado y los tiempos de resolución.

El adjudicatario proveerá al Ayuntamiento de una herramienta de gestión de inventario basada en web.

El software aportado, debe permitir la utilización de distintos códigos de identificación como pueden ser, números de serie, códigos de barras o introducción manual de un código de inventario, pudiendo asociar los elementos inventariados a uno o varios usuarios.

Se valorará que se permita la realización automática del inventario mediante un agente ligero ejecutado en los puestos de trabajo y la interacción entre el software de gestión de inventario y el de incidencias para la ayuda a la resolución de estas últimas.

### B- SOPORTE INTEGRAL DE IMPRESIÓN.

Consiste en el mantenimiento integral de todos los sistemas de impresión, desde la identificación y reparación de impresoras, así como la reposición de los consumibles por parte de la empresa adjudicataria.

Con objeto de fijar los parámetros del servicio se ha estimado un volumen aproximado de 500.000 copias. El volumen de copias deberá ser controlado de forma semestral o anual -según se especifique en la oferta- y será revisado por la Sección de Informática. Para ello se proporcionarán todos los informes requeridos con el control del volumen de impresión, con la periodicidad establecida.



## Ayuntamiento de Ponferrada

### MANTENIMIENTO EQUIPAMIENTO HARDWARE Y GESTIÓN INTEGRAL DE IMPRESIÓN III

Se especificará el coste por copia adicional, tanto en blanco y negro, como en color, para las copias que superen las 500.000 unidades.

Así mismo, se indicará la compensación económica si las copias reales fuesen inferiores al número estimado (500.000 copias). En el caso de superar el volumen establecido se detallará la cantidad de copias de cada tipo para verificar su coste (blanco y negro o color). Para esto, se especificará, en la oferta, la forma de contabilizar para cada máquina las copias que se realizan de cada tipo.

Estas diferencias se deberán informar periódicamente, según se indica anteriormente, para proceder a su facturación adicional o a su compensación.

(A modo de ejemplo, si se prevé que sean 500.000 copias, y se decide su control semestral, corresponden 250.000 copias/semestre. Si al realizar el control, son 275.000 copias, se facturarían 25.000 copias por el coste adicional, pero si fuesen 225.000 copias se compensarían 25.000 copias por el mismo importe)

Este incremento será facturado con una factura adicional distinta a la factura mensual. De la misma manera, cuando proceda la deducción se descontará en la siguiente factura mensual el abono correspondiente a la compensación, indicándose expresamente este descuento para evitar equívocos.

En el contrato que está en vigor en estos momentos, la empresa que presta dichos servicios, aportó un total de 85 impresoras de la marca Samsung para la realización de este proyecto y que podrá optar por su retirada al inicio del servicio que se pretende contratar con las bases de este pliego de condiciones técnicas. (Con el fin de evitar situaciones que en un futuro puedan comprometer la calidad del servicio, las empresas que en sus ofertas repongan total o parcialmente impresoras u otro material, estas deberán, a la finalización del contrato, pasar, sin coste alguno, al Ayuntamiento. Se deberá aportar junto con la oferta, la redacción de la cesión de este material, que será firmado a la vez que el contrato)

Relación de impresoras marca Samsung aportadas para el actual proyecto por la empresa adjudicataria:



## Ayuntamiento de Ponferrada

MANTENIMIENTO EQUIPAMIENTO HARDWARE Y GESTIÓN INTEGRAL DE IMPRESIÓN III
---

TIPO	MODELO	UNIDADES
LASER B/N	ML-3471ND	60
LASER COLOR	CLP-610ND	18
MULTIFUNCIÓN LASER B/N	SCX-5635FN	5
MULTIFUNCIÓN LASER COLOR	CLX-6210FX	2

Aparte de estas, el Ayuntamiento ha adquirido otras por necesidades posteriores (Ver anexo I)

El servicio podrá prestarse reutilizando las impresoras actuales, reponiendo el parque completo de impresoras o un combinado de ambos, manteniendo las impresoras que se determinen. Todo ello sin disminuir la capacidad del servicio a los usuarios. La empresa adjudicataria que decida cambiar, todas o parte, de las impresoras, deberá presentar al responsable de la sección de informática una relación de las mismas y será tenido en cuenta a la finalización del contrato para que ningún puesto de trabajo tenga una impresora con peores prestaciones que al inicio del contrato, bien por capacidad de máquina o por su deterioro. Es evidente que para el correcto funcionamiento del servicio, el número de impresoras y sus características deben ser igual o superiores a las del Anexo I.

Las ofertas que presenten la reposición total o parcial de las impresoras, deberán de tener en cuenta que los drivers de las mismas deben estar certificados en CITRIX para su instalación en nuestro sistema informático, y deberán realizar la instalación de las mismas en los servidores disponibles para tal fin. De la misma manera, se estudiarán los modelos, que por su menor coste, puedan suponer una merma del rendimiento, disponibilidad, etc, pudiendo el Ayuntamiento obligar a la empresa adjudicataria a reponer aquel modelo de impresora, por uno que se considere tiene mayor fiabilidad, pudiendo llegar, en el caso de no cumplir este apartado, a la rescisión total del contrato.

Se proporcionarán impresoras con tecnología laser, incluyendo modelos en blanco y negro, y color tanto en impresoras normales como multifuncionales.

Se debe indicar claramente en el pliego el número de impresoras a incluir en el proyecto así como sus características aportando las hojas de producto donde se indiquen las especificaciones de las mismas.



#### **4- REQUISITOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR.**

A continuación se enumeran los requisitos y condiciones del servicio a realizar:

**4.1-** El proveedor aportará al servicio uno o más técnicos para realizar las tareas de soporte a usuarios y que desarrollarán sus funciones bien desde su lugar de trabajo o preferiblemente desde el propio servicio de informática del Ayuntamiento. El perfil del técnico deberá cumplir las siguientes condiciones:

- Conocimientos de Sistemas Operativos Windows, Administración de Sistemas Windows 2003/2008 Server, Terminal Server, Citrix Metaframe, Microsoft Office, etc
- Administración de redes locales: Dominios Windows 2003/2008 Server, TCP/IP.
- Electrónica y dispositivos de RED.
- Conocimientos de antivirus, Firewalls, etc

La justificación de dichos requisitos deberá efectuarse de la siguiente manera:

En el apartado de Citrix Metaframe, dado que la infraestructura del ayuntamiento tiene su base en la plataforma Citrix, la persona que prestará los servicios en nuestras dependencias deberá acreditar experiencia en este entorno o establecer el compromiso en la oferta de realizar la formación adecuada para alcanzar el nivel básico en esta tecnología. La formación correrá a cargo del adjudicatario.

En el apartado de Reparación de Hardware, dado que es el punto más importante del servicio requerido, se deberá demostrar experiencia contrastada en puestos de similares características de como mínimo 5 años, debiendo especificar los sistemas tecnológicos empleados que deberán ser equivalentes a los indicados anteriormente.

**4.2-** La empresa adjudicataria deberá nombrar a la persona que ejercerá de interlocutor técnico con la Sección de Informática, la cual deberá cumplir los requisitos del apartado anterior, y que podrá desarrollar su trabajo en las dependencias de la Sección de Informática



## Ayuntamiento de Ponferrada

### MANTENIMIENTO EQUIPAMIENTO HARDWARE Y GESTIÓN INTEGRAL DE IMPRESIÓN III

en la jornada habitual de mañana. Entre las funciones de la persona responsable estarán las de informar periódicamente al responsable de la Sección de Informática de las incidencias y trabajos realizados, así como determinar cuándo se produce una avería, el grado de urgencia y la petición a su empresa de una o más personas para solucionar los problemas en el menor tiempo posible cuando se produce más de una incidencia.

**4.3-** Se considerará como una mejora la aportación de personal adicional que desarrolle sus funciones desde la propia Sección de Informática del Ayuntamiento para la mejora de la asistencia técnica.

**4.4-** Las vacaciones del técnico asignado al servicio deberán ser cubiertas por otro técnico de similares características con un periodo previo de adaptación, con cargo al adjudicatario, mínimo de 7 días de forma paralela con el técnico habitual. En general, cualquier sustitución del personal asignado a la prestación de los servicios derivados del contrato, deberá contar con el visto bueno del responsable de la Sección de informática.

**4.5-** Las ausencias, o la no disponibilidad del técnico asignado (o sustituto) deberán ser cubiertas por otro técnico en un periodo no superior a media hora. La no especificación en la oferta de este punto y su posterior incumplimiento serán objeto de penalización severa que se especificará más adelante.

**4.6-** La empresa deberá disponer de los medios técnicos necesarios para poder comunicarse con la persona de contacto, durante la jornada establecida y remitirle las incidencias por correo electrónico o similar. En el caso de producirse incidencias urgentes, fuera de la jornada habitual de mañana, deberá de estar localizado para valorar y/o reparar la incidencia.

**4.7-** La empresa adjudicataria deberá disponer de vehículo para el uso durante la jornada de trabajo habitual, responsabilizándose del traslado y recogida del material informático necesario para prestar el servicio. Los gastos de transporte y otros que conlleve el servicio serán a cargo del adjudicatario. El transporte se realizará dentro del término municipal y siempre para funciones relativas a la prestación de los servicios derivados de este contrato.



## Ayuntamiento de Ponferrada

### MANTENIMIENTO EQUIPAMIENTO HARDWARE Y GESTIÓN INTEGRAL DE IMPRESIÓN III

**4.8-** Los procedimientos de trabajo serán determinados por el Jefe de la Sección de Informática, así como la resolución de incidencias del contrato.

**4.9-** La facturación se realizará mensualmente y se emitirá una factura, especificando el mes, por el concepto de "Servicios de Mantenimiento Equipamiento Hardware y Gestión Integral de Impresión III" por la cantidad de ese servicio anual dividida en 12 mensualidades, exceptuando la mensualidad en la que se regularice el servicio de impresión, en el caso de tener que compensar al Ayuntamiento, porque el prorrateo en el número de copias sea menor al indicado.

Dado que el contrato actual finaliza el 17 de Noviembre de 2015, la facturación se emitirá a partir del 18 de Noviembre de 2015, fecha en la que entra en vigor el nuevo contrato, salvo que por circunstancias administrativas se decida una fecha posterior, que se le comunicará al adjudicatario.

**4.10-** La ejecución del contrato se realizará por el contratista en los términos establecidos en la Ley de contratos del sector público, responsabilizándose por consiguiente 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 la administración o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

**4.11-** Se establece un periodo mensual de evaluación del trabajo y servicio realizado, pudiendo el Responsable de la Sección de Informática solicitar del adjudicatario el cambio del técnico asignado si este no cumpliera los criterios de capacidad técnica y productividad necesarios, así como la capacidad personal de adaptación al puesto y relación con los usuarios.

**4.12-** Se definirá un sistema de indicadores que permita medir la calidad de los servicios prestados (tiempo de respuesta media, nivel de satisfacción de los usuarios, etc.) El adjudicatario realizará la gestión de estos indicadores presentando mensualmente un informe al responsable de la Sección de informática.

**4.13-** Dada la confidencialidad de los datos que se utilizan en el Ayuntamiento, la empresa adjudicataria y el técnico asignado deberán firmar un protocolo de buena conducta en el manejo de datos, exigiéndose responsabilidades en caso de un mal uso de los mismos.



## Ayuntamiento de Ponferrada

### MANTENIMIENTO EQUIPAMIENTO HARDWARE Y GESTIÓN INTEGRAL DE IMPRESIÓN III

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego. Esta obligación subsistirá aunque se extinga el contrato o bien se produzca la debida autorización por parte del Ayuntamiento de Ponferrada.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y especialmente en lo indicado en su artículo número 12.

El tratamiento por el adjudicatario de los datos de carácter personal que sea necesario para llevar a buen fin la prestación del servicio objeto del contrato al Ayuntamiento de Ponferrada se ajustará a las instrucciones dadas por éste último, como responsable de dicho tratamiento, según lo establecido por el artículo 3.d. de la LOPD.

El adjudicatario garantizará que en el tratamiento de los datos personales referidos se adoptarán las medidas de índole técnica y organizativas que resulten preceptivas para preservar la seguridad de este tipo de datos, en los términos a que se refiere el artículo 9 de la LOPD y atendiendo a las previsiones que, según la calificación que se otorgue en razón de su contenido, establece el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados que contengan datos de Carácter Personal. El cumplimiento de dichas medidas podrá ser observado en cualquier momento por el Ayuntamiento de Ponferrada, debiendo el Adjudicatario facilitar esta labor con la diligencia debida.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Ayuntamiento de Ponferrada, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.



## Ayuntamiento de Ponferrada

MANTENIMIENTO EQUIPAMIENTO HARDWARE Y GESTIÓN INTEGRAL DE IMPRESIÓN III

### 5- UBICACIONES.

La atención a los usuarios se desarrollará en todas las dependencias municipales actuales y sus posibles traslados o dependencias de nueva creación.

### 6- VALORACIONES.

#### A.- Criterios cuantificables de forma automática mediante fórmula 60 puntos

- Oferta económica: 15 puntos.

Se otorgará máxima puntuación (15puntos) a la oferta que presente la mayor baja respecto al tipo de licitación, efectuándose un reparto proporcional para el resto de las ofertas en función de la siguiente fórmula:  $P = PM \times BOP / BMO$ , donde:

P es la puntuación de cada proposición.

PM es la puntuación máxima.

BOP es la Baja de la oferta a puntuar, que es la diferencia entre el precio base de licitación y el precio de la oferta a puntuar.

BMO es la Baja máxima ofertada, que es la diferencia entre el precio base de licitación y el menor precio ofertado.

Las ofertas que se presenten al tipo, se valorarán con 0 puntos.

- Incremento de máquinas 15 puntos

En este apartado se valorará el porcentaje de equipos informáticos respecto al actual, que puede incrementarse sin que el contrato sufra variación económica. Obtendrá la mayor puntuación la empresa que haga el mayor porcentaje de equipos sin coste según la siguiente fórmula:  $P = PM \times PI / PME$ , donde:

P es la puntuación de cada proposición.

PM es la puntuación máxima.

PI es el porcentaje de incremento de equipos a puntuar.

PME es el porcentaje más alto de incremento de equipos de las ofertas presentadas.



## Ayuntamiento de Ponferrada

### MANTENIMIENTO EQUIPAMIENTO HARDWARE Y GESTIÓN INTEGRAL DE IMPRESIÓN III

- Coste por copia blanco y negro 15 puntos

Se asignará la puntuación máxima a la proposición más baja de coste por copia en blanco y negro, y el resto de las proposiciones, se puntuarán, según la siguiente fórmula:  $P=PM \times MBBN / OBN$ , donde:

P es la puntuación de cada proposición.

PM es la puntuación máxima.

MBBN la cantidad a que asciende la proposición más baja.

OBN es la proposición a puntuar.

*Se tendrán en cuenta 4 decimales.*

- Coste por copia color 15 puntos

Se asignara la puntuación máxima a la proposición más baja de coste por copia en color, y el resto de las proposiciones, se puntuarán según la siguiente fórmula:  $P=PM \times MBC / OC$ , donde:

P es la puntuación de cada proposición.

PM es la puntuación máxima.

MBC la cantidad a que asciende la proposición más baja.

OC es la proposición a puntuar.

*Se tendrán en cuenta 4 decimales.*

#### **A.- Criterios cuya valoración depende de un juicio de valor 40 puntos**

- Oferta técnica: 30 puntos.

Se valorara la idoneidad y originalidad de la solución técnica propuesta, así como las funcionalidades cubiertas sobre los mínimos especificados en el pliego de prescripciones técnicas y métodos de resolución de incidencias.

Las ofertas deberán contener un programa de trabajo claro y detallado que contenga los aspectos indicados en dicho pliego en el que se valorarán las siguientes características técnicas:



## Ayuntamiento de Ponferrada

### MANTENIMIENTO EQUIPAMIENTO HARDWARE Y GESTIÓN INTEGRAL DE IMPRESIÓN III

- Definición y características detalladas de los servicios ofertados (servicio de administración y gestión del hardware y software, servicio de mantenimiento, gestión de la red y servicio de Atención a los usuarios).
  - Los Acuerdos del Nivel del Servicio propuestos para cada uno de ellos.
  - Número de personas adscritas al servicio incluyendo certificaciones técnicas de los mismos, así como de empresa.
  - Método de gestión de las incidencias, equipamiento software que dará soporte a los servicios.
  - Cobertura horaria detallada para los servicios que se contratan.
  - Características detalladas de su propuesta de planes de seguimiento de los servicios, de los informes de monitorización del equipamiento, de los resultados de las encuestas de satisfacción y de cualquier otro tipo de informe relativo a la prestación de los servicios a contratar.
- **Personal 5 puntos**

Se valorará la presencia, durante toda la jornada habitual de mañana, de una persona en las dependencias del Ayuntamiento, así como la disponibilidad en Ponferrada de otras personas con la misma cualificación técnica.
  - **Otras mejoras 5 puntos**

En este apartado se valorará las prestaciones de las impresoras suministradas en base a:

    - Memoria RAM de las impresoras.
    - Nº de páginas por minuto.

Se distinguirá entre impresoras multifuncionales y las que no lo son, así como entre blanco y negro y color.



## Ayuntamiento de Ponferrada

### MANTENIMIENTO EQUIPAMIENTO HARDWARE Y GESTIÓN INTEGRAL DE IMPRESIÓN III

Todas las valoraciones anteriores, se detallarán obligatoriamente en la oferta, en el mismo orden en que aparecen enumerados anteriormente.

#### 7- PENALIZACIONES.

##### A- Falta leve.

Se establece una penalización de 100€ por cada incidencia no atendida, o aquella en la que el Técnico designado no sea sustituido en el plazo de media hora debido a su ausencia.

##### B- Falta grave.

Por cada día completo que falte el Técnico sin justificación 500€.

##### C- Falta muy grave.

Se considera falta muy grave el incumplimiento de una o varias cláusulas del contrato pudiendo ser causa de resolución del mismo.

#### 8- PRESUPUESTO.

El presupuesto se fija en la cantidad máxima anual de sesenta y tres mil quinientos veinticinco euros (**63.525,00 euros**) IVA incluido.

Base: 52.500,00 € (Cincuenta y dos mil quinientos euros)

IVA : 11.025,00 € (Once mil veinticinco euros)

Total: 63.525,00 € (Sesenta y tres mil quinientos veinticinco euros)

El presupuesto máximo asignado para el ejercicio 2015 (desde el 18 de Noviembre hasta el 31 de Diciembre) será de 8.293,75 €, de los cuales 1439,42 € corresponden al IVA.

La duración del contrato será de 4 años, prorrogable por anualidades hasta un máximo de 6 años, a partir de la firma del contrato.

##### 8.1. Oferta desproporcionada o anormal.

Se considerarán ofertas anormales o desproporcionadas (Art. 152 del R.D. Legislativo 3/2011, de 14 de Noviembre, por el que se aprueba



## Ayuntamiento de Ponferrada

### MANTENIMIENTO EQUIPAMIENTO HARDWARE Y GESTIÓN INTEGRAL DE IMPRESIÓN III

el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público) aquellas cuya oferta económica tenga una reducción mayor a un 15% del promedio de todas las ofertas presentadas. Para calcular este valor se utilizará la siguiente fórmula:

$$V = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{n} - \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{15n}$$

$P_i$ : Precio de la oferta  $i$

$n$ : número total de ofertas

$V$ : Valor por debajo del cual el precio de las ofertas se considerará desproporcionado o anormal

En Ponferrada a, 31 de Julio de 2015.

El Jefe de la Sección de Informática.