

**PLIEGO DE
PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
QUE HA DE SERVIR DE BASE PARA
UN CONTRATO DE MANTENIMIENTO
DE EQUIPOS DE USUARIO Y
DEPARTAMENTALES DEL
AYUNTAMIENTO DE MÓSTOLES.**

ÍNDICE

| | | |
|---|---|----|
| 1 | OBJETO DEL CONTRATO..... | 3 |
| 2 | CONDICIONES DE LA ENTREGA/RECOGIDA | 3 |
| 3 | FECHA COMIENZO SERVICIO..... | 4 |
| 4 | DIRECTOR DE PROYECTO..... | 4 |
| 5 | CONDICIONES TÉCNICAS DE LA OFERTA | 5 |
| 6 | MEJORAS..... | 13 |
| 7 | PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL | 14 |
| | ANEXO 1 – DESGLOSE DE PRECIOS POR PARTIDAS..... | 16 |
| | ANEXO 2 - CUADRANTE DE CUMPLIMIENTO DE LOS “CRITERIOS OBJETIVOS DE ADJUDICACIÓN”..... | 17 |
| | ANEXO 3 – CONDICIONES PARTICULARES PARA ORDENADORES PERSONALES Y SUS PERIFÉRICOS. | 19 |
| | ANEXO 4 – CONDICIONES PARTICULARES PARA MONITORES DE EQUIPOS DE USUARIOS. | 24 |
| | ANEXO 5 – CONDICIONES PARTICULARES PARA IMPRESORAS DE USUARIO..... | 28 |
| | ANEXO 6 – CONDICIONES PARTICULARES PARA IMPRESORAS/FOTOCOPIADORAS/ESCÁNERES/FAXES DEPARTAMENTALES. | 32 |
| | ANEXO 7 – CONDICIONES PARTICULARES PARA FAXES SOBREMESA. | 35 |
| | ANEXO 8 – CONDICIONES PARTICULARES PARA ORDENADORES PORTÁTILES..... | 38 |
| | ANEXO 9 – CONDICIONES PARTICULARES PARA OTROS ELEMENTOS. | 44 |
| | ANEXO 10 - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DE LAS APLICACIONES A INSTALAR EN EL AYUNTAMIENTO DE MÓSTOLES. | 47 |
| | ANEXO 11: REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DEL HARDWARE A INSTALAR EN EL AYUNTAMIENTO DE MÓSTOLES. | 59 |
| | ANEXO 12 – MEJORAS A LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO..... | 62 |

1 OBJETO DEL CONTRATO

Constituye objeto del presente pliego adjudicar un contrato de mantenimiento de equipos de usuario y departamentales. Gracias al recorrido del presente contrato, dichos sistemas estarán protegidos ante un posible malfuncionamiento completo o de alguno de sus componentes, pudiendo en dicha situación actuar con la mayor celeridad y minimizando el impacto de la avería.

Se pretende mantener los dispositivos presentes en los edificios municipales para su correcto funcionamiento y permitir las actualizaciones que se deban a modificaciones de las condiciones actuales. Para conseguirlo, dentro del contrato se incluirán actuaciones de reparación o sustitución por el adjudicatario y sus técnicos y suministro de piezas para el mantenimiento que realizan los técnicos municipales.

La forma de imputar gastos sobre este contrato, y por tanto sobre el máximo anual, será por actuación u elemento aportado. No se pagará ningún mínimo, coste inicial, coste fijo o trabajo no realizado.

Tanto la descripción del suministro, como los precios máximos unitarios se hacen referencia en el **ANEXO 1** y anexos relacionados.

2 CONDICIONES DE LA ENTREGA/RECOGIDA

La entrega/recogida de los elementos de usuarios y departamentales del Ayuntamiento de Móstoles, parte del contrato, se realizará por la empresa adjudicataria, en el edificio, local o dependencia que al efecto se indique.

Se podrá requerir la entrega de cualquiera de los elementos o todos en el edificio del Ayuntamiento donde resida el departamento encargado de la dirección del proyecto para la configuración y/o supervisión y el posterior envío a su ubicación definitiva, todo ello a cargo y con responsabilidad del proveedor.

Será parte del contrato un envío semanal de los elementos solicitados por el Ayuntamiento, fuera de las reparaciones a realizar por el adjudicatario, sin coste adicional. Se valorará que la entrega sea en el siguiente día laboral u otras mejoras según se indica en el **ANEXO 12**.

Los elementos en stock (opcional y valorable) tendrán que entregarse, como máximo, en la siguiente entrega si el pedido se realiza antes de las 10:00 del día anterior a la entrega.

Los demás elementos que se soliciten deberán entregarse, como máximo, en el siguiente reparto transcurridos tres días laborales después del pedido. Elementos que no puedan cumplir este plazo deberán ser informados por escrito para que el Ayuntamiento pueda buscar las alternativas y dar solución al problema que se derive de la demora, computándose como entrega en incumplimiento de SLA, a no ser que se justifique el retraso a criterio del Ayuntamiento.

Las entregas relacionadas con elementos acogidos a SLAs serán según dichos acuerdos de servicio.

Los desplazamientos facturables serán de un máximo de dos por jornada laboral y normalmente de uno, ya que no podrán ser facturados aquellos que no tengan criticidad o se hayan generado por petición expresa del Ayuntamiento. No se computan aquellos que se realicen fuera del horario de oficina o del horario ofertado, que se facturarán de forma independiente a los anteriores al ser en emergencia.

Si un desplazamiento facturable coincide con una actuación que incluye en el precio de la primera hora, por ejemplo, el desplazamiento no se cobrará el primero de ellos.

Los desplazamientos se consideran desde el municipio del domicilio social del adjudicatario hasta el municipio de Móstoles, no contabilizándose como tales aquellos que se realicen dentro de Móstoles entre delegaciones municipales. En caso de ser el adjudicatario de este municipio facturará un máximo de un desplazamiento por día, en caso de existir.

En caso de desplazamiento para solventar una avería, el técnico asignado por el proveedor deberá personarse en el área de Nuevas Tecnologías de este Ayuntamiento para que los técnicos le indiquen el lugar de la actuación y en su caso le den acceso al área donde se encuentra el equipo a reparar, al que se desplazará. Este procedimiento completo se considera un desplazamiento.

3 FECHA COMIENZO SERVICIO

La empresa adjudicataria queda obligada a iniciar el servicio desde el día siguiente a la fecha de la firma del contrato, extendiéndose dicho servicio hasta la fecha de finalización del contrato.

4 DIRECTOR DE PROYECTO

Independientemente de la figura del responsable del contrato, recogida en el artículo 41.1 de la LCSP 30/2007 de 30 de octubre, que podrá ser designada por el Ayuntamiento, el adjudicatario indicará un director de proyecto, o delegado del contratista, que dependerá y reportará al responsable técnico y/o administrativo del Ayuntamiento:

4.1 El delegado del contratista, o responsable del contrato, es la persona designada expresamente por el contratista y aceptada por el Ayuntamiento de Móstoles que, con la experiencia o la titulación adecuada y suficiente, tiene capacidad para supervisar la ejecución del contrato, adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro del ámbito de facultades siguientes:

- Ejercer la representación del Contratista cuando sea necesaria la actuación o la presencia de éste según el pliego de prescripciones técnicas.
- Organizar la ejecución del trabajo del contrato e interpretar y hacer cumplir las órdenes recibidas del responsable del proyecto designado por el Ayuntamiento de Móstoles.

- Proponer al responsable del proyecto la colaboración necesaria para la resolución de los problemas que se planteen durante la ejecución del trabajo.
 - Sugerir cualquier mejora que crea conveniente para una mejor consecución de los objetivos.
- 4.2 El Ayuntamiento de Móstoles puede exigir al contratista la designación de un nuevo director de proyecto, si así lo justifica la marcha de los trabajos.
- 4.3 Tanto el director del proyecto como el personal del adjudicatario tendrá como único interlocutor válido al personal del área de Nuevas Tecnologías del Ayuntamiento de Móstoles. El personal del área de Nuevas Tecnologías puede delegar en otros trabajadores municipales de forma concreta en cada caso.

5 CONDICIONES TÉCNICAS DE LA OFERTA

El objetivo conjunto del Ayuntamiento de Móstoles y de la empresa adjudicataria de este concurso, será el correcto funcionamiento de los equipos de usuarios y departamentales a lo largo del período de mantenimiento solicitado, minimizando al máximo la duración de las intervenciones (agilidad y medios para una respuesta rápida y eficaz).

La forma en que se orienta el contrato es la de cubrir una serie de servicios sobre un grupo de elementos, ambos descritos en los puntos siguientes, con unas condiciones generales que se detallan a continuación:

a) Conocimiento de los sistemas.

El proveedor será el encargado de conocer los elementos en el día de entrada de vigencia para lo que se le proveerán de tantos datos como solicite siempre que estén disponibles actualmente en el Ayuntamiento, siendo responsable de obtener aquellos que sean necesarios y no puedan ser provistos por los técnicos municipales. Esto será independientemente de lo que se enumera, a modo orientativo, como sistemas actuales.

b) Recepción de incidencias

El servicio de recepción de incidencias a través de teléfono o correo electrónico será en horario laboral. La asistencia "in-situ" se realizará en el horario de 09:00 a 17:00 de lunes a viernes no festivos. El proveedor proporcionará un número de teléfono único y una dirección de correo electrónico única.

El tiempo máximo de espera para poner una incidencia vía telefónica será de 10 minutos. En el caso del correo electrónico el licitante se encargará que la disponibilidad sea inmediata.

Solamente el personal del departamento de Nuevas Tecnologías del Ayuntamiento de Móstoles puede abrir incidencias, solicitar asistencias, pedir material y los demás servicios reflejados en este pliego. No se aceptará ninguna facturación contra este contrato en caso contrario.

c) Histórico de incidencias.

Deberá existir un histórico de incidencias accesible por el Ayuntamiento.

d) Facturación y control de trabajos

De forma quincenal, el adjudicatario presentará un listado resumen de las actuaciones y suministros realizados a facturar en esa quincena.

El adjudicatario hará una notificación a Nuevas Tecnologías una vez consumido el 50% del máximo anual y otra cuando se alcance el 80% del máximo anual.

e) Garantía.

La garantía será la indicada en el pliego de condiciones Administrativas.

Si se solicitase intervención sobre cualquier elemento que se encuentre en garantía deberá ser responsabilidad del adjudicatario el avisar de ello al Ayuntamiento.

Es obligación del adjudicatario asumir la gestión de las garantías de los nuevos productos de hardware incorporados durante el recorrido del contrato, teniendo en cuenta que todos los equipos adquiridos por el Ayuntamiento de Móstoles siempre incorporan el mantenimiento con el fabricante y que no se encuentra dentro de las funciones del licitante asumir los costes de renovaciones de garantías o mantenimientos con fabricantes de elementos que no sean explícitamente indicados en este pliego. Por tanto todo elemento o equipo que sea propiedad del Ayuntamiento o se encuentre bajo su utilización según cualquier contrato será objeto del mantenimiento ofrecido por este pliego.

f) Funcionamiento después de reparación.

Los componentes reparados y/o sustituidos y aquellos afectados deberán quedar configurados de forma que el sistema funcione, después de la reparación, de forma idéntica a antes de la avería, por ejemplo drivers y firmware.

Cuando una avería sobre un elemento o equipo obliga a la sustitución por otra del catálogo y esto provoca que ciertos elementos no sean reutilizados por incompatibilidad, se deberán sustituir los indispensables utilizando los de catálogo, siempre que el valor total no provoque un sobreprecio final. En todo caso, esta actuación deberá ser conocida y aprobada por los técnicos municipales.

Cuando un elemento con funcionalidades múltiples sufra una avería que afecte a una o varias de ellas pueda ser reparada aportando el elemento específico y así el coste final sea inferior se procederá de esta forma. Por ejemplo, una placa matriz con tarjeta de red Ethernet 10/100 integrada averiada podrá considerarse reparada deshabilitando ésta en la BIOS e instalado una NIC en un slot PCI.

g) Reutilización de componentes sustituidos o retirados y stock municipal.

Los componentes sustituidos y retirados serán propiedad del Ayuntamiento. La utilización como repuesto para futuras actuaciones será decidida por los técnicos municipales, siendo obligación del adjudicatario utilizarlas para la reparación sin cargar ningún coste por estas piezas. Los elementos que tenga el Ayuntamiento en stock también podrán ser usados bajo estas condiciones. Así mismo, el Ayuntamiento podrá aportar piezas adquiridas bajo otros

contratos, suministros, proveedores, etc. siguiendo la obligación del adjudicatario de este pliego de realizar las tareas del mantenimiento descritas en este PPT.

h) Retirada de los elementos electrónicos.

Cuando el Ayuntamiento lo requiera, la retirada de los elementos electrónicos y otros afectados por este pliego, será por cuenta del licitante que se hará cargo de los portes, tasas, impuestos, etc. y del cumplimiento de los reglamentos y leyes medioambientales.

i) Detección de averías y diagnóstico.

La detección de avería y diagnóstico inicial será por cuenta de los técnicos municipales, pudiendo escalarlo al adjudicatario, en caso de necesidad. El coste del presupuesto será según tarifas de este PPT.

En caso de que alguna de las incidencias no se correspondiera con lo indicado por los técnicos del Ayuntamiento o del proveedor, este último deberá notificar a los técnicos del Ayuntamiento dónde puede encontrarse la avería y su naturaleza y en todo caso representar al Ayuntamiento si la solución requiere la relación con terceros.

El coste de elaboración de un presupuesto, cuando apliquen, no será facturado en caso de que dicho presupuesto sea aceptado.

j) Representación ante terceros.

El adjudicatario será el representante del área de Nuevas Tecnologías a efectos técnicos en caso de tener que trabajar con terceras empresas para la resolución de cualquier caso planteado de interacción, todo ello previas consulta y autorización del Ayuntamiento. Este punto es primordial para el Ayuntamiento, que tiene como objetivo que ninguna actuación de mejora o reparación quede parada por vacíos.

k) Ubicación de los elementos.

Todos los elementos cubiertos por este contrato podrán ubicarse en cualquiera de las sedes municipales. La movilidad de los equipos será total y no requerirá ningún trámite del Ayuntamiento ni notificación al adjudicatario. Si la reubicación requiriese algún tipo de intervención se contempla como alcance de este pliego.

l) Oferta de los licitantes

Las empresas participantes en este concurso deberán especificar claramente en su oferta los productos incluidos, ver **ANEXOS 3 a 9**, las cantidades así como los precios unitarios, ver **ANEXO 1**. No admitiéndose la mera alusión a lo especificado en el PPT. La descripción de los elementos deberá incluir, al menos, características principales, marca y modelo, precio. El adjudicatario deberá seleccionar elementos que tengan una previsión de permanencia en el mercado de un año para evitar sustituciones durante la duración de este contrato. En caso de retirada se aplicarán las cláusulas relacionadas de este PPT.

El incumplimiento de alguno de los puntos considerados como indispensables por el Ayuntamiento hará que una oferta no sea considerada para su valoración técnica. Para una mejor calificación se deberá cumplimentar la tabla que se explica en el **ANEXO 2**.

Cualquier material, instalación, consultoría, etc. que no se explicita en este pliego y sea necesario para cumplirlo se considera implícitamente incluido en la oferta.

m) Certificaciones.

Con el fin de cubrir la demanda del Ayuntamiento con la mayor calidad posible, el licitante ha de disponer obligatoriamente de, al menos, las certificaciones indicadas en el Pliego de Condiciones Administrativas.

n) Equipos de sustitución.

Los técnicos municipales podrán solicitar el equipo de sustitución para cualquiera de los elementos y/o dispositivos cubiertos por este pliego. Las tarifas a aplicar para los elementos de sustitución serán las que se indican en cada uno de los anexos de cada uno de los grupos de elementos cubiertos por este pliego.

Los anexos que no indiquen la existencia de este servicio no se aplicará este punto.

Los equipos de sustitución que se aporten para cumplir con los SLAs, como se explica más adelante, no se les aplican las condiciones de este punto.

Los elementos de sustitución serán con iguales calidades y funcionalidades que a los que sustituyen.

El mantenimiento y reparaciones del equipo de sustitución serán sin cargo al Ayuntamiento y responsabilidad del adjudicatario.

o) Equipos en almacén municipal, equipos reserva.

Son equipos que se consideran como entrega en adelanto a futuras compras y por tanto suelen ser de los modelos y categorías básicas o medias.

En los grupos que se indique, podrán existir equipos de reserva en el almacén municipal.

Estarán en las dependencias municipales que solicite el Ayuntamiento y serán propiedad del licitante hasta final del contrato o su uso por parte del Ayuntamiento, momento en que se facturarán.

La reposición será en una de las dos siguientes entregas periódicas programadas después de la notificación al adjudicatario por parte del Ayuntamiento.

Finalizado el contrato, el Ayuntamiento decidirá entre la devolución de los equipos en almacén no usado o su compra a cargo del contrato.

p) Confidencialidad y LOPD.

Todos los dispositivos que contengan datos que puedan considerarse confidenciales o protegidos por la Ley Orgánica de Protección de Datos

Personales deberán ser entregados a los técnicos municipales para su borrado seguro antes de la retirada, sustitución o traslado para la reparación. Estos dispositivos con tratamiento especial serán: discos duros de ordenadores, discos duros de fotocopiadoras, pen drives, discos duros externos, memorias flash, etc.

En todo caso, el adjudicatario deberá poner todos los medios necesarios para el cumplimiento de la LOPD como servicio bajo contrato con el Ayuntamiento.

Cualquier medida que se considere que puede mejorar la calidad o el cumplimiento de la LOPD u otras leyes deberá ser notificada por el adjudicatario y ayudar a su implantación bajo los términos técnicos y económicos de este contrato.

5.1 ELEMENTOS CUBIERTOS

El desglose de partidas se hace en el **ANEXO 1**.

Las condiciones generales para todos los elementos son las indicadas más arriba y la particulares de cada grupo se detallan en los **ANEXOS 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9**.

Cualquier nuevo elemento adquirido durante la duración del contrato será incluida en uno de los grupos y adquirirá los cuadrantes de ese grupo y, como se indica más arriba, pasa a ser responsabilidad del licitante adjudicatario la gestión del mismo. Aunque hay que recordar que los nuevos elementos no supondrán un gasto adicional de garantías, carepacks, etc., ya que serán adquiridos con ellos. El espíritu del presente pliego es que todos los elementos, existentes o nuevos, sigan agrupados en el contrato de mantenimiento actual en cuanto a interacciones, actualizaciones, etc. independientemente del origen de la adquisición.

Los grupos de elementos objeto de mantenimiento, según sus características, son los siguientes:

- a) Ordenadores personales y sus periféricos. Ver **ANEXO 3** para condiciones particulares.
- b) Monitores de equipos de usuarios. Ver **ANEXO 4** para condiciones particulares.
- c) Impresoras de usuario. Ver **ANEXO 5** para condiciones particulares.
- d) Impresoras/Fotocopiadoras/Escáneres/Faxes departamentales. Ver **ANEXO 6** para condiciones particulares.
- e) Faxes sobremesa. Ver **ANEXO 7** para condiciones particulares.
- f) Ordenadores portátiles. Ver **ANEXO 8** para condiciones particulares.
- g) Otros elementos. Ver **ANEXO 9** para condiciones particulares.

5.2 SERVICIOS REQUERIDOS

A continuación se indican los servicios frente a grupos de elementos, requiriendo cada uno de estos últimos una serie de los primeros.

Esta tabla de correspondencias muestra unos mínimos, ya que el ofertante puede ampliar las correspondencias si así lo considera.

| Punto PPT → | ANEXO 3 | ANEXO 4 | ANEXO 5 | ANEXO 6 | ANEXO 7 | ANEXO 8 | ANEXO 9 |
|--|---|-----------------------------------|------------------------|---|------------------|-------------------------|------------------|
| Grupo de Elementos → | Ordenadores personales y sus periféricos. | Monitores de equipos de usuarios. | Impresoras de usuario. | Impresoras/Fotocopiadora s/Escáneres/Faxes departamentales. | Faxes sobremesa. | Ordenadores portátiles. | Otros elementos. |
| Servicios ↓ | | | | | | | |
| Asistencia in-situ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Sustitución de piezas según tarifas de este PPT. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Reparaciones sujetas a tarifa de mano de obra por horas. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Sustitución por rotura completa. | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Sustitución con piezas de stock municipal o reutilizadas. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Servicio de envío de piezas a las instalaciones municipales. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Elemento de sustitución durante reparación. | | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Equipos en almacén/reserva. | | ✓ | ✓ | | ✓ | | |
| Equipos en stock mínimo (opcional, mejora valorable) | ✓ | ✓ | | | | ✓ | |
| Otros servicios según este PPT. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

5.3 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.

a) Las incidencias podrán ser de cuatro tipos: críticas, menos críticas, graves y menos graves. El tiempo de resolución, tiempo transcurrido desde que el técnico se pone en contacto con los servicios municipales y la incidencia se cierra o se provee una máquina de sustitución, será según los cuatro casos siguientes:

1. **Críticas:** Aquellas incidencias en las que un sistema crítico está afectado y por tanto tenga imposibilidad de ofrecer el servicio para el que está diseñado. Estas incidencias deberán resolverse en las primeras **6 horas laborables** (09:00 a 17:00). Si la resolución definitiva depende de los SLAs de los contratos de mantenimiento con los fabricantes del hardware se aplicará el tiempo que figure en dicho contrato.
2. **Menos Críticas:** Aquellas incidencias en las que un sistema crítico está afectado y ofrece su servicio de una forma deficiente o un sistema no crítico se encuentra incapacitado para ofrecer su servicio. Estas incidencias deberán resolverse en las primeras **16 horas laborables** (09:00 a 17:00). Si la resolución definitiva depende de los SLAs de los contratos de mantenimiento con los fabricantes del hardware se aplicará el tiempo que figure en dicho contrato.
3. **Graves:** Aquellas incidencias en las que algún sistema crítico se vea afectado por cualquier incidencia o un sistema no crítico se encuentre afectado y ofrece su servicio de una forma deficiente. Estas incidencias deberán ser solucionadas en **una semana**, cinco días laborales.
4. **Menos Graves:** El resto de casos. Deben ser solucionados en menos de **dos semanas**, diez días laborales.

El tipo de incidencia será determinado por el personal del Ayuntamiento.

Se recuerda que el tiempo de espera para la recepción de incidencias no debe ser superior a los 10 minutos en el caso de uso del teléfono e inmediata con el correo electrónico.

La sustitución de un elemento por uno de sustitución aportado por el licitante será considerado como fin de la cuenta del tiempo de resolución, pasando la incidencia a contabilizarse como menos grave.

SLAs MÍNIMOS REQUERIDOS

| Tipo de incidencia | Tiempo respuesta telefónica | Tiempo respuesta presencial. | Tiempo de resolución | Horario de trabajo en resolución |
|--------------------|-----------------------------|------------------------------|----------------------|----------------------------------|
| Críticas | 1 horas | 2 horas | 6 horas | 9:00-17:00 |
| Menos Críticas | 2 horas | 4 horas | 16 horas | 9:00-17:00 |
| Graves | 1 día laboral | 4 horas | Cinco días laborales | 9:00-17:00 |
| Menos Graves | 3 días laborales | 4 horas | Diez días laborales. | 9:00-17:00 |

- b) El tiempo de respuesta telefónica máximo, tiempo transcurrido desde que el helpdesk recoge la incidencia hasta que un técnico se pone en contacto con el Ayuntamiento, será de dos horas en el horario laboral para las incidencias críticas y de cuatro horas en los demás casos.
- c) Para aquellas reparaciones que impliquen un retraso en el cumplimiento de los SLAs, principalmente de los tipos crítico y menos crítico, se proveerán elementos de sustitución que deberán tener idénticas funcionalidades al que sustituyen. El equipamiento y fungibles para hacer funcionar al elemento será por cuenta del licitante durante el periodo de sustitución. En este caso los dispositivos de sustitución no serán facturables ni se imputará ningún gasto derivado de esta actuación de sustitución, siendo sólo facturable la reparación en sí misma.
- d) Debido a que muchos servicios del Ayuntamiento son directamente al ciudadano, los equipos de los trabajadores de estos departamentos se considerarán críticos, para así minimizar el impacto de la incidencia en los ciudadanos del municipio.
- e) Si una incidencia de un tipo crítico o menos crítico no es resuelta en el tiempo ofertado por el licitante adjudicatario será sin coste de mano de obra. Cualquier actuación que implique un incumplimiento de los SLAs requerirá un informe que indique las causas, presentado por el director del proyecto del adjudicatario.
- f) El cumplimiento deberá ser en todo caso no inferior al 95% de las incidencias, entregas, etc., según la ponderación inferior, objeto de este contrato, reservándose, el Ayuntamiento de Móstoles el derecho a rescindir este contrato en caso de no alcanzarse dicho mínimo de forma trimestral. La ponderación será en base a un factor de importancia, que será el que multiplicará el número de casos de cada tipo para obtener los valores de incidencias resueltas e incidencias no resueltas:

PONDERACIÓN PARA EL CÁLCULO DE CUMPLIMIENTO DEL 95% DE LOS SLAs MÍNIMOS

| i | Tipo de incidencia | Factor de importancia f_i |
|---|--------------------|--------------------------------|
| 1 | Críticas | 5 |
| 2 | Menos Críticas | 3 |
| 3 | Graves/Entregas | 2 |
| 4 | Menos Graves | 1 |

Se calcula el número de casos abiertos por el Ayuntamiento con la ponderación de la tabla superior, C:

$$C = \sum_{i=1}^4 n_i \cdot f_i$$

Donde n_i es el número de casos de los respectivos tipos.

Se calcula el número de casos abiertos por el Ayuntamiento con la ponderación de la tabla superior y resueltos en el tiempo estipulado por el SLA que aplique, C_e :

$$C_e = \sum_{i=1}^4 e_i \cdot f_i$$

Donde e_i es el número de casos resueltos según SLAs de los respectivos tipos.

Sobre estos valores se obtendrá el grado de cumplimiento en porcentaje de los SLAs:

$$G = \frac{C_e \cdot 100}{C} \text{ [%]}$$

Este valor será mayor o igual al 95% según se indica más arriba o se aplicarán las cláusulas pertinentes.

6 MEJORAS

Las mejoras a incluir, de forma voluntaria, por parte de los licitantes deberán cumplir una serie de requisitos generales mínimos que se enumeran a continuación:

- Será valorable económicamente o en términos de calidad. El ofertante incluirá esa prevaloración económica en su oferta, aunque el valor definitivo será el que indiquen, de forma igualitaria a todas las ofertas, los técnicos municipales. La valoración de un elemento incluido en una mejora nunca será superior al valor del mismo elemento cuando se incluya en la oferta base u obligatoria.
- Deberá estar incluida de forma explícita en este listado de mejoras del PPT aceptadas por el Ayuntamiento de Móstoles.

- c) En términos de calidad y condiciones los dispositivos, software, servicios, etc. aportados como mejoras serán iguales, equivalentes o superiores.
- d) Las garantías serán siempre como mínimo iguales a las existentes, considerándose como mejora, todas las características adicionales a las que se encuentran en vigor.
- e) La garantía y condiciones de mantenimiento de los elementos aportados como mejoras serán, al menos, iguales a los de los demás elementos o sistemas.
- f) La valoración de las mejoras se hará según se indica en la tabla de Criterios Objetivos de Adjudicación.
- g) Las mejoras valorables económicamente serán:
 - Reducción de los costes de suministro de piezas y equipos y servicios según se detallan en los criterios objetivos de adjudicación.
- h) Las mejoras en la calidad, no valorables económicamente, serán:
 - Reducción de los tiempos de SLA según se detalla en el **ANEXO 12** y en los criterios objetivos de adjudicación.
 - Incremento del número de entregas semanales de piezas no críticas según se indica en el **ANEXO 12** y en los criterios objetivos de adjudicación.
 - Aseguramiento de un stock básico según se indica en los **ANEXOS 3 a 9**. Se considera que los equipos en stock serían entregables de forma inmediata, independientemente de los SLAs, el grupo, tipo de incidencia, etc. En caso de acogerse a este punto de mejora y le fuese valorada durante el concurso, el incumplimiento durante la ejecución se consideraría equivalente al incumplimiento del contrato.

7 PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL

La empresa adjudicataria no podrá hacer uso del nombre, logotipo o cualquier signo distintivo o material que le haya facilitado el Ayuntamiento de Móstoles para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, fuera de las circunstancias y fines del citado contrato, ni una vez terminada la vigencia del mismo.

El adjudicatario acepta expresamente que los derechos de propiedad sobre los soportes materiales a los que se incorporen los trabajos realizados en cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato objeto de este pliego corresponden al Ayuntamiento de Móstoles.

El adjudicatario exonerará al Ayuntamiento de Móstoles de cualquier tipo de responsabilidad frente a terceros por reclamaciones de cualquier índole dimanantes de los suministros, materiales, procedimientos y medios utilizados para la ejecución del contrato objeto del Presente Pliego procedentes de los titulares de derechos de propiedad industrial e intelectual sobre los mismos.

En Móstoles a 30 de octubre de 2.009

Fdo: Fco. Javier Almaraz Olivares

Coordinador de Nuevas Tecnologías

ANEXO 1 – DESGLOSE DE PRECIOS POR PARTIDAS.

En la siguiente tabla se muestra el desglose por partidas:

| | Descripción de la partida | Importe unitario |
|---|---------------------------|---------------------|
| 1 | Compleitud del proyecto | 163.793,10 € |
| 2 | IVA | 26.206,90 € |
| | TOTAL | 190.000,00 € |

163.793,10 € IVA no incluido (ciento sesenta y tres mil setecientos noventa y tres euros con diez céntimos de euro, IVA no incluido) para el máximo de dos años según el desglose en partidas que se detalla en el ANEXO 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas. Por tanto, podrá imputarse un máximo anual de 81.896,55 € IVA no incluido (ochenta y un mil ochocientos noventa y seis euro con cincuenta y cinco céntimos de euro IVA no incluido). El IVA a imputar será de 26.206,90 € (veintiséis mil doscientos seis euros con noventa céntimos de euro).

Todos los precios unitarios que se muestran no incluyen el IVA, indicándose el impuesto del valor añadido que deberá soportar el Ayuntamiento de Móstoles como una partida independiente (según Art. 75. de la LCSP 30/2007 de 30 de octubre).

En los **ANEXOS 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9** se detallan los precios unitarios de las piezas, servicios, elementos de sustitución, contratos de mantenimiento, etc. de cada una de los grupos de elementos incluidos en este pliego.

El precio unitario de cada elemento en las tablas de los anexos enumerados se considera máximo y **la superación individual de cualquiera de las partidas provocaría la no evaluación de la propuesta** del licitante.

Las tasas, portes, tarifas de aduana, cánones de autor, etc. serán por cuenta del adjudicatario y se entienden incluidos en los precios indicados como máximos en este PPT, que no incluyen el IVA.

El Ayuntamiento no se compromete a consumir un mínimo del importe máximo, por lo que no se facturarán gastos fijos, cuotas mensuales de servicios no prestados, etc.

Ante cualquier duda, necesidad de aclaración o ampliación de información, etc., respecto a este anexo, se deberán poner en contacto con el Ayuntamiento en el siguiente correo electrónico: reparacionequipos2009@mostoles.es, indicando en el asunto el nombre de la empresa y motivo (duda, aclaración, ampliación información, etc.). No se podrán atender vía telefónica por motivos orgánicos.

En caso de existir contradicción entre lo expuesto en este ANEXO y cualquiera de los puntos del pliego y sus anexos se resolverá consultando la discrepancia a los servicios técnicos del Ayuntamiento de Móstoles.

ANEXO 2 - CUADRANTE DE CUMPLIMIENTO DE LOS “CRITERIOS OBJETIVOS DE ADJUDICACIÓN”.

Formato a aportar como resumen junto a la oferta para un mayor entendimiento y mejor cotejo de lo ofrecido (*los textos que se ven en esta muestra en los recuadros describen qué debe ponerse. Los números deben coincidir con los expuestos en los “criterios objetivos de adjudicación”*).

Este cuadro resumen se considera de **presentación obligatoria**.

| Nº | CONCEPTO | CUMPLIMIENTO | Páginas |
|---------|--|---|--|
| 1 | <i>Cada uno de los conceptos, en el mismo orden y designación. Deben aparecer todos.</i> | <i>Explicación sucinta de cómo cumple el concepto la oferta o su grado de cumplimiento. En casos claramente objetivos se indicará el cumplimiento o no del apartado. En apartados como la valoración económica se aportará el coste total, impuestos incluidos.</i> | <i>Página/s de la oferta donde se menciona el grado de cumplimiento del apartado o dato.</i> |
| 2.1 | | | |
| ... | | | |
| Anexo 3 | TABLA DE REFERENCIA DE REPUESTOS PARA ORDENADORES PERSONALES. | <i>X % de descuento</i> | <i>Pág. N de la oferta</i> |
| Anexo 4 | TABLA DE MONITORES DE REFERENCIA | <i>Y % de descuento</i> | <i>Pág. M de la oferta</i> |
| Anexo 5 | TABLA DE IMPRESORAS DE REFERENCIA | <i>W % de descuento</i> | <i>Pág. J de la oferta</i> |
| Anexo 5 | TABLA DE IMPRESORAS: COSTES DE REPARACIÓN | <i>Z % de descuento</i> | <i>Pág. K de la oferta</i> |
| ... | | | |

El licitante deberá presentar una tabla para cada uno de los **ANEXOS 3 a 9** con los elementos ofertados (marca, modelo, descripción) y su precio unitario. Cada una de las tablas será en una hoja independiente y la tabla tendrá el mismo nombre que la que se presenta en este PPT. **Este punto se considera indispensable** para poder aplicar de forma igualitaria los criterios objetivos de adjudicación.

Para cada una de las tablas se indicará en este el cuadro superior el descuento, porcentual, de todos los elementos incluidos en cada una de ellas.

Ante cualquier duda, necesidad de aclaración o ampliación de información, etc., respecto a este anexo, se deberán poner en contacto con el Ayuntamiento en el siguiente correo electrónico: reparacionequipos2009@mostoles.es, indicando en el asunto el nombre de la empresa y motivo (duda, aclaración, ampliación información, etc.). No se podrán atender vía telefónica por motivos orgánicos.

En caso de existir contradicción entre lo expuesto en este ANEXO y cualquiera de los puntos del pliego y sus anexos se resolverá consultando la discrepancia a los servicios técnicos del Ayuntamiento de Móstoles.

ANEXO 3 – CONDICIONES PARTICULARES PARA ORDENADORES PERSONALES Y SUS PERIFÉRICOS.

Se recuerda que todos los elementos enumerados con marca y modelo son referencias orientativas, pudiendo ser sustituidos por equivalentes según indica la LCSP 30/2007 en su punto 8 del artículo 101. En este caso se considera que las alusiones a modelos y marcas concretos se justifican debido a la complejidad técnica de una descripción pormenorizada de cada una de las referencias.

Se proveerán los drivers para los sistemas operativos: Windows 2000 Professional SP4, Windows XP Pro SP1/SP2/SP3, Windows Vista Business/Home/Ultimate SP1/SP2 y Linux.

Las tasas, impuestos, cánones de autor, etc. serán por cuenta del adjudicatario y se entienden incluidos en los precios indicados como máximos en este PPT.

Cada vez que una actuación implique la apertura física del equipo, se deberá limpiar el interior de dicho equipo, para así poder asegurar el buen funcionamiento de éste.

El número máximo de horas a facturar por una reparación de un ordenador personal será de dos y en todos los casos se deberá justificar. Las reparaciones in-situ serán firmadas por personal del Ayuntamiento al comienzo y al final de la misma. Las reparaciones en taller del adjudicatario serán presupuestadas previamente y se facturará el tiempo real empleado y nunca mayor que el indicado en la tabla inferior.

Reparaciones extraordinarias, en duración o repuestos, no quedan descartadas por la cláusula anterior. En dichos casos, serán los técnicos municipales los encargados de aceptar el presupuesto enviado por el adjudicatario, donde se justificará la actuación.

En la columna de stock mínimo se detallan las cantidades de producto que se deben poseer para poder valorar la mejora.

TABLA DE REFERENCIA DE REPUESTOS PARA ORDENADORES PERSONALES.

| ELEMENTO, DESCRIPCIÓN Y MODELO REFERENCIA ORIENTATIVO. | Precio máximo en Euros. | Tiempo máx. reparación y/o sustitución | Stock mínimo (valorable) |
|---|-------------------------|--|--------------------------|
| Mano de obra de montaje/desmontaje, reparación, diagnóstico, etc | | | |
| Mano de obra de montaje/desmontaje, reparación, diagnóstico, etc. (precio por hora fraccionable hasta 1/4h) | 40 €/h | n/a | n/a |
| Desplazamiento (según los criterios generales) | 30 | n/a | n/a |
| Recuperación de disco duro con daños lógicos (estimado sobre 250GB Seagate Barracuda). Precio máximo orientativo, se emitirá un presupuesto concreto para cada caso. <i>No se pagará en caso que los datos del disco no sean recuperables.</i> | 500 | n/a | n/a |

| ELEMENTO, DESCRIPCIÓN Y MODELO REFERENCIA ORIENTATIVO. | Precio máximo en Euros. | Tiempo máx. reparación y/o sustitución | Stock mínimo (valorable) |
|--|--------------------------------|---|---------------------------------|
| Recuperación de disco duro con daños físicos, incluido el motor (estimado sobre 250GB Seagate Barracuda). Precio máximo orientativo, se emitirá un presupuesto concreto para cada caso. <i>No se pagará en caso que los datos del disco no sean recuperables.</i> | 1100 | n/a | n/a |
| Presupuesto y portes para recuperación de disco duro. | 80 | n/a | n/a |
| CPU | | | |
| Intel® Pentium® 4 Processor 3.0 GHz, Prescott 90nm, Socket 478 o equivalente. | 74 | 60 min | - |
| Intel® Procesador Core™ 2 Duo E7500, Socket 775 o equivalente. | 124 | 60 min | 1 |
| Intel® Procesador Core™ 2 Quad Q9400, Socket 775 o equivalente. | 209 | 60 min | - |
| Placas matrices | | | |
| ASRock P4i65GV Socket 478 o equivalente. | 59 | 90 min | 1 |
| ASRock 775V88+ Socket 775 o equivalente. | 48 | 90 min | 1 |
| Asus P5N73-AM Socket 775 o equivalente. | 41 | 90 min | 1 |
| Asus P5KPL-AM EPU Socket 775 o equivalente. | 46 | 90 min | 1 |
| Asus P5KPL-AM SE Socket 775 o equivalente. | 40 | 90 min | 1 |
| Disco Duros | | | |
| Seagate ST380215A. 3,5". 80GB. IDE. 7200 rpm o equivalente. | 37 | 30 min | 2 |
| Seagate ST3160215A. 3,5". 160GB. IDE. 7200 rpm o equivalente. | 45 | 30 min | 1 |
| Seagate ST3160813AS. 3,5". 160GB. SATA. 7200 rpm o equivalente. | 37 | 30 min | 1 |
| Seagate ST3500418AS. 3,5". 500GB. SATA. 7200 rpm o equivalente. | 51 | 30 min | - |
| Seagate ST31000528AS. 3,5". 1TB. SATA. 7200rpm o equivalente. | 82 | 30 min | - |
| Memorias | | | |
| Memoria KVR400X64C3A/512MB o equivalente. | 21 | 15 min | 4 |
| Memoria KVR333X64C3A/512MB o equivalente. | 21 | 15 min | 4 |
| Memoria KVR667D2N5/1G o equivalente | 18 | 15 min | 2 |
| Memoria KVR400X64C3A/1G o equivalente. | 30 | 15 min | 2 |
| Memoria KVR333X64C25/1G o equivalente. | 33 | 15 min | 2 |
| Memoria KVR667D2N5/2G o equivalente. | 35 | 15 min | 1 |
| Tarjetas | | | |

| ELEMENTO, DESCRIPCIÓN Y MODELO REFERENCIA ORIENTATIVO. | Precio máximo en Euros. | Tiempo máx. reparación y/o sustitución | Stock mínimo (valorable) |
|---|--------------------------------|---|---------------------------------|
| Tarjeta de red GigaEthernet PCI - Cisco EG1032 o equivalente. | 25 | 30 min | 1 |
| Tarjeta de red FastEthernet PCI – Linksys LNE100TX o equivalente. | 10 | 30 min | 5 |
| Tarjeta de sonido – Hercules Gamesurround Muse LT World o equivalente. | 12 | 30 min | 1 |
| Tarjeta gráfica. 256MB. 64/128 bit. Compatible con todas las placas enumeradas en este PPT. | 55 | 30 min | 1 |
| Tarjeta Wifi PCI – SMC SMCWPCI-G2 o equivalente. | 16 | 30 min | - |
| Tarjeta USB 2.0 PCI 4 puertos. | 10 | 30 min | 1 |
| Tarjeta FireWire PCI – Dawicontrol DC1394 PCI o equivalente. | 28 | 30 min | - |
| Dispositivos I/O | | | |
| Lector de tarjetas de memoria incorporado en bahía de 3,5” con conexión frontal 2xUSB 2.0. Leerá los principales tipos en todas sus velocidades de transmisión: CF I, CF II, MD, SD, MMC, SM, xD, MS | 8 | 30 min | - |
| Lector de tarjetas de memoria externo con conexión USB 2.0. Leerá los principales tipos en todas sus velocidades de transmisión: CF I, CF II, MD, SD, MMC, SM, xD, MS | 10 | n/a | - |
| Ratón mecánico USB/PS2 con 3 botones y 1 rueda scroll, diseño para diestros y zurdos y cable con una longitud mínima de 2 m. | 10 | n/a | 1 |
| Teclado inalámbrico USB/PS2 alimentación por 2 pilas AAA, sin teclas de shutdown, power, sleep... | 40 | n/a | 3 |
| Teclado USB/PS2 con cable con una longitud mínima de 2 m y sin teclas de shutdown, power, sleep... | 19 | n/a | 5 |
| Teclado con lector de tarjetas USB/PS2. Teclado con un cable de alimentación de cómo mínimo 2 m, lector de tarjetas SmartCard y sin teclas shutdown, power, sleep... Cherry G83-6644 con lector de tarjetas Smart Card o equivalente. | 30 | n/a | 2 |
| Ratón inalámbrico USB/PS2 con 3 botones y 1 rueda scroll, diseño para diestros y zurdos y alimentación por 2 pilas AA, Logitech Cordless Optical Mouse o equivalente. | 20 | n/a | 2 |

| ELEMENTO, DESCRIPCIÓN Y MODELO REFERENCIA ORIENTATIVO. | Precio máximo en Euros. | Tiempo máx. reparación y/o sustitución | Stock mínimo (valorable) |
|--|--------------------------------|---|---------------------------------|
| Ratón tipo scroll USB/PS2 con 4 botones, diseño para diestros y zurdos y cable con una longitud mínima de 2 m. Logitech Marble Mouse o equivalente. | 35 | n/a | 1 |
| Conjunto teclado + ratón inalámbrico USB/PS2. Ratón: 3 botones, 1 rueda scroll, diseño para diestros y zurdos y alimentación por 2 pilas AA. Teclado: alimentación por 2 pilas AAA, sin teclas shutdown, power, sleep... Logitech Cordless Desktop EX110 o equivalente. | 30 | n/a | - |
| Ratón óptico USB/PS2 con 3 botones y 1 rueda scroll, diseño para diestros y zurdos y cable con una longitud mínima de 2 m. Logitech WheelMouse RX300B o equivalente. | 12 | n/a | 3 |
| Otros elementos y periféricos | | | |
| Fuente de alimentación 500 vatios. Compatible con todas las placas enumeradas en este PPT y cajas semitorre, torre, etc. existentes en el Ayuntamiento. | 40 | 60 min | 3 |
| DVD ROM conexión IDE o SATA: Lectura CD 52x, lectura DVD 16x y lectura DVD-RAM 5x LG DH-16NS o equivalente. | 15 | 30 min | 1 |
| DVD Regrabadora conexión IDE o SATA: Lectura (CD) 48x, Lectura (DVD) 16x, Lectura (DVD-RAM) 12x, Tiempo de acceso (CD) 120 ms, Tiempo de acceso (DVD) 140 ms, Tiempo de acceso (DVD-RAM) 200 ms, Escritura (CD-R) 48x, Escritura (CD-RW) 32x Escritura (DVD-R) 22x, Escritura (DVD-RW) 6x, Escritura (DVD+R) 22x, Escritura (DVD+RW) 8x, Escritura (DVD-R) Dual Layer 16x, Escritura (DVD+R) Double Layer 16x, Escritura (DVD-RAM) 12x LG GH-22LS (SATA) o equivalente. LG GH-22LP20 (IDE) o equivalente. | 35 | 30 min | 1 |
| Disquetera 3,5" para torre o sobremesa NEC Disquetera FD1231H o equivalente. | 5 | 30 min | - |
| Caja semitorre compatible con todas las placas y fuentes de alimentación enumeradas en este PPT. | 30 | 120 min | - |
| Altavoces normales. Alimentados. 2 altavoces. Logitech SB S-120 o equivalente. | 10 | n/a | 1 |

| ELEMENTO, DESCRIPCIÓN Y MODELO REFERENCIA ORIENTATIVO. | Precio máximo en Euros. | Tiempo máx. reparación y/o sustitución | Stock mínimo (valorable) |
|--|-------------------------|--|--------------------------|
| Altavoces 2.1 Logitech Z-3e o equivalente. | 60 | n/a | - |
| SAI sobremesa 500VA/300W. Gestión desde el PC con conexión USB. Indicación de estado en led frontales. Alarmas sonoras y luminosas en caso de trabajo en batería, mal funcionamiento, sobrecarga, etc. APC Back-UPS 500VA o equivalente. | 90 | 15 min | - |
| Batería SAI compatible con los modelos sobremesa del Ayto : Riello, APC, MGE, etc | 40 | 15 min | - |

Ante cualquier duda, necesidad de aclaración o ampliación de información, etc., respecto a este anexo, se deberán poner en contacto con el Ayuntamiento en el siguiente correo electrónico: reparacionequipos2009@mostoles.es, indicando en el asunto el nombre de la empresa y motivo (duda, aclaración, ampliación información, etc.). No se podrán atender vía telefónica por motivos orgánicos.

En caso de existir contradicción entre lo expuesto en este ANEXO y cualquiera de los puntos del pliego y sus anexos se resolverá consultando la discrepancia a los servicios técnicos del Ayuntamiento de Mostoles.

ANEXO 4 – CONDICIONES PARTICULARES PARA MONITORES DE EQUIPOS DE USUARIOS.

Se recuerda que todos los elementos enumerados con marca y modelo son referencias orientativas, pudiendo ser sustituidos por equivalentes según indica la LCSP 30/2007 en su punto 8 del artículo 101. En este caso se considera que las alusiones a modelos y marcas concretos se justifican debido a la complejidad técnica de una descripción pormenorizada de cada una de las referencias.

La reparación de monitores se realizará siempre que el valor total de la misma no supere el 75% del precio máximo.

Debido a que las averías de monitores con posible reparación suele ser de una incidencia muy baja se estudiará cada caso de forma particular entre los técnicos del adjudicatario y el responsable del departamento municipal.

Se deberá disponer de al menos de un monitor de 17" wide y otro de 19" de las categorías más básicas en donde indique el Ayuntamiento para su uso como monitores de reserva para los casos que se necesiten.

La sustitución de un monitor por uno nuevo implicará el cambio de su fuente de alimentación y cableado necesario, que están incluidos en el precio indicado en la tabla.

TABLA DE MONITORES DE REFERENCIA

| Categoría | Descripción | Marca y modelo orientativos | Precio máximo en euros | Stock mínimo |
|--|---|---|------------------------|--------------|
| Fuente de alimentación externa para monitor TFT/LCD. | De todos los tipos y marcas hay monitores 4:3 como 16:9. <i>No se admitirán cargadores con piezas desmontables o con interruptores de selección que puedan conducir a avería por manipulación, por tanto la clavija como el voltaje, entrada y salida, no serán ajustables o seleccionables.</i> | Los monitores a los que tienen que dar servicio son a los ya existentes en el Ayuntamiento, actualmente varios modelos de los siguientes fabricantes: Philips/Acer/HP/LG/BenQ/ASUS/etc. | 22 | 2 para Acer |
| Tubo 15" | Descatalogado. | No se deberá aportar este modelo como sustitución. En caso de necesidad se deberá utilizar uno de 17" TFT o mayor. | 60 | n/a |

| Categoría | Descripción | Marca y modelo orientativos | Precio máximo en euros | Stock mínimo |
|------------------------|---|--|------------------------|--------------|
| Tubo 17" | Descatalogado. | No se deberá aportar este modelo como sustitución. En caso de necesidad se deberá utilizar uno de 17" TFT o mayor. | 60 | n/a |
| Tubo 19" | Descatalogado. | No se deberá aportar este modelo como sustitución. En caso de necesidad se deberá utilizar uno de 17" TFT o mayor. | 60 | n/a |
| TFT 15" 4:3 ó 16:9 | Descatalogado. | No se deberá aportar este modelo como sustitución. En caso de necesidad se deberá utilizar uno de 17" TFT o mayor. | 60 | n/a |
| TFT 17" 4:3 | Monitor LCD, regulable y pivotable, 17 pulgadas, resolución 1280x1024, brillo 300 cd/m2, contraste 7000:1 (dinámico), tiempo de respuesta 5ms, formato 4:3, ángulo de visión 176°, Conexión D-Sub. | Acer V173Bb o equivalente | 93 | - |
| TFT 17" 4:3 multimedia | Monitor LCD, regulable y pivotable, 17 pulgadas, resolución 1280x1024, brillo 250 cd/m2, contraste 7000:1 (dinámico), tiempo de respuesta 5ms, formato 4:3, ángulo de visión 176°, altavoces 2x1W, Conexiones D-Sub, DVI-D y audio. | Acer V173Bbdm o equivalente. | 101 | - |

| Categoría | Descripción | Marca y modelo orientativos | Precio máximo en euros | Stock mínimo |
|-------------------------|---|--|-------------------------------|---------------------|
| TFT 19" 4:3 | Monitor LCD, regulable y pivotable, 19 pulgadas, resolución 1280x1024, brillo 300 cd/m2, contraste 10000:1 (dinámico), tiempo de respuesta 5ms, formato 5:4, ángulo de visión 176°, Conexiones D-Sub | AcerV193Ab o equivalente. | 106 | 2 |
| TFT 19" 4:3 multimedia | Monitor LCD, regulable y pivotable, 19 pulgadas, resolución 1280x1024, brillo 250 cd/m2, contraste 10000:1 (dinámico), tiempo de respuesta 5ms, formato 5:4, ángulo de visión 160°, , altavoces 2x1W, Conexiones D-Sub y audio. | Acer V193Bbm o equivalente. | 123 | - |
| TFT 19" wide | Monitor LCD, regulable y pivotable, 19 pulgadas, resolución 1440x900, brillo 300 cd/m2, contraste 850:1, tiempo de respuesta 5ms, formato 16:10, ángulo de visión 160°, Conexiones D-Sub. | Asus VW193D-B o equivalente. | 107 | 2 |
| TFT 19" wide multimedia | Monitor LCD, regulable y pivotable, 19 pulgadas, resolución 1440x900, brillo 300 cd/m2, contraste 1000:1, tiempo de respuesta 5ms, formato 16:10, ángulo de visión 160°, altavoces 2x1W, Conexiones D-Sub y audio | HP w1907v o equivalente. | 126 | - |
| TFT 19" wide avanzado | Monitor LCD, regulable y pivotable, 19 pulgadas, resolución 1440x900, brillo 300 cd/m2, contraste 1000:1 y 20000:1 (dinámico), tiempo de | Samsung SyncMaster T190 o equivalente. | 130 | 1 |

| Categoría | Descripción | Marca y modelo orientativos | Precio máximo en euros | Stock mínimo |
|-------------------------|---|---|------------------------|--------------|
| | respuesta 2ms, ángulo de visión 160°, Conexiones D-Sub y DVI-D digital. | | | |
| TFT 21.5" wide | Monitor LCD, regulable y pivotable, 21.5 pulgadas, resolución 1920x1080, brillo 300 cd/m2, contraste 1000:1 y 10000:1 (dinámico), tiempo de respuesta 5ms, ángulo de visión 160°, Conexiones D-Sub. | BenQ T2210HDA o equivalente. | 135 | 1 |
| TFT 21.5" wide avanzado | Monitor LCD, regulable y pivotable, 21.5 pulgadas, resolución 1920x1080, brillo 300 cd/m2, contraste 1000:1 y 50000:1 (dinámico), tiempo de respuesta 5ms, ángulo de visión 160°, Conexiones D-Sub y DVI-D digital. | Samsung SyncMaster P2250 o equivalente. | 180 | - |

Ante cualquier duda, necesidad de aclaración o ampliación de información, etc., respecto a este anexo, se deberán poner en contacto con el Ayuntamiento en el siguiente correo electrónico: reparacionequipos2009@mostoles.es, indicando en el asunto el nombre de la empresa y motivo (duda, aclaración, ampliación información, etc.). No se podrán atender vía telefónica por motivos orgánicos.

En caso de existir contradicción entre lo expuesto en este ANEXO y cualquiera de los puntos del pliego y sus anexos se resolverá consultando la discrepancia a los servicios técnicos del Ayuntamiento de Mostoles.

ANEXO 5 – CONDICIONES PARTICULARES PARA IMPRESORAS DE USUARIO.

Se recuerda que todos los elementos enumerados con marca y modelo son referencias orientativas, pudiendo ser sustituidos por equivalentes según indica la LCSP 30/2007 en su punto 8 del artículo 101. En este caso se considera que las alusiones a modelos y marcas concretos se justifican debido a la complejidad técnica de una descripción pormenorizada de cada una de las referencias.

Cada una de las impresoras a reparar se incluirá en una categoría de las enumeradas en la tabla.

La reparación de una impresora nunca superará el 75% del precio del modelo de referencia de su categoría. En caso de superarse dicho valor se sustituirá por otra de las de referencia de su categoría, previa autorización del Ayuntamiento.

Cualquier presupuesto de reparación de avería deberá ser autorizado por el Ayuntamiento de Móstoles.

Las tasas, impuestos, cánones de autor, etc. serán por cuenta del adjudicatario y se entienden incluidos en los precios indicados como máximos en este PPT.

La decisión de sustitución de una impresora será de los técnicos municipales y llevada a cabo por el adjudicatario.

Los licitantes deberán indicar en su oferta la marca y modelo que aportarán para cada una de las categorías. Serán una única por categoría y deberán cumplir con todas las características mínimas que estable el modelo proporcionado como orientativo.

El Ayuntamiento tiene especial interés en la selección de dispositivos cuyo coste copia sea el menor posible y que la generación de residuos contaminantes sea tan baja como permita una calidad aceptable. Para ello el licitante tendrá que tener en cuenta estos objetivos a la hora de ofertar.

Si un modelo y/o marca dejasen de estar presentes en el mercado pasará a ser el de referencia el sustituto que indique el fabricante del ofertado por cada uno de los licitantes. Si no existiese un sustituto será responsabilidad del licitante buscar una alternativa que someterá a consideración del Ayuntamiento, siendo la aceptación o no vinculante. El precio de ofertado por el licitante para la categoría no se modificará. La nueva marca y modelo pasará a ser la referencia.

Si la marca y modelos proporcionados por el licitante no se disponen de cartuchos o consumibles entre el stock del Ayuntamiento o los contratos que cubren estas necesidades se podrán hacer a cuenta de este contrato la compra de dichos elementos. El descuento que se aplicará será el mismo que se haya indicado para las impresoras y los servicios asociados.

Se deberá disponer en el almacén municipal de al menos de una impresora de las categorías básica y media en donde indique el Ayuntamiento para su uso como impresora de reserva para los casos que la necesiten.

Cualquier impresora podrá ser sustituida, si la avería lo requiere, por la de su categoría o por la de otra categoría, en ese caso el Ayuntamiento tendrá que solicitarlo al adjudicatario que proveerá el dispositivo indicado.

Las impresoras que no se puedan incluir en ninguna de las categorías abajo indicadas, por sus características especiales u otra causa, se tratarán como “Otros dispositivos”.

El número máximo de horas a facturar por una reparación de un equipo de este grupo será de dos y en todos los casos se deberá justificar. Las reparaciones in-situ serán firmadas por personal del Ayuntamiento al comienzo y al final de la misma. Las reparaciones en taller del adjudicatario serán presupuestadas previamente y se facturará el tiempo real empleado.

Reparaciones extraordinarias, en duración o repuestos, no quedan descartadas por la cláusula anterior. En dichos casos, serán los técnicos municipales los encargados de aceptar el presupuesto enviado por el adjudicatario, donde se justificará la actuación.

Los precios de las piezas a aportar nunca serán superiores a los máximos fijados por el fabricante

TABLA DE IMPRESORAS DE REFERENCIA

| Categoría | Descripción | Marca y modelo orientativos | Precio máximo en euros |
|--------------------------|---|--|-------------------------------|
| Impresora color básica | Inyección tinta, dos cartuchos (Negro-Tricolor), A4, Bandeja de 80 hojas, hasta 28 ppm en B/N borrador, etc. | Impresoras HP Deskjet serie D2600 (CH366B) o equivalente. | 42 |
| Impresora color media | Inyección tinta, cuatro cartuchos (Negro-Cian-Magenta-Amarillo), A4, Bandeja de 250 hojas, hasta 32 ppm en B/N borrador, 32MB de memoria, Resolución optimizada de hasta 4.800 x 1.200 ppp en color, etc. | Impresora HP Officejet 6000 (CB051A) o equivalente. | 85 |
| Impresora color avanzada | Inyección tinta, cuatro cartuchos (Negro-Cian-Magenta-Amarillo), A3, Bandeja de 150 hojas, hasta 32 ppm A4, 32 MB de memoria, Resolución optimizada de hasta 4.800 x 1.200 ppp en color, etc | Impresora HP Officejet 7000 de formato ancho (C9299A) o equivalente. | 215 |
| Impresora láser básica | B/N, A4, 1200x600, 21 ppm, Bandeja de 150 hojas, etc Ciclo mensual 8000 páginas Conexión: USB | Samsung ML-2240 o equivalente. | 105 |

| Categoría | Descripción | Marca y modelo orientativos | Precio máximo en euros |
|---------------------------|---|---|-------------------------------|
| Impresora láser media | B/N, A4, 1200x1200, 21 ppm, Bandeja de 150 hojas, etc Ciclo mensual 8000 páginas Conexiones: USB | Hewlett-Packard LaserJet P1006 o equivalente. | 122 |
| Impresora láser media LAN | B/N, A4, 1200x1200, 21 ppm, Bandeja de 150 hojas, etc Ciclo mensual 8000 páginas Conexiones: USB, Ethernet | Samsung ML-2851NDR o equivalente. | 194 |
| Impresora láser avanzada | Color, A4, 1200x1200, 32 ppm monocromo, | OKI laser color C710 o equivalente. | 900 |
| Multifuncional básico | Color, A4, cuatro cartuchos (Negro-Cian-Magenta-Amarillo), resolución copia negro hasta 600 ppp, resolución escaneo, hasta 1200x2400, resolución impresión color hasta 4800x1200, resolución impresión negro hasta 1200 ppp, velocidad copia negro 26 cpm, velocidad impresión color 20 ppm, impresión negro 26 ppm | HP Deskjet F4280 (CB656B) o equivalente. | 65 |

TABLA DE IMPRESORAS: COSTES DE REPARACIÓN

| Mano de obra de montaje/desmontaje, reparación, diagnóstico, etc | Precio máximo en Euros. |
|--|--|
| Primera media hora de mano de obra de montaje/desmontaje, reparación, diagnóstico, etc. Incluye: desplazamiento, pequeño material, herramientas, productos de limpieza, pequeñas piezas de repuesto, etc. | 50 |
| Resto de medias horas de mano de obra de montaje/desmontaje, reparación, diagnóstico, etc. | 25 |
| Elementos de repuesto (se aplicará el mismo descuento que se oferte para todos los elementos de esta tabla) | Precios según catálogo del fabricante. |
| Consumibles (se aplicará el mismo descuento que se oferte para todos los elementos de esta tabla) | Precios según catálogo del fabricante. |
| Equipo de sustitución solicitado por el Ayuntamiento, independientemente de cumplimiento de SLAs. (Precio/día, incluye fungibles). Características: láser avanzada (color) ó láser media con LAN. | 15 |

| Mano de obra de montaje/desmontaje, reparación, diagnóstico, etc | Precio máximo en Euros. |
|--|--------------------------------|
| Equipo de sustitución solicitado por el Ayuntamiento, independientemente de cumplimiento de SLAs. Entrega, recogida y puesta en marcha (una única facturación). Características: láser avanzada (color) ó láser media con LAN. | 60 |

Ante cualquier duda, necesidad de aclaración o ampliación de información, etc., respecto a este anexo, se deberán poner en contacto con el Ayuntamiento en el siguiente correo electrónico: reparacionequipos2009@mostoles.es, indicando en el asunto el nombre de la empresa y motivo (duda, aclaración, ampliación información, etc.). No se podrán atender vía telefónica por motivos orgánicos.

En caso de existir contradicción entre lo expuesto en este ANEXO y cualquiera de los puntos del pliego y sus anexos se resolverá consultando la discrepancia a los servicios técnicos del Ayuntamiento de Móstoles.

ANEXO 6 – CONDICIONES PARTICULARES PARA IMPRESORAS/FOTOCOPIADORAS/ESCÁNERES/FAXES DEPARTAMENTALES.

Se recuerda que todos los elementos enumerados con marca y modelo son referencias orientativas, pudiendo ser sustituidos por equivalentes según indica la LCSP 30/2007 en su punto 8 del artículo 101. En este caso se considera que las alusiones a modelos y marcas concretos se justifican debido a la complejidad técnica de una descripción pormenorizada de cada una de las referencias.

Las tasas, impuestos, cánones de autor, etc. serán por cuenta del adjudicatario y se entienden incluidos en los precios indicados como máximos en este PPT.

El número máximo de horas a facturar por una reparación de un equipo de este grupo será de cuatro y en todos los casos se deberá justificar. Las reparaciones in-situ serán firmadas por personal del Ayuntamiento al comienzo y al final de la misma. Las reparaciones en taller del adjudicatario serán presupuestadas previamente y se facturará el tiempo real empleado.

Reparaciones extraordinarias, en duración o repuestos, no quedan descartadas por la cláusula anterior. En dichos casos, serán los técnicos municipales los encargados de aceptar el presupuesto enviado por el adjudicatario, donde se justificará la actuación.

Si la reparación de una impresora declarada como crítica (por ejemplo, impresoras de atención a ciudadanos) superase las 24 horas a resolución se deberá sustituir por una impresora de sustitución aportada por el licitante y que incluirá los consumibles necesarios si fuesen distintos a los de la máquina retirada. Este dispositivo se mantendrá hasta la reposición del reparado.

Los modelos que se enumeran a continuación son los que actualmente tiene en funcionamiento el Ayuntamiento de Móstoles. El adjudicatario tendrá que asumir el mantenimiento de todas ellas y de los elementos incorporados durante la duración del contrato, independientemente de la marca o modelo. Los técnicos municipales notificarán al adjudicatario nuevos modelos una vez incorporados. El Ayuntamiento dará un plazo de cinco días laborales desde la notificación de la inclusión de un nuevo modelo hasta realizar cualquier parte de avería.

Cualquier presupuesto de reparación de avería deberá ser autorizado por el Ayuntamiento de Móstoles.

Los precios de las piezas a aportar nunca serán superiores a los máximos fijados por el fabricante.

**TABLA DE IMPRESORAS/FOTOCOPIADORAS/ESCÁNERES/FAXES
DEPARTAMENTALES INSTALADOS.**

| MARCA Y MODELO |
|----------------------------|
| Olivetti d-Copia 15 |
| Olivetti d-Copia 20 |
| Olivetti d-Copia 22MF |
| Olivetti d-Copia 25 |
| Olivetti d-Copia 35 |
| Olivetti d-Copia 150 |
| Olivetti d-Copia 300 |
| Olivetti d-Copia 800 |
| Olivetti d-Copia 1500 |
| Olivetti d-Copia 16 MF |
| Olivetti d-Copia 164 MF |
| Olivetti d-Copia 200MF |
| Olivetti d-Copia 250MF |
| Olivetti d-Copia 2500 MF |
| Olivetti d-Copia 3000 MF |
| Olivetti d-Color MF20 |
| Olivetti d-Color MF22 |
| Olivetti d-Color MF25 |
| Olivetti d-Color MF25 plus |
| Olivetti d-Color MF250 |
| Olivetti Copia 8020 |
| Olivetti Copia 8028 |
| Olivetti Copia 9021 |
| Olivetti Copia 9920 |
| Canon NP6512 |
| Lanier LD127 |
| Toshiba e-STUDIO 230 |
| Toshiba 1550 |
| Toshiba 2060 |
| Xerox CopyCentre 232 |

**TABLA DE IMPRESORAS/FOTOCOPIADORAS/ESCÁNERES/FAXES
DEPARTAMENTALES: COSTES DE REPARACIÓN**

| Mano de obra de montaje/desmontaje, reparación, diagnóstico, etc | Precio máximo en Euros. |
|--|--|
| Primera media hora de mano de obra de montaje/desmontaje, reparación, diagnóstico, etc. Incluye: desplazamiento, pequeño material, herramientas, productos de limpieza, pequeñas piezas de repuesto, etc. | 50 |
| Resto de medias horas de mano de obra de montaje/desmontaje, reparación, diagnóstico, etc. | 25 |
| Elementos de repuesto (se aplicará el mismo descuento que se oferte para todos los elementos de esta tabla) | Precios según catálogo del fabricante. |
| Consumibles (se aplicará el mismo descuento que se oferte para todos los elementos de esta tabla) | Precios según catálogo del fabricante. |
| Equipo de sustitución solicitado por el Ayuntamiento, independientemente de cumplimiento de SLAs. (Precio/día, incluye fungibles). Características: fotocopidora B/N con LAN. | 20 |
| Equipo de sustitución solicitado por el Ayuntamiento, independientemente de cumplimiento de SLAs. (Precio/día, incluye fungibles). Características: fotocopidora color con LAN. | 25 |
| Equipo de sustitución solicitado por el Ayuntamiento, independientemente de cumplimiento de SLAs. (Precio/día, incluye fungibles). Características: fotocopidora/scanner color con LAN. | 30 |
| Equipo de sustitución solicitado por el Ayuntamiento, independientemente de cumplimiento de SLAs. Entrega, recogida y puesta en marcha (una única facturación). | 80 |

Ante cualquier duda, necesidad de aclaración o ampliación de información, etc., respecto a este anexo, se deberán poner en contacto con el Ayuntamiento en el siguiente correo electrónico: reparacionequipos2009@mostoles.es, indicando en el asunto el nombre de la empresa y motivo (duda, aclaración, ampliación información, etc.). No se podrán atender vía telefónica por motivos orgánicos.

En caso de existir contradicción entre lo expuesto en este ANEXO y cualquiera de los puntos del pliego y sus anexos se resolverá consultando la discrepancia a los servicios técnicos del Ayuntamiento de Móstoles.

ANEXO 7 – CONDICIONES PARTICULARES PARA FAXES SOBREMESA.

Se recuerda que todos los elementos enumerados con marca y modelo son referencias orientativas, pudiendo ser sustituidos por equivalentes según indica la LCSP 30/2007 en su punto 8 del artículo 101. En este caso se considera que las alusiones a modelos y marcas concretos se justifican debido a la complejidad técnica de una descripción pormenorizada de cada una de las referencias.

Cada una de los faxes a reparar se incluirá en una categoría de las enumeradas en la tabla de referencia.

La reparación de un fax nunca superará el 75% del precio del modelo de referencia de su categoría. En caso de superarse dicho valor se sustituirá por otra de las de referencia de su categoría, previa autorización del Ayuntamiento.

Cualquier presupuesto de reparación de avería deberá ser autorizado por el Ayuntamiento de Móstoles.

Las tasas, impuestos, cánones de autor, etc. serán por cuenta del adjudicatario y se entienden incluidos en los precios indicados como máximos en este PPT.

La decisión de sustitución de un dispositivo será de los técnicos municipales y llevada a cabo por el adjudicatario.

Los licitantes deberán indicar en su oferta la marca y modelo que aportarán para cada una de las categorías. Serán una única por categoría y deberán cumplir con todas las características mínimas que estable el modelo proporcionado como orientativo.

Si un modelo y/o marca dejasen de estar presentes en el mercado pasará a ser el de referencia el sustituto que indique el fabricante del ofertado por cada uno de los licitantes. Si no existiese un sustituto será responsabilidad del licitante buscar una alternativa que someterá a consideración del Ayuntamiento, siendo la aceptación o no vinculante. El precio de ofertado por el licitante para la categoría no se modificará. La nueva marca y modelo pasará a ser la referencia.

El Ayuntamiento tiene especial interés en la selección de dispositivos cuyo coste copia sea el menor posible y que la generación de residuos contaminantes sea tan baja como permita una calidad aceptable. Para ello el licitante tendrá que tener en cuenta estos objetivos a la hora de ofertar.

Si la marca y modelos proporcionados por el licitante no se disponen de cartuchos o consumibles entre el stock del Ayuntamiento o los contratos que cubren estas necesidades se podrán hacer a cuenta de este contrato la compra de dichos elementos. El descuento que se aplicará será el mismo que se haya indicado para los equipos y los servicios asociados.

Se deberá disponer de al menos de un fax de la categoría básica en donde indique el Ayuntamiento para su uso como fax de reserva para los casos que la necesiten.

Cualquier fax podrá ser sustituido, si la avería lo requiere, por el de su categoría o por el de otra categoría, en ese caso el Ayuntamiento tendrá que solicitarlo al adjudicatario que proveerá el dispositivo indicado.

Los faxes que no se puedan incluir en ninguna de las categorías abajo indicadas, por sus características especiales u otra causa, se tratarán como “Otros dispositivos”.

El número máximo de horas a facturar por una reparación de un equipo de este grupo será de dos y en todos los casos se deberá justificar. Las reparaciones in-situ serán firmadas por personal del Ayuntamiento al comienzo y al final de la misma. Las reparaciones en taller del adjudicatario serán presupuestadas previamente y se facturará el tiempo real empleado.

Reparaciones extraordinarias, en duración o repuestos, no quedan descartadas por la cláusula anterior. En dichos casos, serán los técnicos municipales los encargados de aceptar el presupuesto enviado por el adjudicatario, donde se justificará la actuación.

Los precios de las piezas a aportar nunca serán superiores a los máximos fijados por el fabricante.

TABLA DE REFERENCIA DE FAXES SOBREMESA.

| Categoría | Descripción | Marca y modelo orientativos | Precio máximo en euros |
|------------------|--|------------------------------------|-------------------------------|
| Fax básico | Láser (tóner negro), 16 ppm, alimentador manual de 20 hojas, bandeja 250 hojas, módem 33600 bps, etc. | SAGEM FAX 3150 o equivalente. | 190 |
| Fax intermedio | Láser (tóner negro), 24 ppm, alimentador manual de 20 hojas, bandeja 250 hojas, módem 33600 bps, etc. | OKI OKIFax 2510 o equivalente. | 290 |
| Fax avanzado | Láser (tóner negro), fotocopidora, impresora, scanner, alimentador manual de 20 hojas, bandeja 250 hojas, módem 33600 bps, 64 tonos de gris, memoria de 2MB, etc | Olivetti OFX 9200 o equivalente. | 640 |

Los modelos que se enumeran a continuación son los que actualmente tiene en funcionamiento el Ayuntamiento de Móstoles. El adjudicatario tendrá que asumir el mantenimiento de todas ellas y de los elementos incorporados durante la duración del contrato, independientemente de la marca o modelo. Los técnicos municipales notificarán al adjudicatario nuevos modelos una vez incorporados. El Ayuntamiento dará un plazo de cinco días laborales desde la notificación de la inclusión de un nuevo modelo hasta realizar cualquier parte de avería.

TABLA DE FAXES SOBREMESA INSTALADOS.

| MARCA Y MODELO |
|-----------------------|
| Olivetti OFX 4800 |
| Olivetti OFX 8400 |
| Olivetti OFX 8800 |
| Olivetti OFX 9200 |
| OKI OKIOFFICE 86 |

TABLA DE FAXES SOBREMESA: COSTES DE REPARACIÓN

| Mano de obra de montaje/desmontaje, reparación, diagnóstico, etc | Precio máximo en Euros. |
|--|--|
| Primera media hora de mano de obra de montaje/desmontaje, reparación, diagnóstico, etc. Incluye: desplazamiento, pequeño material, herramientas, productos de limpieza, pequeñas piezas de repuesto, etc. | 50 |
| Resto de medias horas de mano de obra de montaje/desmontaje, reparación, diagnóstico, etc. | 25 |
| Elementos de repuesto (se aplicará el mismo descuento que se oferte para todos los elementos de esta tabla) | Precios según catálogo del fabricante. |
| Consumibles (se aplicará el mismo descuento que se oferte para todos los elementos de esta tabla) | Precios según catálogo del fabricante. |
| Equipo de sustitución solicitado por el Ayuntamiento, independientemente de cumplimiento de SLAs. (Precio/día, incluye fungibles). Características: fax medio. | 20 |
| Equipo de sustitución solicitado por el Ayuntamiento, independientemente de cumplimiento de SLAs. (Precio/día, incluye fungibles). Características: fax avanzado. | 25 |
| Equipo de sustitución solicitado por el Ayuntamiento, independientemente de cumplimiento de SLAs. Entrega, recogida y puesta en marcha (una única facturación). | 60 |

Ante cualquier duda, necesidad de aclaración o ampliación de información, etc., respecto a este anexo, se deberán poner en contacto con el Ayuntamiento en el siguiente correo electrónico: reparacionequipos2009@mostoles.es, indicando en el asunto el nombre de la empresa y motivo (duda, aclaración, ampliación información, etc.). No se podrán atender vía telefónica por motivos orgánicos.

En caso de existir contradicción entre lo expuesto en este ANEXO y cualquiera de los puntos del pliego y sus anexos se resolverá consultando la discrepancia a los servicios técnicos del Ayuntamiento de Móstoles.

ANEXO 8 – CONDICIONES PARTICULARES PARA ORDENADORES PORTÁTILES.

Se recuerda que todos los elementos enumerados con marca y modelo son referencias orientativas, pudiendo ser sustituidos por equivalentes según indica la LCSP 30/2007 en su punto 8 del artículo 101. En este caso se considera que las alusiones a modelos y marcas concretos se justifican debido a la complejidad técnica de una descripción pormenorizada de cada una de las referencias.

Las tasas, impuestos, cánones de autor, etc. serán por cuenta del adjudicatario y se entienden incluidos en los precios indicados como máximos en este PPT.

Debido al bajo número de equipos portátiles que se encuentran en funcionamiento y la heterogeneidad de marcas y modelos no se establece una tabla de repuestos excepto para los dos casos de avería más habituales: batería y conversor-cargador.

La sustitución de un elemento será por otro igual en marca y modelo. Si esto no fuese posible se aportará el que recomiende el fabricante como modelo equivalente al retirado. Si el cambio implica nuevo fabricante y modelo deberá ser autorizado por el Ayuntamiento y en todo caso el licitante será el encargado de demostrar la equivalencia. En caso de existir un componente en la Lista de Elementos podrá utilizarse éste, según indiquen los técnicos municipales.

La reparación de portátiles podrá ser delegada por el licitante a los talleres autorizados por el fabricante, SAT Autorizado. En este caso se computarán los tiempos y SLAs acordes a los de dicho SAT.

Si durante la reparación el SAT o el licitante ofreciesen un presupuesto superior al 75% del precio de la tabla de referencia inferior, el Ayuntamiento podrá solicitar la sustitución por otro de su tipo o aceptar el presupuesto.

El número máximo de horas a facturar por una reparación de un equipo de este grupo será de dos y en todos los casos se deberá justificar. Las reparaciones in-situ serán firmadas por personal del Ayuntamiento al comienzo y al final de la misma. Las reparaciones en taller del adjudicatario serán presupuestadas previamente y se facturará el tiempo real empleado.

Reparaciones extraordinarias, en duración o repuestos, no quedan descartadas por la cláusula anterior. En dichos casos, serán los técnicos municipales los encargados de aceptar el presupuesto enviado por el adjudicatario, donde se justificará la actuación.

Cualquier otra incidencia en un equipo de este grupo, ordenadores portátiles, se tratará como "Otros elementos".

TABLA DE REFERENCIA DE REPUESTOS PARA ORDENADORES PORTÁTILES.

| ELEMENTO, DESCRIPCIÓN Y MODELO REFERENCIA | Precio máximo en Euros. | Stock mínimo |
|---|--------------------------------|---------------------|
| Mano de obra de montaje/desmontaje, reparación, diagnóstico, etc | | |
| Mano de obra de montaje/desmontaje, reparación, diagnóstico, etc (precio por hora fraccionable hasta ¼h) | 50 €/h | n/a |
| Desplazamiento (según los criterios generales) | 30 | n/a |
| Recuperación de disco duro con daños lógicos (estimado sobre 100GB). Precio máximo orientativo, se emitirá presupuesto concreto para cada caso. <i>No se pagará en caso que los datos del disco no sean recuperables.</i> | 350 | n/a |
| Recuperación de disco duro con daños físicos, incluido el motor (estimado sobre 100GB). Precio máximo orientativo, se emitirá un presupuesto concreto para cada caso. <i>No se pagará en caso de que los datos del disco no sean recuperables.</i> | 900 | n/a |
| Presupuesto y portes para recuperación de disco duro | 80 | n/a |
| Discos Duros | | |
| Seagate ST9160821A. 2,5". 160GB. UltraDMA. 5400 rpm o equivalente | 64 | 1 |
| Western Digital WD2500BEVE. 2,5". 250GB. UltraDMA. 5400 rpm o equivalente | 75 | - |
| Western Digital WD2500BEVT. 2,5". 250GB. SATA. 5400 rpm o equivalente | 50 | 1 |
| Memorias | | |
| Memoria 512MB - DDR2-800 Los portátiles a los que tienen que dar servicio son a los ya existentes en el Ayuntamiento, actualmente varios modelos de los siguientes fabricantes: Acer/HP/Toshiba/Dell,etc. | 14 | - |
| Memoria 1GB – DDR-266 Los portátiles a los que tienen que dar servicio son a los ya existentes en el Ayuntamiento, actualmente varios modelos de los siguientes fabricantes: Acer/HP/Toshiba/Dell,etc. | 48 | 1 |
| Memoria 1GB – DDR-800 Los portátiles a los que tienen que dar servicio son a los ya existentes en el Ayuntamiento, actualmente varios modelos de los siguientes fabricantes: Acer/HP/Toshiba/Dell,etc. | 32 | 1 |

| ELEMENTO, DESCRIPCIÓN Y MODELO REFERENCIA | Precio máximo en Euros. | Stock mínimo |
|--|-------------------------|--------------|
| <p>Memoria 2GB – DDR-266</p> <p>Los portátiles a los que tienen que dar servicio son a los ya existentes en el Ayuntamiento, actualmente varios modelos de los siguientes fabricantes: Acer/HP/Toshiba/Dell,etc.</p> | 160 | - |
| <p>Memoria 2GB – DDR2-800</p> <p>Los portátiles a los que tienen que dar servicio son a los ya existentes en el Ayuntamiento, actualmente varios modelos de los siguientes fabricantes: Acer/HP/Toshiba/Dell,etc.</p> | 64 | 1 |
| Otros elementos periféricos | | |
| <p>DVD Regradora conexión IDE o SATA: Lectura (CD) 24x, Lectura (DVD) 8x, Lectura (DVD-RAM) 12x, Tiempo de acceso (CD) 150 ms, Tiempo de acceso (DVD) 180 ms, Escritura (CD-R) 24x, Escritura (CD-RW) 16x, Escritura (DVD-R) 8x, Escritura (DVD-RW) 6x, Escritura (DVD+R) 8x, Escritura (DVD+RW) 8x, Escritura (DVD-R) Dual Layer 6x, Escritura (DVD+R) Double Layer 6x.</p> <p>Los portátiles a los que tienen que dar servicio son a los ya existentes en el Ayuntamiento, actualmente varios modelos de los siguientes fabricantes: Acer/HP/Toshiba/Dell,etc.</p> | 60 | - |
| <p>Convertor para portátil</p> <p>Los portátiles a los que tienen que dar servicio son a los ya existentes en el Ayuntamiento, actualmente varios modelos de los siguientes fabricantes: Acer/HP/Toshiba/Dell,etc.</p> <p><i>No se admitirán cargadores con piezas desmontables o con interruptores de selección que puedan conducir a avería por manipulación, por tanto la clavija como el voltaje, entrada y salida, no serán ajustables o seleccionables.</i></p> | 45 | - |
| <p>Batería portátil para portátil Acer/HP/Toshiba/Dell/etc. tipo básico (la que se proporciona con el equipo nuevo).</p> <p>Los portátiles a los que tienen que dar servicio son a los ya existentes en el Ayuntamiento, actualmente varios modelos de los siguientes fabricantes: Acer/HP/Toshiba/Dell,etc.</p> | 70 | - |

TABLA DE REFERENCIA DE ORDENADORES PORTÁTILES.

| Categoría | Descripción | Marca y modelo orientativos | Precio máximo en euros |
|----------------------------|--|----------------------------------|------------------------|
| Ordenador portátil Básico. | <p>Procesador: Intel® Pentium Dual Core T3400 (2,16 GHz), Frecuencia de reloj 2x 2166 MHz, Núcleo del procesador 65 nm, Merom - 65nm, Formato mFC-PGA. Memoria instalada 3072 MB, como máximo 4096 MB Ranuras SO-DIMM2, totalmente ocupadas, Tipo DDR2-800.</p> <p>Pantalla imagen visible 15,6", Resolución 1280x768 píxeles, Relación de pantalla 15:9 formato, Tipo WXGA Color Shine LCD Matriz Activa TFT.</p> <p>Gráfica: Intel® Graphics Media Accelerator X3100, Memoria 256 MB incluidos, adicional hasta 256 MB de memoria RAM.</p> <p>Disco duro: 320 GB, SATA, 7200rpm</p> <p>Unidad óptica: Tipo CD/DVD interno Formato (lectura) CD-R, CD-RW, DVD-R, DVD-RW, DVD-R DL, DVD-RAM, DVD+R, DVD+RW, DVD+R DL Formato (escritura) CD-R, CD-RW, DVD+R, DVD-R, DVD+RW, DVD-RW, DVD+R DL, DVD-R DL, DVD-RAM.</p> <p>Webcam de 1,3 megapíxeles.</p> <p>Conectividad: 10/100 Mbps, WLAN (300 Mbps, IEEE 802.11b/g/n).</p> <p>Dispositivos de entrada: Touch Pad, teclado español.</p> <p>Sistema operativo: Windows Vista Home Premium (OEM).</p> <p>Alimentación: Batería de 6 celdas. Funcionamiento hasta 4,5 horas.</p> <p>Peso: 2,8 kg</p> <p>Medidas (AnxAlxPr): 365 mm x 35 mm x 264 mm</p> | Asus X58LE-EP006C o equivalente. | 560 |

| Categoría | Descripción | Marca y modelo orientativos | Precio máximo en euros |
|---|--|----------------------------------|------------------------|
| Ordenador portátil Avanzado. | <p>Procesador: Intel® Core™ 2 Duo P8400 (2,26 GHz), Frecuencia de reloj 2x 2266 MHz, Caché nivel 2 2x 1536 KB, frecuencia del bus 1066 MHz (Quadpumped), Núcleo del procesador 45 nm, Penryn-3M - 45nm, Consumo energético máx. 25 vatios, Voltaje del núcleo 1 voltios - 1,25 voltios, Formato mFC-PGA. Memoria instalada 4096 MB, como máximo 4096 MB, Tipo DDR2-800. Chip set: Intel© PM45. Pantalla imagen visible 15,6"15:9 formato, Tipo Panorámica TFT (WXGA+) ColorShine. Gráfica: NVIDIA GeForce Go 9300M GS, Memoria 512 MB incluidos, adicional hasta 1280 MB de memoria RAM. Disco duro: 320 GB, SATA, 7200rpm Unidad óptica: Tipo CD/DVD interno Formato (lectura) CD-R, CD-RW, DVD-R, DVD-RW, DVD-R DL, DVD-RAM, DVD+R, DVD+RW, DVD+R DL Formato (escritura) CD-R, CD-RW, DVD+R, DVD-R, DVD+RW, DVD-RW, DVD+R DL, DVD-R DL, DVD-RAM. Webcam de 1,3 megapíxeles giratoria. Lector de tarjetas: SD, MMC, MS, MS Duo, MS PRO. Sensor de huella digital. Conectividad: 10/100/1000 Mbps, WLAN (300 Mbps, IEEE 802.11b/g/n). Sistema operativo: Windows Vista Home Premium (OEM). Alimentación: Batería de 6 celdas de iones de litio con 4800mAh Peso: 3 kg Medidas (AnxAlxPr): 375 mm x 44 mm x 269 mm</p> | Asus M50Vc AS060C o equivalente. | 850 |
| Ordenador portátil mini (Neobook). | <p>Procesador: Intel® Atom N280 (1,66 GHz), Frecuencia de reloj 1x 1660 MHz, Núcleo del procesador 45 nm, Formato mFC-BGA. Memoria instalada 1024 MB, como máximo 2048, una ranura. Tipo DDR2-533. Pantalla imagen visible: 10", 1024x600. Disco duro: 160GB SATA 5400 rpm. Gráfica Intel© graphics Media Accelerator 950. Webcam incorporada. Lector de tarjetas. Conectividad: 10/100 Mbps, WLAN (300 Mbps, IEEE 802.11b/g/n). Dispositivos de entrada: Touch Pad, teclado español. Sistema operativo: Windows XP Home (OEM). Alimentación: Batería de 6 celdas de iones de Litio. Peso: 1,4 kg Medidas (AnxAlxPr): 266 mm x 38 mm x 192 mm</p> | Asus EeePC 1000HE o equivalente. | 350 |

Ante cualquier duda, necesidad de aclaración o ampliación de información, etc., respecto a este anexo, se deberán poner en contacto con el Ayuntamiento en el siguiente correo electrónico: reparacionequipos2009@mostoles.es, indicando en el asunto el nombre de la empresa y motivo (duda, aclaración, ampliación información, etc.). No se podrán atender vía telefónica por motivos orgánicos.

En caso de existir contradicción entre lo expuesto en este ANEXO y cualquiera de los puntos del pliego y sus anexos se resolverá consultando la discrepancia a los servicios técnicos del Ayuntamiento de Móstoles.

ANEXO 9 – CONDICIONES PARTICULARES PARA OTROS ELEMENTOS.

Se recuerda que todos los elementos enumerados con marca y modelo son referencias orientativas, pudiendo ser sustituidos por equivalentes según indica la LCSP 30/2007 en su punto 8 del artículo 101. En este caso se considera que las alusiones a modelos y marcas concretos se justifican debido a la complejidad técnica de una descripción pormenorizada de cada una de las referencias.

En este apartado se incluirán todos los elementos, dispositivos y sistemas necesarios para el funcionamiento informático y de nuevas tecnologías y que no hayan sido explícitamente citados o descritos en otros puntos o que hayan sido remitidos a este ANEXO desde otros.

Se considera que este punto no debe tener un peso superior al 8% del total de licitación.

Un caso que afecte esta categoría de “Otros Elementos” será siempre supervisado por el Jefe del área o departamento al que afecte la avería: Soporte, Sistemas, Telefonía, etc.

El Ayuntamiento se reserva el derecho a no aceptar el presupuesto de reparación del adjudicatario de todos los equipos declarados en este apartado. Pudiendo, en cualquier momento o fase del caso, solicitar presupuestos a terceros para la reparación fuera de este acuerdo, en este caso el adjudicatario devolvería el dispositivo según lo recibió y sólo podrá facturar el máximo estipulado en cada apartado de la tabla inferior para presupuestos.

La reparación de un equipo nunca superará el 75% del precio de mercado del elemento a reparar o el equivalente que exista en ese momento. En caso de superarse dicho valor el Ayuntamiento decidirá en última instancia.

Cualquier presupuesto de reparación de avería deberá ser autorizado por el Ayuntamiento de Móstoles.

El número máximo de horas a facturar por una reparación de un equipo de este grupo será el que se indica en la tabla más adelante y en todos los casos se deberá justificar. Las reparaciones in-situ serán firmadas por personal del Ayuntamiento al comienzo y al final de la misma. Las reparaciones en taller del adjudicatario serán presupuestadas previamente y se facturará el tiempo real empleado.

Reparaciones extraordinarias, en duración o repuestos, no quedan descartadas por la cláusula anterior. En dichos casos, serán los técnicos municipales los encargados de aceptar el presupuesto enviado por el adjudicatario, donde se justificará la actuación.

Los precios de las piezas a aportar nunca serán superiores a los máximos fijados por el fabricante.

TABLA DE REFERENCIA DE REPARACIONES PARA OTROS ELEMENTOS.

| TIPO DE ELEMENTO | LÍMITE HORAS FACTURABLES | PRECIO MÁXIMO DE PRESUPUESTO DE REPARACIÓN |
|---|--------------------------|--|
| Cañón/retroproyector digital. | 4 | 1 hora |
| Trituradoras/destructoras de papeles, CDROM, tarjetas, etc. | 2 | 0,5 horas |
| Cámaras de fotografía/vídeo no profesionales. | 2 | 1 hora |
| Otras incidencias de faxes de sobremesa. | 2 | 0,5 hora |
| Otras incidencias de portátil. | 3 | 1 hora |
| Impresoras especiales: Plotters, A2, etiquetas, carnets, etc. | 4 | 1 hora |
| Escáneres: sobremesa, negativos, con alimentador, corrección exámenes, etc. | 4 | 1 hora |
| Otros elementos no enumerados. | Se estudiará cada caso | Se estudiará cada caso |

TABLA DE PRECIOS DE REPARACIONES PARA OTROS ELEMENTOS.

| ELEMENTO, DESCRIPCIÓN Y MODELO REFERENCIA | Precio máximo en Euros. |
|--|--|
| Mano de obra de montaje/desmontaje, reparación, diagnóstico, etc (precio por hora fraccionable hasta ¼h) | 50 €/h |
| Desplazamiento (según los criterios generales) | 30 |
| Elementos de repuesto (se aplicará el mismo descuento que se oferte para todos los elementos de esta tabla) | Precios según catálogo del fabricante. |

Ante cualquier duda, necesidad de aclaración o ampliación de información, etc., respecto a este anexo, se deberán poner en contacto con el Ayuntamiento en el siguiente correo electrónico: reparacionequipos2009@mostoles.es, indicando en el asunto el nombre de la empresa y motivo (duda, aclaración, ampliación información, etc.). No se podrán atender vía telefónica por motivos orgánicos.

En caso de existir contradicción entre lo expuesto en este ANEXO y cualquiera de los puntos del pliego y sus anexos se resolverá consultando la discrepancia a los servicios técnicos del Ayuntamiento de Móstoles.

ANEXO 10 - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DE LAS APLICACIONES A INSTALAR EN EL AYUNTAMIENTO DE MÓSTOLES.

Objeto del documento:

Indicar a los posibles proveedores de aplicaciones de los requerimientos mínimos que deben cumplir para su instalación, implantación e implementación.

Las **funcionalidades** propias de las aplicaciones **no** se consideran en este ANEXO.

Se describen **requerimientos de forma genérica**, por lo que si algún o algunos puntos o subpuntos no se relacionaran con su aplicación no se deben aplicar, lo cual no exime del cumplimiento de ninguno de los que sí afecten. Los productos instalados o disponibles en el Ayuntamiento se nombran con sus respectivas marcas y/o modelos pero cuando se trata de orientar sobre lo preferido o requerido si se hace referencia a una marca y/o modelo es a modo de ejemplo para ofertar el citado o análogos, debiéndose justificar dicha equivalencia técnico-funcional. Ante cualquier duda de equivalencias, el Ayuntamiento se reserva el derecho de solicitar certificados a los licitantes emitidos por los fabricantes que avalen dicha característica.

El Ayuntamiento no descarta, en un principio, el uso de ninguna tecnología, software, licenciamiento, etc.

1. Servidores

- a. Todos los servidores para la implantación de nuevas aplicaciones están basados en procesadores Intel x86 de 32/64 bits o equivalente. En función de los requerimientos de RAM y procesamiento podría ser sólo válida la opción 64 bits.
- b. El sistema operativo habitual es Microsoft Windows. Actualmente las versiones instaladas son: Windows 2000 Server, Windows Server 2003 y Windows Server 2008. No se descarta la utilización de otros sistemas operativos en los nuevos servidores cuando se justifique su conveniencia. En algunos casos en clustering si el sistema es crítico.
- c. Se entregarán los servidores con las licencias de sistema operativo, bases de datos, agentes de copia de seguridad, servidor de aplicaciones, etc. a nombre del Ayuntamiento y con contratos de mantenimiento, Software Assurance, en caso de Microsoft, y análogos en caso de otros fabricantes.
- d. La selección por parte del Ayuntamiento del/os servidor/es ya existente/s para la instalación de cualquier aplicación provista en

este proyecto dependerá del uso que vaya a hacer y de la disponibilidad y será decidida por los técnicos de los servicios municipales para conseguir una mejor utilización de los recursos del Ayuntamiento. La petición concreta y documentada será por parte de los licitantes.

- e. El Ayuntamiento **no** posee servidores de aplicaciones basados en Citrix Metaframe, Microsoft Terminal Services o tecnologías similares por lo que, para aplicaciones que lo requieran, se deberá hacer un estudio de viabilidad de la implantación. En caso de decantarse por éstos, será el proveedor el encargado del suministro e implantación en todas sus fases y alcance.
- f. Los servidores de bases de datos del Ayuntamiento podrán ser utilizados para alojar aplicaciones **siempre y cuando exista una autorización previa del departamento de Nuevas Tecnologías** (el medio de consulta de esta disponibilidad será la dirección de correo electrónico y el formato más abajo indicados). A modo de orientación se enumeran los sistemas existentes y su grado de utilización, a fecha de la redacción de este pliego:
 - i. Oracle Database 10g E/E con failsafe. Válida para alta disponibilidad. La posibilidad de uso de estos servidores para nuevas aplicaciones está limitada a usos menores ya que para una aplicación con grandes requerimientos se precisaría un redimensionamiento e incluso un nuevo servidor, con su correspondiente hardware, software y licenciamiento, aportado en el presente concurso como parte de la oferta. Se incluirán las licencias que se requieran para los nuevos usos. Si la criticidad del sistema aportado lo justifica podría ser necesaria la migración a un servicio basado en Oracle RAC. En todo caso sería objeto de este pliego las licencias y servicios necesarios para la implantación.
 - ii. Microsoft SQL Server 2000 (se migrará en futuro cercano a Microsoft SQL Server 2005 por lo que deberá ser compatible con ambas versiones). Standard y Enterprise en alta disponibilidad, según usos. La disponibilidad de estos servidores para nuevas aplicaciones está limitada a usos menores ya que para una aplicación con grandes requerimientos se precisaría un redimensionamiento e incluso un nuevo servidor, con su correspondiente hardware, software y licenciamiento. No se descarta el uso de cualquier otra tecnología siempre que sea justificada y aprobada por los técnicos del Ayuntamiento, aunque por

motivos de consolidación, formación, mantenimiento, etc. se desea minimizar el número de productos con funcionalidades similares. Se aportarán las licencias que se requieran para los nuevos usos.

- iii. Tamino XML de SoftwareAG. En este caso no se encuentra en alta disponibilidad. La utilización de estos servidores para nuevas aplicaciones está limitada a usos menores ya que para una aplicación con grandes requerimientos se precisaría un redimensionamiento e incluso un nuevo servidor, con su correspondiente hardware, software y licenciamiento. No se descarta el uso de cualquier otra tecnología siempre que sea justificada y aprobada por los técnicos del Ayuntamiento, aunque por motivos de consolidación, formación, mantenimiento, etc. se desea minimizar el número de productos con funcionalidades similares. Se aportarán las licencias que se requieran para los nuevos usos.
- iv. Como norma del departamento de Nuevas Tecnologías, no existe espacio para alojar bases de datos de aplicaciones que no están previstas por lo que es cuestión del licitante aportar los discos necesarios. El ofertante deberá incluir el hardware para el alojamiento en sistema RAID 1 ó RAID 1/10 en las bandejas de discos HP EVA4000 con discos duros FiberChannel. El tamaño de disco efectivo a aportar será, al menos, el espacio requerido para los primeros cuatro años de funcionamiento.
- v. La tendencia de esta institución es minimizar la dispersión de bases de datos, tanto en servidores dedicados como en tecnologías.

g. Servidores Web

- i. El Ayuntamiento dispone de un servidor para la intranet basado en el sistema operativo Microsoft Windows Server 2008 con IIS7. Este servidor tiene necesidad de licencias CAL para su funcionamiento actual, ya que valida sesiones. El sistema de discos está basado en RAID sobre SAN. El espacio disponible actualmente ronda los 10 GB. En caso de requerir ejecución de aplicaciones web se deberá comprobar que existen suficientes recursos, ya que en caso contrario el licitante deberá ofertar los recursos necesarios para ampliar el servidor o un servidor con todos los elementos necesarios para dar el servicio.
- ii. Las características técnicas son: 2xPIV Xeon 3,00 Proliant DL580G3; 4 GB de RAM; 4 HDs de 36GB 15krpm SCSI;

2xHBA de conexión a nuestra SAN. Windows Server 2008 Std.

- iii. Si hubiese accesos validados para la aplicación se deberá aplicar el sistema de licenciamiento de Microsoft para las CALs de dispositivo. Por lo que habría que evaluar las que se requieran para añadirlas a las existentes. Sería parte implícita de este suministro.
- iv. Existe un servidor de Tomcat-Apache 5.5 alojado en una DMZ para servicios hacia el exterior. Se estudiaría su uso según los requerimientos de la nueva aplicación y de los recursos disponibles en ese momento, aunque se puede avanzar que los recursos disponibles son mínimos debido a la alta utilización actual.
- v. Nuestra página web se encuentra en modalidad de hosting por lo cualquier inclusión de información o módulo debe ser estudiado tanto por el departamento encargado de la gestión y mantenimiento como por el propio ISP. Para ello se deberá realizar consulta previa a la oferta en el correo electrónico indicado para ello en este pliego.

h. Servidores de Archivos:

- i. El Ayuntamiento dispone de servidores de archivos de propósitos varios que podrían ser usados para: alojar software para distribución, archivos de documentación/manuales, gestión documental, etc.
 - ii. El espacio destino será el decidido por el Ayuntamiento en función de los requerimientos que exprese el fabricante del software o proveedor del sistema objeto de este pliego. En caso de no disponer, en el momento de la implantación, de espacio de disco suficiente el ofertante deberá incluir el hardware para el alojamiento en sistema RAID 1 ó RAID 01/10 en las bandejas de discos EVA4000 con discos FiberChannel. El tamaño de disco efectivo a aportar será, al menos, el espacio requerido para los primeros cuatro años de funcionamiento.
 - iii. Si se requieren los archivos para el funcionamiento habitual se deben incluir en cluster para proporcionarles alta disponibilidad si la aplicación también lo estuviese.
- i. El Ayuntamiento no se plantea, como política, la instalación de servidores dedicados a una determinada aplicación, a no ser que el uso que se vaya a hacer de la misma sea, lo suficientemente intensivo, como para justificarlo. En este caso será necesario que el proveedor aporte el servidor necesario.

- j. La ubicación de los servidores será en los CPDs autorizados, en formato rack 19", y se decidirá por parte del Ayuntamiento en función de la conveniencia del tráfico de red. Como se indica en las características del hardware el servidor dispondrá de rieles que permitan su acceso sin desconectar ni interrumpir el trabajo con él.
- k. Las aplicaciones de servidor se ejecutarán como servicios, sin que tenga que ser necesario iniciar ninguna sesión para el funcionamiento normal.
- l. La aplicación será compatible con Veritas BackupExec 11d y superiores y HP Data Protector en todas sus versiones como sistemas de gestión de las copias de seguridad, que se encuentran centralizados en una de nuestras ubicaciones de red. Si el sistema de backup es parte del concurso o es aportado por el proveedor en su oferta deberá ser detallado como otro software más. El adjudicatario deberá incluir en su oferta el agente de copia de seguridad que permita realizar las copias desde los sistemas indicados arriba para una mayor protección de los datos y mejor continuidad del servicio así como en cumplimiento de la LOPD. Si la ventana de backup existente no fuese suficiente para el backup diario de los datos del nuevo sistema se deberá aportar la ampliación necesaria del sistema municipal para poderle dar cabida.
- m. En caso de ser la aplicación de alta criticidad y requerir alta disponibilidad será compatible con la instalación en nuestros servidores en cluster basados en Microsoft Windows Server, o con el aportado por el licitante, si así fuese necesario. El adjudicatario deberá aportar uno que cumpla con los requisitos generales del Ayuntamiento tanto a niveles software como hardware.
- n. La virtualización de servidores utilizando la tecnología Microsoft Virtual Server, HyperV, VMware o similares será una posibilidad que podrán contemplar los proveedores y que será estudiada en cada caso. El licenciamiento e instalación de dichos servidores virtuales requerirá un estudio preciso. Si fuese necesario para este pliego será el proveedor el encargado de su suministro, ingeniería, implementación, licencias, puesta en marcha, etc. necesarios para el correcto funcionamiento.

2. **Tecnología de conexión a datos y desarrollo**

- a. Acceso a datos ADO.NET, preferiblemente nativos o en su defecto OLEDB. El uso de otras tecnologías totalmente equivalentes en características se deberá justificar por parte del proveedor y valorar por parte del Ayuntamiento. No se descarta ninguna alternativa en principio.
- b. Desarrollo en la plataforma “.Net” con Visual Studio, C# o Visual Basic.NET. El uso de otras tecnologías totalmente equivalentes en características se deberá justificar por parte del proveedor y valorar por parte del Ayuntamiento, no descartándose de antemano en ningún caso. No se descarta ninguna alternativa en principio.
- c. En caso de aplicaciones independientes de plataforma, “ASP.Net” será la tecnología a usar u otras totalmente equivalentes en características. Se deberá justificar por parte del proveedor y valorar por el Ayuntamiento esta implantación. No se descarta ninguna alternativa en principio.
- d. El ciclo de vida del software se contempla, por parte del Ayuntamiento, como un imperativo desde la “expresión de necesidades” hasta el “mantenimiento y evolución”. Es por ello que el licitante deberá indicar en su oferta cómo hace frente su empresa a este asunto.
- e. Por razones de seguridad y excelencia, se valorará que la empresa creadora o sus desarrolladores dispongan de certificaciones del fabricante Microsoft si se basan en “.Net”. En caso de haberse seleccionado una tecnología equivalente de otro fabricante, las certificaciones serán en dicho fabricante. En todo caso el ofertante deberá disponer de todas las certificaciones consideradas como indispensables, tanto en el Pliego de Condiciones Administrativas como en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- f. Todo el software provisto deberá ser integrable en un sistema basado en webservices o con las APIs necesarias para su integración en un BUS en un entorno de filosofía SOA (Arquitectura Orientada a Servicios). Todos los desarrollos, parametrizaciones, etc para esta integración serán parte del proveedor.

3. Clientes

Las máquinas cliente disponen de los siguientes sistemas operativos: Microsoft Windows NT 4.0 Workstation, Microsoft Windows 2000 Professional SP2 o superior, Microsoft Windows XP Professional SP2, Microsoft Windows XP Professional SP3 y Microsoft Windows Vista Business.

- a. Las aplicaciones deberán ser compatibles con las ya instaladas en los clientes, entre las que se encuentran: cliente de servidor de seguridad de *Microsoft ISA Server 2003*; agente de actualizaciones de antivirus Microsoft Forefront; cliente de bases de datos Oracle; cliente de bases de datos de *Microsoft SQL Server*; cliente de conexión a AS/400 "*Client Access*" de IBM o "*Personal Communicatons*" de IBM; cliente de DNA Support.
- b. La aplicación no deberá requerir utilizar cuentas de usuario pertenecientes al grupo administradores o al de usuarios avanzados para el funcionamiento habitual de la misma.
- c. Deberá ser posible que múltiples usuarios utilicen el mismo equipo sin necesidad de reinstalación ni acciones correctoras que no sean las habituales durante la fase de implantación. Por tanto, la instalación será con la opción "sólo yo" o "todos".
- d. Por motivos de seguridad, mejor cumplimiento de la LOPD, facilidad de mantenimiento y comodidad de los usuarios, éstos no requerirán validarse contra la aplicación sino que la autenticación será integrada con Microsoft Active Directory®, sistema implantado en el Ayuntamiento (Single sign on). En el caso de aplicaciones que se instalen en DMZ, redes semiaisladas o similares será competencia del proveedor realizar la conexión con la colaboración de los técnicos de seguridad municipales. En la red municipal se encuentra configurado un sistema 802.1x para protección de los accesos físicos, la aplicación y/o sistema deberá ser completamente compatible.
- e. La implantación e instalación de clientes será vía RIS de Microsoft o equivalente de versiones posteriores de Microsoft aprovechando las directivas locales implantadas, para lo que se proveerá el ".msi" necesario, o similar compatible con Active Directory.
- f. Las actualizaciones serán por medio de distribución de paquetes con directivas del dominio o utilizando las capacidades propias de ".NET", o equivalentes en la tecnología análoga seleccionada.

- g. La ofimática autorizada en los clientes es Microsoft Office 97/2000/2003/2007, con las distintas combinaciones de SR's y Sp's, en función de las aplicaciones instaladas en cada uno de los equipos. La modificación de la versión de un cliente requiere de la autorización del departamento de soporte que estudiará si es viable según lo indicado. Por esto es preferible que la nueva aplicación sea compatible con todas las versiones y modelos mencionados. Cualquier otra ofimática que se requiera será aportada por el licitante. No todos los equipos disponen de dicho software y en caso de ser necesario, el ofertante aportará la licencia oportuna en los términos ya expresados en este documento, referentes a licenciamiento y Software Assurance.
- h. Debe incorporar ayudas en línea que faciliten el trabajo con el sistema sin necesidad de recordar o memorizar procedimientos.
- i. Se seguirán los estándares y normativas oficiales en los distintos aspectos relacionados con los sistemas de información en el entorno de las Administraciones Públicas y, en concreto, de las Administraciones Locales.

4. **Red**

La red corporativa del Ayuntamiento dispone de un núcleo central GigaEthernet para servidores principales y sedes remotas unidas por: fibra óptica con GigaEthernet (este método es el habitual, 92% de las sedes); VPNs (RVPs) sobre ADSL; radioenlace 28Mbps, y conexiones punto-a-punto vía RDSI (64 y 128).

- a. Toda aplicación que vaya a utilizar la red deberá adaptarse a este funcionamiento, recordando que no disponemos de servidores de aplicaciones tipo Terminal Services. Si alguna de las aplicaciones aportadas no pudiese funcionar con la debida calidad en esta red se descartará la oferta de forma completa. Es, por tanto, obligación del adjudicatario comprobar que su sistema funciona en los edificios municipales para los que se adquiere teniendo en cuenta el tipo de unión de red del que disponga en el momento de la publicación de este pliego.
- b. Ninguno de los equipos clientes dispondrá de ningún medio de comunicación que no sea la propia red corporativa, por tanto no deberá ser necesario el uso de módems RTB, ADSL individuales, conexiones cable, etc. Sólo se contemplará este medio cuando el proveedor lo justifique como una mejora o necesidad y así fuesen evaluados por los técnicos municipales.

- c. Por motivos de seguridad, y mejor cumplimiento de leyes y reglamentos, tramos de red requieren el uso de IPSec por lo que las aplicaciones deberán soportar esta característica en la comunicación.
- d. En la red municipal se encuentra configurado un sistema 802.1x para protección de los accesos físicos, la aplicación y/o sistema deberá ser completamente compatible.

5. **Acceso a Internet**

- a. El acceso a Internet que proporciona el Ayuntamiento es vía Proxy y se encuentra asegurado con varias capas de cortafuegos, antivirus, IDSs, etc., siendo la autenticación vía cuenta de usuario, no pudiéndose autorizar ningún otro medio de salida.

6. **Servidores de aplicaciones**

- a. Los servidores de aplicaciones que dispone el Ayuntamiento son Microsoft IIS y Apache-Tomcat, en la DMZ y MAN y sobre Windows e IAS de Oracle sobre RedHat en el ISP. En caso de requerir un uso intensivo el licitante deberá proveer el servidor y licencias según los patrones y costumbres del Ayuntamiento.
- b. En caso de requerir su uso con conexiones externas se deberán alojar en la DMZ del Ayuntamiento si los datos son con algún tipo de protección o en el ISP si no lo son. Las pruebas y puesta en funcionamiento es responsabilidad del licitante y será apoyada y supervisada por personal del Ayuntamiento. El uso de la DMZ ya instalada para publicar servicios a Internet tendrá que ser consultada a los técnicos municipales del departamento de Nuevas Tecnologías. Este medio es el preferido para servidores de aplicaciones en montajes n-capas (n-tier).
- c. Las definiciones de reglas que se requieran para publicar o permitir el acceso vía firewalls municipales será tarea del licitante que deberá indicar a los técnicos municipales los pasos detallados para que la aplicación funcione correctamente. Esto será así tanto en la DMZ como en el ISP. Actualmente los firewall están basados en tecnología Microsoft ISA Server, Cisco y 3Com aunque un cambio en estas tecnologías no será eximente de las definiciones detalladas que se requieran para el correcto funcionamiento de todo lo abarcado por este pliego.

- d. La publicación de servidores en Internet será teniendo en cuenta temas de seguridad que deberán ser previamente puestos en común y autorizados por el Ayuntamiento.
- e. Las aplicaciones que dispongan de un módulo web para su publicación en Internet, y no en la DMZ, lo tendrán que hacer en nuestros servidores dedicados alojados en ISP sobre Linux RedHat con IAS de Oracle. La decisión se tomará en función de la disponibilidad del momento, el tipo de aplicación y la recomendación de los técnicos municipales. La supervisión previa por parte del departamento encargado de dicho servidor será indispensable.
- f. El uso de https se debe valorar siempre pero será indispensable en caso de conexiones externas. El Ayuntamiento podrá imponer este sistema en cualquier comunicación.
- g. Las conexiones externas deberán ser restringidas al menor rango de direcciones IP externas posibles, por lo que será el licitante quien provea dicho dato.

7. **Accesos remotos**

Por motivos de seguridad y mejor cumplimiento de leyes y reglamentos, el Ayuntamiento **no autoriza las conexiones remotas a terceros a sus sistemas por ningún medio**. De esto se deriva que el mantenimiento de las mismas se realizará in situ.

8. **Correo**

- a. El Ayuntamiento dispone de su propio sistema de mensajería electrónica con los pertinentes medios de aseguramiento (firewalls, filtrados IP, listas negras, antispam, antivirus, antispam relay, etc) a los que se deberá adaptar la aplicación, si es que necesita de este servicio. Siendo obligación del proveedor la realización de todas las tareas, aprovisionamiento de hardware y software y todo lo demás necesario para el correcto funcionamiento.
- b. Los usuarios autorizados al envío y recepción de correo disponen como herramienta cliente Microsoft Outlook, en las versiones de Office indicadas más arriba en este documento, no siendo posible la utilización de otras u otras versiones del mismo sin justificación plena.

- c. Las aplicaciones que incorporen un cliente de correo como parte de ellas deberán funcionar en conjunción con el sistema de correo existente del Ayuntamiento o razonar la necesidad de modificaciones y/o cambios para su implantación, siempre que no requiera cambios que repercutan a terceros. Cualquier modificación necesaria será tarea del licitante incorporarla como parte del proyecto y su ejecución.
- d. El proveedor adjudicatario será el responsable de indicar las configuraciones necesarias para solventar cualquier incidencia que surja con los filtros de spam, antivirus, ataques, etc.

9. **LOPD Personales**

- a. Las aplicaciones instaladas deben cumplir con: Ley Orgánica de Protección de Datos Personales 15/1999; Ley 8/2000 de la Comunidad de Madrid de Protección de Datos de Carácter Personal en la Comunidad de Madrid, Reglamento de la LOPD RD1720/2007 de 21 de diciembre y otras leyes, disposiciones y reglamentos de las distintas administraciones que afecten al Ayuntamiento de Móstoles. Siendo, siempre, un deber del proveedor utilizar todos los medios técnicos disponibles y posibles para el cumplimiento de la legislación vigente.
- b. De acuerdo con el Reglamento RD1720/2007 todos los sistemas aportados que almacenen datos de carácter personal deberán incluir las medidas de seguridad necesarias para ello en función del nivel de datos: bajo, medio o alto.
- c. Los asuntos expresados en otros puntos se podrán modificar siempre que conduzcan al mejor cumplimiento de esta Ley. Cualquier punto cuya modificación impida o dificulte el cumplimiento de la ley se considerará "no modificable bajo ningún concepto".
- d. El licitante tendrá que facilitar todo lo necesario para poder realizar los documentos de seguridad, si es que fuesen necesarios para el sistema y/o aplicación provistos.

10. **Documentación y formación**

- a. Todo aplicativo dispondrá de tres manuales (papel y electrónicos): Administrador, Desarrollador y Usuario.
- b. La formación se desarrollará en los tres niveles enumerados.

- c. La aplicación se entregará en CDROM o medio análogo, al menos dos copias, debidamente documentado el proceso de instalación de las aplicaciones y de la propia documentación.
- d. Se entregará, junto a la oferta, un cronograma que deberá incluir todas las fases de la puesta en marcha. Éste se basará en un diagrama (por ejemplo, un diagrama de Gantt), que se reajustará, una vez resuelto el concurso, en conjunción con los departamentos del Ayuntamiento involucrados para adecuarlo al calendario de todas las partes. La duración no se podrá prolongar a no ser que sea debido al calendario propio del Ayuntamiento o a razones de fuerza mayor.

11. **Otros**

- a. Tarjetas PCI, AGP, PCIX, etc y otros periféricos tendrá que ser estudiada para asegurar la compatibilidad con los dispositivos ya instalados.
- b. La necesidad de llaves físicas no se admitirá como solución para aplicaciones instaladas en servidores municipales, debiendo el proveedor solventar este extremo.
- c. La conexión a impresoras será por medio del controlador de Microsoft Windows para evitar problemas de incompatibilidad de controladores de dispositivo, *drivers*.
- d. Las fases de instalación, implantación, despliegue, etc serán siempre autorizadas y supervisadas por técnicos del Ayuntamiento de Móstoles.

Ante cualquier duda, necesidad de aclaración o ampliación de información, etc., respecto a este anexo, se deberán poner en contacto con el Ayuntamiento en el siguiente correo electrónico: reparacionequipos2009@mostoles.es, indicando en el asunto el nombre de la empresa y motivo (duda, aclaración, ampliación información, etc.). No se podrán atender vía telefónica por motivos orgánicos.

En caso de existir contradicción entre lo expuesto en este ANEXO y cualquiera de los puntos del pliego y sus anexos se resolverá consultando la discrepancia a los servicios técnicos del Ayuntamiento de Móstoles.

ANEXO 11: REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DEL HARDWARE A INSTALAR EN EL AYUNTAMIENTO DE MÓSTOLES.

Objeto del documento:

Indicar a los posibles proveedores de hardware los requerimientos mínimos que deben cumplir para su instalación en el Ayuntamiento de Móstoles.

Se describen requerimientos de forma genérica, por lo que si algún o algunos puntos o subpuntos no se relacionaran con su provisión no se deben aplicar, lo cual no exime del cumplimiento de ninguno de los que sí afecten.

Los productos instalados o disponibles en el Ayuntamiento se nombran con sus respectivas marcas y/o modelos pero cuando se trata de orientar sobre lo preferido o requerido si se hace referencia a una marca y/o modelo es a modo de orientación para ofertar el citado o análogos, debiéndose justificar dicha equivalencia técnico-funcional.

El Ayuntamiento no descarta, de antemano, el uso de ninguna tecnología, software, licenciamiento, etc.

1. Características del hardware a aportar:

- a. El formato será en rack de 19" y con sistema de acceso sin desmontaje, raíles con brazo retráctil y recogecables. Esto aplica a todo sistema: servidor, SAI, router, etc. Sólo será posible su inclusión en un armario de electrónica municipal en otro formato si así es autorizado de forma explícita por los técnicos municipales previa consulta para así ser ofertado.
- b. Se entregará e instalará en el CPD y lugar designado por el Ayuntamiento.
- c. Se entregará todo servidor o dispositivo electrónico con las licencias de sistema operativo, bases de datos, agentes de copia de seguridad, servidor de aplicaciones, licencias de acceso, etc. a nombre del Ayuntamiento y con contratos de mantenimiento Software Assurance, en caso de Microsoft, y análogos en caso de otros fabricantes. Para mayor detalle se debe consultar el apartado donde se describen las características de las aplicaciones a suministrar al Ayuntamiento.
- d. El contrato de mantenimiento del hardware y sistema operativo será de tres años o más. Este mantenimiento se considera independiente y adicional a los dos años de garantía de todo el sistema, por lo que durante los dos primeros años coexistirán ambos. Los tiempos de respuesta del contrato serán tales que permitan cumplir con los SLAs del pliego u oferta, los más ventajosos.

- e. En caso de requerir un almacenamiento extra o acceso a parte del almacenamiento actual se deberá aportar o, si el Ayuntamiento autoriza el acceso a sus SANs, con las tarjetas HBA necesarias para acceder.
- f. Cada servidor deberá poseer al menos dos conexiones de red GigaEthernet. Cuando el proyecto lo justifique o se explicita podrán ser más.
- g. Los servidores deben integrar un sistema de gestión remota, tipo iLO Advanced de HP.
- h. Los discos duros serán de cambio llamado "hot swap" y protegidos mediante un sistema RAID por hardware, siendo indispensable esta configuración en los sistemas o servidores críticos o que requieran alta disponibilidad por la naturaleza del servicio que prestan y en todos aquellos que decida el Ayuntamiento independientemente de su naturaleza.
- i. Las fuentes de alimentación, ventiladores, o dispositivos de entrada/salida, que dispongan de redundancia e intercambio en caliente serán indispensables para servidores críticos o que requieran alta disponibilidad por la naturaleza del servicio que prestan y en todos aquellos que decida el Ayuntamiento independientemente de su naturaleza.
- j. Todo el material y pequeño material como latiguillos, tornillería, raíles, etc. serán proporcionados por el proveedor dentro del alcance del pliego.
- k. Todo servidor o elemento electrónico deberá tener posibilidad de ampliación en todos los sistemas (red, memoria, disco y CPU) de al menos el 25% en cada uno de ellos y en concreto del 50% para RAM, siendo posible la ampliación sin la retirada de lo instalado. Cualquier excepción a esto debe ser razonada por el proveedor y aceptada por el Ayuntamiento.
- l. El licitante deberá proveer el/los switch KVM, moniton, ratón y teclado para todas las instalaciones en rack, así como el cableado correspondiente. La conexión al KVM será tarea del proveedor. El licitante ha de tener prevista la conexión directa de al menos seis servidores más y suministrar todo el cableado aunque no implique la instalación del mismo. Cualquier excepción a esto debe ser razonada por el proveedor y aceptada por el Ayuntamiento.

- m. Toda actuación necesaria para integrar el sistema en el del Ayuntamiento será por cuenta del proveedor: integración en Active Directory, integración en la DMZ, sistema de antivirus, declaración de reglas de firewall, reconfiguración de las comunicaciones internas y/o externas, etc. Siempre con supervisión y aprobación de los técnicos del Ayuntamiento.
- n. Cualquier actuación no autorizada o autorizada que genere cualquier incidencia a los sistemas actualmente en producción deberán ser revertidas así como todos sus efectos y consecuencias de tal forma que todo quede como antes de la actuación. Todo ello será responsabilidad y a cargo del adjudicatario.
- o. A fin de minimizar el impacto en el entorno de producción de la instalación del sistema y todos sus componentes, todas las actuaciones y sus consecuencias serán notificadas y las acciones planificadas para que sean autorizadas por los técnicos municipales.
- p. En caso de no disponer espacio físico en los racks actuales se deberá proveer el armario pertinente como parte de la oferta. Formato 800x800x2000, 800x1000x2000 en el caso de racks de servidor, con ventilación forzada y llaves para todos los accesos. Puerta frontal con visibilidad y ventilación. Zócalo para paso de cables. PDUs suficientes, incluida la redundancia prevista. Este armario será provisto en el lugar indicado por al Ayuntamiento, al igual que todo el material del proyecto. Si las condiciones del CPD lo hacen necesario el sistema del armario será desmontable para el paso por puertas, pasillos o escaleras con dimensiones no suficientes para el tamaño del armario. Cuando un armario sea parte de una ampliación de uno existente se proveerá uno de la misma marca y modelo para así poderla llevar a cabo.

Ante cualquier duda, necesidad de aclaración o ampliación de información, etc., respecto a este anexo, se deberán poner en contacto con el Ayuntamiento en el siguiente correo electrónico: reparacionequipos2009@mostoles.es, indicando en el asunto el nombre de la empresa y motivo (duda, aclaración, ampliación información, etc.). No se podrán atender vía telefónica por motivos orgánicos.

En caso de existir contradicción entre lo expuesto en este ANEXO y cualquiera de los puntos del pliego y sus anexos se resolverá consultando la discrepancia a los servicios técnicos del Ayuntamiento de Móstoles.

ANEXO 12 – MEJORAS A LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.

Los licitantes deben acoger los Acuerdos de Nivel de Servicio, ANSs o SLAs a partir de aquí, mínimos estipulados aunque existe la posibilidad de mejorarlos según los términos que se explican en este anexo.

La tabla de valoraciones deberá ser acogida sin disminución de ninguno de los puntos por lo que cada paquete de mejora será valorado de forma completa con la puntuación asignada o con cero, en caso de no cumplirse completamente, y nunca con valoraciones fraccionarias.

Cualquier mejora es voluntaria y la no inclusión de alguna o todas excluirán al licitante de la valoración de su oferta.

MEJORAS A LOS SLAs MÍNIMOS REQUERIDOS EN EL PLIEGO

| Paquete de mejora | DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA | Tiempo respuesta telefónica | Tiempo de resolución. | Horario de trabajo en resolución | Puntos por la mejora |
|-------------------|--|-----------------------------|--|--|----------------------|
| 1 | Extensión de horario de oficina: El horario se extiende hasta las 19:00. La presencia o atención hasta resolución se extiende al mismo horario. | 1 hora | Críticas: 6 horas | Se extiende la presencia hasta resolución al horario: 8:30 – 19:00 | 1,5 |
| 2 | Extensión de horario de oficina: El horario se extiende hasta las 19:00. La presencia o atención hasta resolución se extiende al mismo horario. Rebaja de los tiempos de respuesta. | 1 hora | Críticas: 4 horas | Se extiende la presencia hasta resolución al horario: 8:30 – 19:00 | 2,5 |
| 3 | Extensión de horario de oficina: El horario se extiende hasta las 19:00. La presencia o atención hasta resolución se extiende al mismo horario. Tiempos de respuesta mínimos y establecimiento de un horario de ampliación hasta resolución. | 1 hora | Críticas: 2 horas Menos críticas: 8 horas | Se extiende la presencia hasta resolución a cualquier horario (días laborales) | 5,0 |

El acogimiento de cualquiera de los paquetes de mejora voluntarios afectará a todos los elementos y servicios del presente pliego, sean en proyecto o por mejoras presentadas con él mismo.

La entrega de elementos deberá realizarse según lo indicado en el PPT aunque se valorará la mejora de los tiempos de entrega en función de los valores de la tabla que a continuación se muestra. Los días de entrega figurarán en la oferta de cada uno de los licitantes.

MEJORAS A LOS TIEMPOS DE ENTREGA

| Paquete de mejora | DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA | Puntos por la mejora |
|-------------------|--|----------------------|
| 1 | Dos entregas semanales de material en días no contiguos. | 0,5 |
| 2 | Tres entregas semanales de material en días no contiguos | 1,5 |
| 3 | Entrega en “Día siguiente laboral” sin límite de entregas semanales. | 3,0 |

Las entregas de material no se facturarán, en ningún caso, como desplazamientos ni como horas de asistencia en ninguno de los grupos o apartados.

Ante cualquier duda, necesidad de aclaración o ampliación de información, etc., respecto a este anexo, se deberán poner en contacto con el Ayuntamiento en el siguiente correo electrónico: reparacionequipos2009@mostoles.es, indicando en el asunto el nombre de la empresa y motivo (duda, aclaración, ampliación información, etc.). No se podrán atender vía telefónica por motivos orgánicos.

En caso de existir contradicción entre lo expuesto en este ANEXO y cualquiera de los puntos del pliego y sus anexos se resolverá consultando la discrepancia a los servicios técnicos del Ayuntamiento de Móstoles.