

 <p><b>Ponferrada</b> AYUNTAMIENTO</p>	<b>PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS</b>			
	Proyecto	<i>CONTRATO DE SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE IMPLANTADO EN EL CENTRO DE PROCESO DE DATOS DEL AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA</i>		
	Redactor	José María Beltrán Vicente Jefe Sección de Informática	Firma	
	Fecha	13/01/2014	<i>Página 1 de 12</i>	

**PLIEGO CONDICIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE IMPLANTADO EN EL CENTRO DE PROCESO DE DATOS DEL AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA**



**Ponferrada**  
**AYUNTAMIENTO**

 <p><b>Ponferrada</b> AYUNTAMIENTO</p> <p>AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS</p>	<b>PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS</b>			
	Proyecto	CONTRATO DE SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE IMPLANTADO EN EL CENTRO DE PROCESO DE DATOS DEL AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA		
	Redactor	José María Beltrán Vicente Jefe Sección de Informática	Firma	
	Fecha	13/01/2014	Página 2 de 12	

## TABLA DE CONTENIDOS

0. Antecedentes. ....	3
1. Justificación del servicio.....	3
2. Objeto del contrato.....	3
3. Alcance del proyecto.....	3
4. Requerimientos técnicos. ....	4
4.1. Renovación del mantenimiento de licencias y servicios de suscripción de diversos productos. ....	4
4.2. Soporte remoto hot-line. ....	5
4.3. Jornadas presenciales para resolución correctiva de problemas y actuaciones de carácter preventivo y evolutivo. ....	5
4.4. Requerimiento de los licitadores. ....	5
4.5. Documentación.....	6
5. Resolución de dudas sobre el pliego de condiciones técnicas. ....	6
6. Documentación a incluir en las ofertas. ....	6
6.1. Descripción técnica de la oferta.....	7
6.2. Organigrama del personal dedicado al proyecto.....	7
6.3. Experiencia en trabajos similares. ....	7
7. Organización y ejecución del proyecto.....	7
7.1. Personal responsable del proyecto.....	7
7.1.1. Comité de Dirección.....	7
7.1.2 Director de Proyecto.....	8
7.1.3. Equipo de Proyecto.....	9
7.2. Confidencialidad de la información y seguridad.....	9
7.3. Transferencia tecnológica.....	10
8. Duración del contrato. ....	10
9.1. Oferta desproporciona o anormal. ....	10
9.2. Forma de pago. ....	11
10. Criterios de valoración. ....	11
10.1. Criterios cuantificables mediante formula. ....	11
10.1.1. Precio. ....	11
10.1.2. Bolsa de horas para soporte remoto. ....	12
10.2. Criterios evaluables mediante juicio de valor.....	12
10.2.1. Calidad técnica de la solución presentada.....	12

 <p><b>AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA</b> ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS</p>	<b>PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS</b>		
	Proyecto	<i>CONTRATO DE SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE IMPLANTADO EN EL CENTRO DE PROCESO DE DATOS DEL AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA</i>	
	Redactor	José María Beltrán Vicente Jefe Sección de Informática	Firma
Fecha	13/01/2014	Página 3 de 12	

## 0. Antecedentes.

El Ayuntamiento de Ponferrada dispone de un Centro de Proceso de Datos, en adelante CPD, en el que se hospedan todos los dispositivos y programas que conforman los sistemas informáticos municipales. Desde este centro se da soporte a todos los procesos informáticos del Ayuntamiento para lo cual es necesario disponer de infraestructuras de comunicaciones, almacenamiento y seguridad que garanticen el correcto funcionamiento de los sistemas y garanticen la integridad y disponibilidad de la información.

## 1. Justificación del servicio.

Es imprescindible, para garantizar la continuidad del negocio, la contratación del mantenimiento y soporte de los productos de base de los sistemas informáticos municipales. Dicho mantenimiento garantiza el acceso a nuevas versiones, paquetes de actualización y parches de corrección de errores necesarios para el buen funcionamiento de los sistemas. El soporte permite a los técnicos municipales acceder a una consultoría especializada en cada uno de los productos.

## 2. Objeto del contrato.

El objeto del contrato es la prestación de servicios de soporte y mantenimiento de diferentes productos de hardware y software implantados en el CPD del Ayuntamiento de Ponferrada.

## 3. Alcance del proyecto.

Con la ejecución del presente contrato se pretende concentrar en un solo proveedor los servicios de suscripción, ampliación de garantía, adquisición de licencias, soporte y mantenimiento de diversos elementos de hardware y software ubicados en el Centro de Proceso de Datos del Ayuntamiento de Ponferrada con el propósito de mejorar la gestión y reducir el gasto económico.

Se deberán desarrollar como mínimo los siguientes trabajos:

- Renovación del mantenimiento de licencias y servicios de suscripción de diversos productos.
- Soporte remoto hot-line
- Jornadas presenciales para resolución correctiva de problemas y actuaciones de carácter preventivo y evolutivo.

 <p><b>Ponferrada</b> AYUNTAMIENTO</p> <p>AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS</p>	<b>PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS</b>		
	Proyecto	<i>CONTRATO DE SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE IMPLANTADO EN EL CENTRO DE PROCESO DE DATOS DEL AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA</i>	
	Redactor	José María Beltrán Vicente Jefe Sección de Informática	Firma
Fecha	13/01/2014	<i>Página 4 de 12</i>	

#### 4. Requerimientos técnicos.

Las condiciones descritas en este apartado constituyen el marco que se considera más adecuado para la consecución de los objetivos del proyecto. Sin embargo, si el oferente cree conveniente la introducción de variaciones en alguna de ellas, siempre y cuando puedan justificarse en aras a la consecución de un mejor resultado, tiene capacidad para hacerlo. En este caso será necesario hacer constar explícitamente aquellas especificaciones que sean cubiertas con soluciones distintas a las requeridas, justificando razonadamente el cambio introducido y proporcionando información detallada sobre las ventajas de la utilización de la solución que se propone.

##### 4.1. Renovación del mantenimiento de licencias y servicios de suscripción de diversos productos.

Este trabajo consistirá en la adquisición de servicios de suscripción y renovación del mantenimiento de licencias, en los términos establecidos por cada fabricante, de los siguientes productos:

- Citrix XenApp (Presentation Server) Enterprise – Upgrade. 190 licencias ELA.
- Citrix XenServer Advanced Edition. 3 licencias ELA.
- Oracle Database Standard Edition version 10 - Processor Perpetual – 2 licencias FULL USE.
- Symantec Desktop Laptop. Backup Exec Server Win. Symantec Backup Exec Agent for Applications and Databases Win. Symantec Backup Exec Agent for Exchange. De 1 a 10 licencias BASIC.
- 2 Sonicwall NSA 4500 con al menos los siguientes servicios:
  - Gateway Anti-Virus, Anti-Spyware & Intrusion Prevention Service
  - Premium Content Filtering Service
  - Dynamic Support 24x7
  - Software and Firmware Updates
  - Hardware Warranty

El adjudicatario deberá gestionar la adquisición de los servicios de suscripción y renovación de mantenimiento de licencias de los diferentes productos en representación del Ayuntamiento de Ponferrada que deberán incluir como mínimo los servicios de soporte técnico, acceso a parches, service packs y actualización de versiones.

 <p><b>Ponferrada</b> AYUNTAMIENTO</p> <p>AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS</p>	<b>PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS</b>			
	Proyecto	<i>CONTRATO DE SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE IMPLANTADO EN EL CENTRO DE PROCESO DE DATOS DEL AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA</i>		
	Redactor	José María Beltrán Vicente Jefe Sección de Informática	Firma	
	Fecha	13/01/2014	Página 5 de 12	

#### 4.2. Soporte remoto hot-line.

Se establece una bolsa de al menos 50 horas para prestación de servicios de asistencia técnica especializada mediante contacto telefónico, correo electrónico o acceso remoto a los sistemas municipales en las siguientes áreas de conocimiento:

- Oracle Database.
- Citrix XenApp.
- Citrix Acces Gateway.
- Citrix Netscaler.
- Citrix XenServer.
- Microsoft Windows 200x Server.
- Microsoft Exchange Server.
- Microsoft Forefront TMG.
- Seguridad perimetral

El Ayuntamiento de Ponferrada facilitará al adjudicatario los medios técnicos necesarios para el acceso remoto a los sistemas.

#### 4.3. Jornadas presenciales para resolución correctiva de problemas y actuaciones de carácter preventivo y evolutivo.

Se incluirán al menos 3 jornadas presenciales a desarrollar en las dependencias del Ayuntamiento de Ponferrada para la realización de intervenciones, de carácter preventivo, correctivo o evolutivo, relacionadas con los productos de soporte y mantenimiento descritos en los puntos anteriores. En caso de no ejecutar los trabajos ofertados se deberá reintegrar el importe correspondiente a las jornadas no realizadas en forma de factura de abono.

#### 4.4. Requerimiento de los licitadores.

Los licitadores deberán disponer de las correspondientes certificaciones expedidas por los fabricantes de los productos objeto de contrato a nombre de la empresa o de alguno de los empleados de la misma los cuales, obligatoriamente, deberán formar parte del equipo del proyecto.

 <p>AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS</p>	<b>PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS</b>			
	Proyecto	<i>CONTRATO DE SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE IMPLANTADO EN EL CENTRO DE PROCESO DE DATOS DEL AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA</i>		
	Redactor	José María Beltrán Vicente Jefe Sección de Informática	Firma	
	Fecha	13/01/2014	Página 6 de 12	

#### 4.5. Documentación.

El material a entregar por la empresa adjudicataria deberá ser aprobado por el responsable del proyecto designado por el Ayuntamiento y constituye una condición imprescindible para la aceptación final del proyecto. Se facilitará, como mínimo, un dossier con el siguiente contenido:

- Inventario detallado de todos los productos objeto del contrato.
- Copia de todos los acuerdos de licencia suministrados por los fabricantes de los productos objeto del contrato a nombre del Ayuntamiento de Ponferrada.
- Procedimientos de soporte de cada producto.

La documentación se entregará en soporte de almacenamiento en los formatos originales con objeto de facilitar su mantenimiento.

#### 5. Resolución de dudas sobre el pliego de condiciones técnicas.

Se establece un sistema único para resolución de dudas acerca de este pliego (para otro tipo de dudas deberán dirigirse al servicio de contratación) mediante solicitud y cuestionario enviados a la dirección [nuevastecnologias@ponferrada.org](mailto:nuevastecnologias@ponferrada.org) haciendo constar en el asunto "CUESTIONARIO DE DUDAS. MANTENIMIENTO HARDWARE Y SOFTWARE CPD". En la solicitud se harán constar los datos de la empresa (Razón Social, CIF, Dirección, Teléfono y Correo electrónico). Estos datos serán incluidos en un fichero titularidad del Ayuntamiento de Ponferrada, cuya finalidad es la gestión las personas físicas y jurídicas que participan en procesos de licitación pública y ofertas para la contratación de obras, productos y servicios por parte del Ayuntamiento de Ponferrada. Los titulares de estos datos pueden ejercitar gratuitamente los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición sobre ellos enviando comunicación escrita a: (Ref. Protección de Datos) – Ayuntamiento de Ponferrada, Plaza del Ayuntamiento, s/n – 24400 PONFERRADA (León).

El cuestionario deberá estar formado por preguntas concretas sobre aspectos del pliego de condiciones técnicas con objeto de aclarar de la forma más precisa todas las dudas y deberá enviarse en un formato editable, de forma que puedan redactarse las respuestas sobre el propio cuestionario. Sólo se atenderá un cuestionario por empresa respondiendo al correo electrónico desde el cual se realiza la solicitud.

#### 6. Documentación a incluir en las ofertas.

La memoria técnica se debe estructurar **obligatoriamente** según el esquema indicado en este apartado.



 <p><b>AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA</b> ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS</p>	<b>PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS</b>			
	Proyecto	<i>CONTRATO DE SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE IMPLANTADO EN EL CENTRO DE PROCESO DE DATOS DEL AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA</i>		
	Redactor	José María Beltrán Vicente Jefe Sección de Informática	Firma	
	Fecha	13/01/2014	Página 7 de 12	

### 6.1. Descripción técnica de la oferta.

Se deberá entregar una memoria técnica reflejando el cumplimiento de cada uno de los puntos del apartado de requerimientos técnicos haciendo constar de manera expresa las mejoras aplicadas en cada caso.

### 6.2. Organigrama del personal dedicado al proyecto.

Se presentará un organigrama detallado del personal de la empresa dedicado al proyecto. Para cada persona se especificarán, nombre y apellidos, titulación, funciones asignadas y experiencia.

### 6.3. Experiencia en trabajos similares.

Se enumeraran los proyectos de características similares desarrollados por el licitador incluyendo como mínimo:

- Descripción del contrato.
- Empresa/Organismo contratante.
- Estado del proyecto.
- Breve descripción de los trabajos desarrollados.

## 7. Organización y ejecución del proyecto.

### 7.1. Personal responsable del proyecto.

Existirá una organización específica para el desarrollo del proyecto en el que cada función quede perfectamente identificada, y tenga asignada una persona responsable de su cumplimiento. Se establecen las siguientes figuras y órganos de dirección del proyecto:

- Comité de Dirección
- Director de Proyecto
- Equipo de Proyecto

#### 7.1.1. Comité de Dirección.

Constituido por representantes del Ayuntamiento de Ponferrada y de la empresa adjudicataria. Su responsabilidad reside en velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados a través del

 <p><b>Ponferrada</b> AYUNTAMIENTO</p> <p>AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS</p>	<b>PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS</b>			
	Proyecto	<i>CONTRATO DE SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE IMPLANTADO EN EL CENTRO DE PROCESO DE DATOS DEL AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA</i>		
	Redactor	José María Beltrán Vicente Jefe Sección de Informática	Firma	
	Fecha	13/01/2014	<i>Página 8 de 12</i>	

seguimiento y control, informando de la actividad y elevando a órganos superiores cuantas propuestas estimen oportunas y efectuando la aprobación formal, a propuesta del director de proyecto, de la culminación de cada una de las fases en que se ejecutará el proyecto.

El Comité de Dirección mantendrá reuniones de seguimiento con la periodicidad que se estime oportuna, basadas en la planificación e hitos del proyecto, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

Tras las reuniones, de las que se levantará acta, el Comité de Dirección podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

El Comité de Dirección se nombrará por parte del Ayuntamiento de Ponferrada, y quedará constituido al inicio del Proyecto.

#### **7.1.2 Director de Proyecto.**

El Director de Proyecto será el Jefe de la Sección de Informática del Ayuntamiento de Ponferrada, quien podrá delegar sus funciones, en todo o en parte, en otras personas que sean nombradas al respecto.

Las funciones de Director del Proyecto, en relación con el objeto del presente contrato son:

- Velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.
- Proponer al Comité de Dirección la aprobación de la culminación de cada una de las fases del proyecto.
- Autorizar los contactos directos de las personas del equipo de trabajo del adjudicatario con personas del Ayuntamiento de Ponferrada.
- Autorizar la entrega de documentación del Ayuntamiento de Ponferrada al equipo de trabajo del adjudicatario.
- Autorizar el cambio de personas en el Equipo de Trabajo del adjudicatario.
- Solicitar el cambio de personas del Equipo de Trabajo del adjudicatario.
- Determinar cualquier otra decisión que sea necesario adoptar.

El Director de Proyecto, o la persona en la que él delegue, mantendrá reuniones de seguimiento con periodicidad quincenal.

El adjudicatario designará una persona como Jefe de Proyecto que asumirá las labores de interlocución con el Director nombrado por el Ayuntamiento de Ponferrada.



 <p><b>Ponferrada</b> AYUNTAMIENTO</p> <p><b>AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA</b> ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS</p>	<b>PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS</b>			
	Proyecto	<i>CONTRATO DE SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE IMPLANTADO EN EL CENTRO DE PROCESO DE DATOS DEL AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA</i>		
	Redactor	José María Beltrán Vicente Jefe Sección de Informática	Firma	
	Fecha	13/01/2014	Página 9 de 12	

### 7.1.3. Equipo de Proyecto.

El Equipo de Proyecto estará integrado por el personal de la empresa adjudicataria, siendo su responsabilidad la ejecución de los trabajos, y por el personal designado por el Ayuntamiento que facilite el acceso a los recursos que requiera el adjudicatario.

El equipo humano del adjudicatario, que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos, deberá estar formado por los componentes relacionados en la oferta. La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil profesional igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de los candidatos por parte del Director del Proyecto.

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de las personas que realizan la asistencia corresponde al Director del Proyecto, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

### 7.2. Confidencialidad de la información y seguridad.

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.

 <p><b>AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA</b> ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS</p>	<b>PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS</b>			
	Proyecto	<i>CONTRATO DE SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE IMPLANTADO EN EL CENTRO DE PROCESO DE DATOS DEL AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA</i>		
	Redactor	José María Beltrán Vicente Jefe Sección de Informática	Firma	
	Fecha	13/01/2014	Página 10 de 12	

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.

### 7.3. Transferencia tecnológica.

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.

### 8. Duración del contrato.

La ejecución del contrato se iniciará el día dieciséis de febrero de dos mil catorce y finalizará el día treinta y uno de diciembre del mismo año.

### 9. Precio.

El precio máximo de licitación del proyecto es de 29.573,37 €

Base: 24.440,80 € (Veinticuatro mil cuatrocientos cuarenta euros con ochenta céntimos).

I.V.A: 5.132,57 € (Cinco mil ciento treinta y dos euros con cincuenta y siete céntimos).

Total: 29.573,37 € (Veintinueve mil quinientos setenta y tres euros con treinta y siete céntimos).

#### 9.1. Oferta desproporcionada o anormal.

Se considerarán ofertas anormales o desproporcionadas (Art. 136 de la LEY 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público) aquellas cuya oferta económica sea inferior al valor V calculado según la siguiente fórmula:

 <p><b>AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA</b> ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS</p>	<b>PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS</b>			
	Proyecto	CONTRATO DE SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE IMPLANTADO EN EL CENTRO DE PROCESO DE DATOS DEL AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA		
	Redactor	José María Beltrán Vicente Jefe Sección de Informática	Firma	
	Fecha	13/01/2014	Página 11 de 12	

$$V = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{n} - \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{n} \times 0,15$$

Pi: 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

## 9.2. Forma de pago.

El pago se realizará mediante dos liquidaciones, una correspondiente a la renovación de licencias, servicios de suscripción y mantenimiento hardware, que se pagará dentro del primer mes de contrato, y otra al soporte remoto hot-line y jornadas presenciales para resolución correctiva de problemas y actuaciones de carácter preventivo y evolutivo, que se liquidará a la finalización del contrato.

Para el pago de la primera liquidación será imprescindible entregar la documentación especificada en el apartado de requerimientos técnicos.

## 10. Criterios de valoración.

### 10.1. Criterios cuantificables mediante fórmula.

Se establece una puntuación máxima de 90 puntos para los criterios cuantificables mediante fórmula distribuyendo los mismos de la siguiente forma:

#### 10.1.1. Precio.

Máximo 70 puntos. La máxima puntuación se asignará a la oferta económica más baja. El resto de las ofertas presentadas se valorarán otorgándose una puntuación proporcional a la diferencia de cada una respecto al tipo de licitación según la siguiente fórmula:

$$P_n = \frac{B_n}{B_{max}} \times 70$$

P<sub>n</sub>: Puntuación obtenida por la oferta n

B<sub>max</sub>: Rebaja de la mejor oferta respecto al tipo de licitación.

B<sub>n</sub>: Rebaja de la oferta n

Deberá presentar un informe de detalle del coste económico del proyecto, desglosando todos los servicios ofertados.

 <p><b>AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA</b> ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS</p>	<b>PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS</b>			
	Proyecto	<i>CONTRATO DE SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE IMPLANTADO EN EL CENTRO DE PROCESO DE DATOS DEL AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA</i>		
	Redactor	José María Beltrán Vicente Jefe Sección de Informática	Firma	
	Fecha	13/01/2014	<i>Página 12 de 12</i>	

### 10.1.2. Bolsa de horas para soporte remoto.

Máximo 20 puntos. La máxima puntuación se asignará a la oferta que presente un mayor número de horas de soporte remoto. El resto de las ofertas presentadas se valorarán otorgándose una puntuación proporcional a la diferencia de cada una respecto al mínimo número de horas requeridas en el pliego según la siguiente fórmula:

$$P_n = \frac{Inc_n}{Inc_{max}} \times 20$$

$P_n$ : Puntuación obtenida por la oferta n

$Inc_{max}$ : Incremento en horas de la mejor oferta respecto al mínimo requerido.

$Inc_n$ : Incremento de la oferta n

### 10.2. Criterios evaluables mediante juicio de valor.

Se establece una puntuación máxima de 10 puntos para los criterios evaluables mediante juicio de valor distribuyendo los mismos de la siguiente forma:

#### 10.2.1. Calidad técnica de la solución presentada.

Máximo 10 puntos. Se valorarán las propuestas en función de su adecuación a los requerimientos técnicos del pliego y la calidad técnica de la solución.