

D. JUAN LOBATO GANDARIAS, ALCALDE PRESIDENTE DEL AYUNTAMIENTO DE SOTO DEL REAL (MADRID)

En uso de las competencias que me confiere la Legislación vigente y en concreto la *Disposición adicional segunda* "Normas específicas de contratación en las Entidades Locales" del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

HE RESUELTO:

PRIMERO: Dar por reproducido el Decreto de Alcaldía de fecha 22 de marzo de 2016 en el que se aprueba el modelo tipo del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que ha de regir en el contrato de servicios a adjudicar por procedimiento negociado sin publicidad.

SEGUNDO: Aprobar el Anexo I que complementa la Resolución citada en el apartado anterior.

**ANEXO I
CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO**

1.- Definición del objeto del contrato.

TÍTULO: PRESTACION DE SERVICIOS INFORMATICOS Y DE ASITENCIA INFORMATICA INTEGRAL PARA EL AYUNTAMIENTO DE SOTO DEL REAL

Mantenimiento de servidores y prestación de servicios de soporte técnico, administración y mantenimiento integral tanto de los sistemas como programas informáticos, así como el mantenimiento del archivo de datos informáticos con los que cuenta el AYUNTAMIENTO DE SOTO DEL REAL (en adelante EL AYUNTAMIENTO) para el correcto desempeño de sus funciones.

2.- Órgano Contratante.

Alcaldía del Ayuntamiento de Soto del Real.

3.- Presupuesto base de licitación y precio del contrato.

El valor estimado del presente contrato asciende a 1.000 euros mensuales, IVA no Incluido.

Un total de 12.000 € /anual, IVA no Incluido.

El total del contrato será por duración de 4 años, 48.000 euros, IVA no incluido.

El presupuesto base de licitación es de 48.000 euros IVA no incluido por un periodo de 4 años.

Los abonos correspondientes se harán con cargo a la Partida Presupuestaria: 491-21600 del presupuesto vigente.

4.- Contrato sujeto a regulación armonizada: NO

5.- Solvencia económica, financiera y técnica o profesional

Las empresas que opten a la adjudicación deberán tener como finalidad realizar actividades que tengan relación directa con el objeto del contrato y dispongan de una organización dotada de elementos personales y materiales suficientes para la debida ejecución del contrato

Acreditación de la solvencia económica y financiera:

Solvencia económica o financiera: Declaración sobre el volumen global de negocios en el último ejercicio disponible que refleje un importe superior a 24.000 €.

Acreditación de la solvencia técnica o profesional.

Criterios de selección relativos a la solvencia técnica del empresario que se aplicarán, especificando uno o varios de entre los siguientes:

- Una relación de los principales servicios realizados en los últimos cinco años que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente. En los pliegos se especificará el importe anual que el empresario deberá acreditar como ejecutado durante el año de mayor ejecución del periodo citado, en servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, tomando como criterio de correspondencia entre los servicios ejecutados por el empresario y los que constituyen el objeto del contrato la pertenencia al mismo subgrupo de clasificación, si el contrato estuviera encuadrado en alguno de los establecidos en este reglamento, y en caso contrario la igualdad entre los dos primeros dígitos de los respectivos códigos CPV. Los certificados de buena ejecución de los servicios incluidos en la relación cuyo destinatario fue una entidad del sector público podrán ser comunicados directamente al órgano de contratación por la entidad contratante de los servicios.
- Indicación del personal técnico o de las unidades técnicas, integradas o no en la empresa, participantes en el contrato, especialmente aquéllos encargados del control de calidad. Cuando en los pliegos se incluya este criterio, en ellos se precisarán los títulos o acreditaciones académicos o profesionales exigidos al personal técnico del empresario así como el número de técnicos y experiencia profesional mínima exigida a dichos técnicos, o las características y capacidades mínimas de las unidades técnicas exigidas, según corresponda.
- Descripción de las instalaciones técnicas, de las medidas empleadas por el empresario para garantizar la calidad y de los medios de estudio e investigación de la empresa. Cuando en los pliegos se incluya este criterio, en ellos se precisarán las funcionalidades y se cuantificarán las capacidades mínimas exigidas para cada uno de los medios exigidos.
- Cuando se trate de servicios o trabajos complejos o cuando, excepcionalmente, deban responder a un fin especial, un control efectuado por el órgano de contratación o, en nombre de éste, por un organismo oficial u homologado competente del Estado en que esté establecido el empresario, siempre que medie acuerdo de dicho organismo. El control versará sobre la capacidad técnica del empresario y, si fuese necesario, sobre los medios de estudio y de investigación de que disponga y sobre las medidas de control de la calidad. Cuando en los pliegos se incluya este criterio, en ellos se describirá de modo preciso en términos funcionales y se cuantificará la capacidad mínima exigida al empresario en términos de unidades o medidas apropiadas a la naturaleza de los servicios contratados. Si también se incluyeran controles sobre los medios de estudio e investigación o sobre las medidas empleadas para controlar la calidad, los pliegos deberán precisar las funcionalidades y cuantificar las capacidades mínimas exigidas a unos y a otras.
- Las titulaciones académicas y profesionales del empresario y del personal directivo de la empresa y, en particular, del personal responsable de la ejecución del contrato. En los pliegos se especificarán los títulos o acreditaciones académicos o profesionales exigidos, y los documentos admitidos para su acreditación.
- En los casos adecuados, indicación de las medidas de gestión medioambiental que el empresario podrá aplicar al ejecutar el contrato, con indicación expresa de las normas técnicas o especificaciones técnicas aplicables a la ejecución y a la verificación objetiva de la correcta aplicación de dichas medidas.
- Declaración sobre la plantilla media anual de la empresa y la importancia de su personal directivo durante los tres últimos años, acompañada de la documentación justificativa correspondiente. En los pliegos se especificarán los valores mínimos exigidos de los mismos.

- Declaración indicando la maquinaria, material y equipo técnico del que se dispondrá para la ejecución de los trabajos, a la que se adjuntará la documentación acreditativa pertinente. En los pliegos se especificarán la maquinaria, material y equipos que como mínimo deben estar a disposición del empresario, así como las capacidades funcionales mínimas de cada uno de ellos.
- Parte o partes del contrato que el empresario tiene el propósito de subcontratar. En los pliegos se especificará el porcentaje máximo de subcontratación admitido, y en su caso, la parte o partes del contrato que no puedan ser objeto de subcontratación a un tercero.

Sistema de acumulación en caso de U.T.E.'s: Deberán reunir entre todos los miembros de la U.T.E. todos y cada uno de los medios de solvencia exigidos.

6.- Habilitación empresarial o profesional precisa para la realización del contrato.

Procede: NO

7.- Procedimiento de adjudicación y tramitación.

Tramitación anticipada: NO

Procedimiento: NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD

Tramitación: ORDINARIO

Criterios de adjudicación: **CRITERIOS VALORABLES OBJETIVAMENTE MEDIANTE FÓRMULAS**

8.- Aspectos del contrato objeto de negociación.

CRITERIOS VALORABLES OBJETIVAMENTE MEDIANTE FÓRMULAS

El contrato se adjudicará a favor de la propuesta que resulte más ventajosa para el interés público municipal.

8.1. CRITERIOS VALORABLES OBJETIVAMENTE MEDIANTE FÓRMULAS (A INTRODUCIR EN SOBRE NÚM. 3) HASTA 210 PUNTOS.

8.1.1. Criterio horario prestación de servicio de atención de incidencias y resolución de las mismas: hasta 40 puntos

Por ampliar el horario de atención de incidencias y soporte informático respecto al horario mínimo de 10:00 a 14:00 h de lunes a viernes, todo el año: 10 puntos por hora diaria adicional.

8.1.2. Criterio de mejora de la oferta económica: hasta 60 puntos.

Por cada 20 euros de rebaja mensual respecto a la oferta inicial, 5 puntos.

8.1.3. Criterio horario prestación de servicio presencial: hasta 100 puntos.

Por prestar servicio técnico presencial ininterrumpido al menos 3 horas diarias de Lunes a Viernes). 20 puntos por día.

8.1.4. Criterio de guardias fin de semana: hasta 10 puntos.

Por prestar servicio de resolución de emergencias todos los sábados y domingos. 5 puntos por día.

El sistema de negociación se articula en 3 fases sucesivas conforme al siguiente detalle:

Por parte de cada uno de los licitadores se presentará una primera propuesta en sobre cerrado (en base a los criterios establecidos en el punto 8.1 del Anexo I).

La Comisión negociadora, tras la apertura de los mismos y la valoración de las propuestas conforme a la fórmula prevista en el punto 8.1 del anexo I del comunicará a los licitadores la puntuación total de Propuesta Inicial obtenida en esta primera fase con indicación de aquella que ha obtenido una mayor puntuación en esta fase en adelante Mejor Propuesta Anterior (MPA) la cual servirá de base para el cálculo de las propuestas en la fase posterior.

A continuación, los licitadores que lo deseen presentarán en sobre cerrado una nueva propuesta que supere en puntuación de la MOA. Los licitadores que decidan no presentar propuesta en una fase no podrán presentarlas en fases posteriores. Abiertos los sobres y valorada la nueva propuesta se comunicará a los licitadores la puntuación total obtenida (nueva propuesta) así como la puntuación de la propuesta que haya obtenido una mejor puntuación en esta segunda fase (MPA) la cual servirá nuevamente de base para el cálculo de las propuestas en la fase posterior.

Este proceso se repetirá un máximo de 3 veces en la forma señalada. Al finalizar la tercera "fase" por parte de la Comisión Negociadora se comunicará a todos los licitadores la puntuación global obtenida, que tendrá carácter definitivo.

En el caso de empate éste se resolverá por sorteo.

11.- Medios electrónicos

Se admite: NO

En su caso, portal informático donde se puede acceder al tablón de anuncios electrónico: Perfil del contratante <http://www.ayto-sotodelreal.es/portal-de-transparencia/perfil-del-contratante/>

12.- Garantía definitiva.

5 por 100 del importe de adjudicación del contrato, excluido el I.V.A.

13.- Garantía complementaria.

Procede: NO

15.- Programa de trabajo.

Obligación de presentar un programa de trabajo: NO

16.- Plazo de ejecución.

Recepciones parciales: NO.
Prórroga: NO.

18.- Subcontratación.

Se admite: NO

19.- Régimen de pagos.

Mediante factura mensual de acuerdo con lo establecido en TRLCSP.

20.- Revisión de precios y Modificación.

Procede: NO

25.- Plazo de garantía.

Procede: NO

27. Presentación de ofertas.

10 días hábiles a contar desde el siguiente al de la notificación de la invitación a las empresas y la publicación en la Web.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS INFORMATICOS Y DE ASITENCIA INFORMATICA INTEGRAL PARA EL AYUNTAMIENTO DE SOTO DEL REAL

OBJETO DEL CONTRATO

Este documento tiene como objetivo definir las condiciones para la licitación de un contrato de soporte técnico informático integral así como establecer las actuaciones, responsabilidades y condiciones de las partes respecto a la prestación de servicios con sus alcances y limitaciones.

Los trabajos a desempeñar por parte de la empresa adjudicataria, (en adelante EL CONTRATISTA) consistirán en:

Mantenimiento de servidores y prestación de servicios de soporte técnico, administración y mantenimiento integral tanto de los sistemas como programas informáticos, así como el mantenimiento del archivo de datos informáticos con los que cuenta el AYUNTAMIENTO DE SOTO DEL REAL (En adelante EL AYUNTAMIENTO) para el correcto desempeño de sus funciones.

Como tarea previa se requiere la configuración de un nuevo servidor específico para copias de seguridad (back-up físico), la instalación de un firewall físico nuevo y la configuración de una copia de seguridad periódica en un servicio de almacenamiento en nube (cloud). La adquisición de ambos equipos correrá a cargo del Ayuntamiento y también la licencia o servicio de almacenamiento en nube.

- Configurar nuevo servidor como central de copias de seguridad diarias.
- Instalación y configuración de nuevo firewall físico.
- Configuración de copia de seguridad periódica en proveedor de almacenamiento en nube (cloud back-up).

Todas estas actuaciones se realizarán en un horario que no interrumpa el correcto funcionamiento del Ayuntamiento y garantizando una correcta funcionalidad tras las tareas de mantenimiento. El plazo máximo para la realización de las actuaciones recogidas en los párrafos anteriores será de diez semanas a contar desde la fecha de formalización del contrato

Mantenimiento posterior:

El Contratista se compromete a realizar cuantas intervenciones fueran necesarias para el perfecto funcionamiento de los diferentes sistemas informáticos del cliente, infraestructura de red y sus nodos, servidores, software y demás elementos pertenecientes al ámbito informático.

El contratista se compromete a dar soporte al Ayuntamiento que a día de la fecha cuenta con un parque de 65 equipos de gestión y 3 Servidores que conformarán el número de máquinas a mantener.

El parque de Impresoras se compone de 20 impresoras de Sobremesa.

Independientemente se realizará el mantenimiento del resto de periféricos y elementos pertenecientes al entorno informático y de comunicaciones.

El Contratista deberá disponer de personal con la titulación y formación adecuada para la prestación de los servicios acordados.

Para la realización de los servicios y como norma general, el contratista deberá contar con un sistema de TICKETS o teléfono de soporte técnico disponible en horario de 9:00h a 15:30h de Lunes a Viernes

El Contratista podrá realizar, con el fin de mejorar el servicio prestado, tareas de mantenimiento por medios telemáticos mejorando así los tiempos de respuesta.

En caso de ser necesaria la intervención física de un técnico, los desplazamientos de personal que sean necesarios así como la retribuciones del mismo serán a cargo del contratista.

Los equipos, programas, licencias, autorizaciones oficiales y particulares, etc., distintos de los propios del Ayuntamiento, que, eventualmente el adjudicatario necesite emplear para el desarrollo del servicio serán a cargo del mismo.

No formarán parte del presente contrato:

Los gastos en inversión de nuevos equipos, el de adquisición de licencias de software, el correspondiente a la sustitución de piezas defectuosas que podrán contratarse o no a la empresa adjudicataria en función de los resultados de futuros contratos administrativos de suministros, pero si las horas de trabajo necesarias para la sustitución de dichas piezas de recambio o tareas de configuración y soporte necesarias para el correcto funcionamiento del dispositivo.

El mantenimiento de los cartuchos y tonners de impresión y todos aquellos elementos que por sus características tengan el carácter de “consumibles”.

Las anomalías debidas a: golpes, fuego, agua o cualquier otro líquido, robo, atentado, explosión, radioactividad electrónica o nuclear, actos vandálicos o cualquier otra causa de Fuerza Mayor, se considerarán fuera del presente contrato.

El Contratista se compromete a mantener los equipos hardware existentes (servidores y equipos). Quedan incluidos los que se adquieran a futuro. La presentación de ofertas por parte de los licitadores implica su conocimiento del estado de los equipos a mantener y por tanto la asunción de todas las obligaciones recogidas en este pliego con respecto a esto.

DURACION Y PRESUPUESTO DE LICITACION DEL CONTRATO

DURACIÓN:

El expediente de Licitación tendrá una duración de 4 años desde la fecha de firma posterior a la adjudicación.

PRESUPUESTO DE LICITACION:

El importe de licitación contrato será de 1000 €/mes IVA no incluido.

SERVIDORES E INFRAESTRUCTURA

El alcance y especificaciones de los servicios mínimos, sin ser limitativos, que deberá realizar la empresa adjudicataria serán los siguientes:

- Administración y gestión de usuarios y unidades organizativas (Active Directory, Altas, Bajas, modificaciones y mantenimiento preventivo).
- Administración de seguridad de servidores.(unidades organizativas, políticas de grupo y de seguridad, actualizaciones, antivirus corporativo etc..)
- Administración de la red y su topología y las tareas necesarias para su correcto funcionamiento.
- Copias de seguridad de los datos y de las configuraciones de Servidor(es) y su Sistema operativo con periodicidad diaria o cada dos días en los soportes que el Ayuntamiento pondrá a su disposición.
- Mantenimiento preventivo del servidor(es) (todas aquellas tareas preventivas para el correcto funcionamiento de un/los controlador/es de dominio, servidor(es) de usuarios, ficheros y aplicaciones tanto en entornos físicos como virtualizados si fuera el caso)
- Mantenimiento correctivo de incidencias de los Servidores (evolución y configuración de nuevos Sistemas Operativos cuando sea necesario y mejoras en la configuración) Esto incluirá la actualización de los Sistemas Operativos cuando queden obsoletos o desatendidos así como la posible reinstalación, reconfiguración o puesta en marcha posterior si fuera necesario.
- Las tareas necesarias para la puesta en servicio de los servidores en caso de avería, fallo de software, virus o cualesquiera avería que estos presenten dentro de los plazos establecidos y con el mínimo impacto posible en las tareas de gestión del Ayuntamiento.
- Cuando sea necesaria la intervención técnica fuera de horario laboral (de 10:00 a 14:00 de Lunes a Viernes) por razones de operatividad o por cumplimiento de plazos establecidos, se realizarán fuera de este horario sin cargo alguno para el Ayuntamiento.
- El contratista, tras un primer estudio del parque informático, se compromete a mantener un stock de las piezas necesarias para el funcionamiento de los servidores. Por tanto se compromete a sustituir el material objeto de reparación por otro idéntico o de similares características dentro de los plazos de tiempo para incidencias previstos en este contrato y previa aceptación de los precios de los componentes a sustituir por parte del Ayuntamiento. El Ayuntamiento podrá optar por la adquisición de dichas piezas o componentes en cualquier otra empresa proveedora si lo estima oportuno.
- Soporte Telefónico de Lunes a Viernes.

SERVIDORES E INFRAESTRUCTURA

El contratista estará exento de:

- Los costes de adquisición o renovación de cualquier licencia de software
- Los costes de cualquier componente hardware necesario ya sea por avería o por mejora perteneciente a los servidores.

EQUIPOS CLIENTES Y SOFTWARE (Obligaciones del contratista)

- Mantenimiento, administración y configuración de los sistemas operativos de las diferentes Estaciones de Trabajo
- Servicios consistentes en el mantenimiento de equipos informáticos, software, antivirus, periféricos y recursos de red que garanticen el correcto funcionamiento dentro de un entorno seguro y operativo.
- Mantenimiento de equipos y periféricos hardware.
- Mantenimiento correctivo de incidencias de los Equipos (evolución y configuración de nuevos Sistemas Operativos cuando sea necesario y mejoras en la configuración) Esto incluirá la actualización de los Sistemas Operativos cuando queden obsoletos o desatendidos por sus desarrolladores así como la posible reinstalación, reconfiguración o puesta en marcha posterior si fuera necesario reinstalaciones de software y configuraciones así como limpieza y eliminación de virus.
- El contratista, tras un primer estudio del parque informático que se entiende realizado previamente al presentar la correspondiente oferta, se compromete a mantener un stock de las piezas necesarias para el funcionamiento de la mayoría de los equipos. Por lo que se compromete a sustituir el material objeto de reparación por otro idéntico o de similares características, dentro de los plazos de tiempo para reparaciones previstos en este contrato.
- Gestión de los recursos compartidos en la red.
- Instalación, soporte y mantenimiento de los programas necesarios para el correcto desempeño de las tareas de cada usuario.
- Gestión de recursos compartidos para cada puesto de trabajo.
- Mantenimiento y actualizaciones referentes a Seguridad informática (firewalls, antivirus , antimalware, políticas de seguridad y demás elementos que garanticen una seguridad suficiente en un entorno de IT interconectado y operativo.
- Asistencia al trabajo informático diario a los usuarios.
- Atender las demandas de actualización de software y configuración en Wordpress de la web municipal.

EQUIPOS CLIENTES Y SOFTWARE

La empresa estará exenta de:

- Se excluye la reparación física de impresoras, no así su configuración
- Los costes de adquisición o renovación de cualquier licencia de software
- Los costes de cualquier componente software necesario ya sea por avería o por mejora perteneciente a los equipos clientes.
- En caso de que las reparaciones o resolución de incidencias no fuera posible por causas ajenas a la empresa contratista, quedaran exentas de las penalizaciones siempre y cuando quede debidamente justificada esta situación mediante informe pertinente.

PRESENCIA, RESOLUCION DE INCIDENCIAS Y TAREAS DE SEGUIMIENTO

EL CONTRATISTA estará obligado a:

RESOLUCION DE INCIDENCIAS

Las incidencias se catalogarán en tres niveles y plazos de resolución que serán:

Normal: Todas las incidencias que no impidan o interrumpan el desempeño del usuario en su puesto de trabajo o que signifiquen un fallo de funcionamiento del dispositivo o programa que genera la incidencia sin afectar a

su funcionamiento o rendimiento. Todas aquellas destinadas a la mejora de la capacidad de gestión de los usuarios así como la mejora en el rendimiento del entorno informático.

Alta: Aquellas incidencias que denoten un funcionamiento incorrecto de un dispositivo físico o lógico y sus posibles configuraciones, pero que no impidan un funcionamiento mínimo, del mismo modo todas aquellas incidencias que interfieran en la actividad de un usuario o que interrumpan el correcto desempeño de sus funciones en su puesto de trabajo.

Crítica: Aquellas que provocan el incorrecto funcionamiento del entorno informático que impide el desempeño de la tarea para el cual fue diseñado. Aquellas que impiden el desempeño de las funciones de un usuario en su puesto de trabajo.

De terceros: El contratista se compromete a mediar y hacer un seguimiento en el caso de que el problema se encuentre en software de terceros y que por esta característica no pueda resolver la incidencia relacionada con el software.

Se entenderá por software de terceros, aquel software gestionado por una empresa ajena y que no pertenezca a proveedores globales de software (p.e. Microsoft, google, sun etc.). En concreto se entenderá por software de terceros el que el ayuntamiento tenga en contrato para la gestión de sus procesos de gestión presente o futuro, a la firma de este contrato el software de terceros existente es:

TRIBUTOS Y RECAUDACION: ATMGT

CONTABILIDAD: ATMCONTA

PADRON: WPADRON

NOMINAS: ATM NOMINET

REGISTRO: ATMGERES

EXPEDIENTES: ATMGERES

ARCHIVO: ATMARCHIVO

CASA DE LA CULTURA: AULA 1

Se entenderá también como incidencias de terceros aquellas que se produzcan al cargar los datos para rendición de información en páginas como oficina virtual de entidades locales, portal de entidades locales o portal de la Cámara de Cuentas.

PLAZOS DE RESOLUCION:

Normal: 72 horas en remoto, o hasta el día de visita presencial en caso de no poder solventarse de forma remota.

Alta: Un día laborable en remoto, o el siguiente día laborable en caso de ser imposible su resolución remota

Crítica: 5 horas en remoto, o el mismo día en caso de ser imposible su resolución remota.

De Terceros: Se trataran las incidencias con las mismas categorías que para las genéricas, con la excepción que si queda suficientemente demostrado que la solución a la incidencia solamente puede ser acometida por la empresa propietaria se presentará "INFORME DE DESCARGO POR RESPONSABILIDAD DE TERCEROS". Este documento dará suspensión al plazo de resolución por parte del Contratista durante una semana.

En este informe se dejará constancia del tipo de error, las actuaciones que se hayan acometido para su solución y documento explicativo que justifique la imposibilidad de resolución por su parte.

En el caso de que la empresa propietaria de software de terceros, no pudiera solucionar la incidencia o no estuviera de acuerdo con el "INFORME DE DESCARGO DE RESPONSABILIDAD DE INCIDENCIA", se podría solicitar la presencia de un técnico como parte representante del Ayuntamiento para la defensa de la responsabilidad de resolución de dicha incidencia.

NOTIFICACION DE INCIDENCIAS

El Ayuntamiento notificará las incidencias mediante una página web o sistema telefónico que el Contratista proporcionará al cliente donde podrá abrir un TIKET de incidencia para todas la incidencias. Únicamente se notificarán las incidencias vía telefónica cuando estas sean de carácter Alto o Crítico o sea imposible su comunicación mediante sistema de TICKETS.

Para la notificación de incidencias vía telefónica, el contratista proporcionará un número de teléfono que estará operativo al menos en horario de 9:00 a 15:00h. de Lunes a Viernes.

TAREAS DE SEGUIMIENTO

Generar y notificar al responsable de informática del AYUNTAMIENTO un registro de incidencias que refleje los siguientes datos:

Fecha y Numero de incidencia registrada
Tipo de Prioridad (Normal, Alta, Critica)
Usuario que la abrió
Tipo de Atención (remota, Telefónica, Ambas, Presencial)
Breve descripción de la incidencia indicando si es de hardware, software, software de terceros
Breve Descripción de la solución.

El envío de estas actuaciones será cada dos meses mediante correo electrónico

ASESORAMIENTO TECNICO

El Contratista, en caso de requerirlo el responsable de área deberá asesorar e incluso emitir informe de cualquier asunto relacionado con el funcionamiento o mejora del servicio que la administración solicite.

Del mismo modo, el Ayuntamiento podrá exigir que se realice la elaboración de un máximo de tres proyectos anuales en caso de posibles convocatorias de subvenciones públicas que estén relacionadas total o en parte al ámbito informático. En caso de ser el Ayuntamiento objeto de subvención, tendrá libre decisión de contratación para dicha subvención de tal modo que el proyecto no sea un documento vinculante entre las partes.

PENALIZACIONES.

En caso de que el Contratista incumpla alguna de las clausulas presentes en este contrato el Ayuntamiento podrá aplicar las penalizaciones que correspondan de acuerdo al siguiente baremo:

El primer incumplimiento de alguna de las clausulas se notificará al contratista mediante correo electrónico, de manera que este pueda tomar las medidas oportunas para su subsanación.

En caso de reiterados incumplimientos (dos o más) se notificará al contratista mediante notificación oficial y el Ayuntamiento se reserva imponer una penalización de entre un 10% y un 50% de la cuota mensual pactada en este contrato.

En caso de que la empresa contratista no subsane el incumplimiento de una o más clausulas dentro del plazo de 15 días tras haber recibido notificación oficial, el Ayuntamiento podrá aplicar una penalización entre el 10% y el 100% de la cuota mensual (con el límite máximo del 10% del importe total del contrato) y se reserva el derecho a rescindir el contrato por incumplimiento del mismo.

RESOLUCION DEL CONTRATO.

El contrato podrá rescindirse por decisión unilateral de cualquiera de las partes, bastando la simple comunicación, mediante carta certificada o telegrama, 30 días antes de la terminación del mismo.

Para cuantas cuestiones o litigios que pudieran suscitarse con motivo de la interpretación, aplicación o cumplimiento del presente contrato, las partes intervinientes, con renuncia expreso de su propio fuero o del que pudiera corresponderles, se someten expresamente a la Jurisdicción de los Juzgados a los que pertenezca la circunscripción del Ayuntamiento.

CONFIDENCIALIDAD y DATOS PERSONALES

El término "confidencialidad" incluirá:

- (I) Cualquier información revelada por cualquiera de las partes ("Propietario") a la otra ("Receptor"), ya sea verbalmente, por correo electrónico, o visualmente, o bien de forma escrita o de cualquier otra forma tangible que sea identificable como propiedad o confidencia.
- (II) Los secretos empresariales, programas de ordenador, software, documentación, fórmulas, datos, inventos, técnicas, planes de marketing, estrategias, planificaciones, listas de clientes, información sobre empleados, información confidencial relativa a la actividad empresarial del Propietario relativa al pasado, presente o posible futuro de los productos, métodos de fabricación u operativos, incluida la información sobre investigación, desarrollo, ingeniería, compras, fabricación, contabilidad, marketing, ventas o leasing, e incluso cualquier software (incluido de terceros). La información confidencial del Propietario será considerada como estrictamente profesional por el Receptor y no será revelada por el mismo, a menos que exista consentimiento y se trate de terceros que necesiten conocerla y que operen bajo un acuerdo de confidencialidad que contenga unas cláusulas de confidencialidad no menos restrictivas que las aquí descritas.
- (III) Este contrato implica obligaciones para las partes en lo que respecta a aquella Información Confidencial sobre la que cualquiera de ellas pueda establecer con suficientes pruebas legales que: (a) antes de recibirla el propietario estaba en su poder o era conocida legítimamente por el Receptor sin obligación de mantener su confidencialidad, (b) sea o llegue a ser de conocimiento público sin violación de este contrato, (c) sea obtenida de buena fe por el Receptor de un tercero que tenga derecho a revelarla sin obligación de confidencialidad, (d) sea desarrollada de modo independiente por el Receptor, sin la participación de personas que tuvieran acceso a la información Confidencial, o en caso de que exista requerimiento judicial o legal de que dicha información sea desvelada, poniendo en conocimiento al Propietario el hecho y llevándose a cabo todas las diligencias posibles para limitar la revelación de datos. El Receptor no tendrá, en virtud de este contrato, ningún derecho sobre ninguna Información Confidencial del Propietario.

En el plazo de diez (10) días después de la finalización de este Contrato cada una de las partes certificará por escrito al Propietario que todas las copias de Información Confidencial, Incluidas las copias parciales, han sido destruidas o restituidas al Propietario.

La obligación de confidencialidad derivada de este Contrato se extenderá a lo que marque la Ley vigente a partir de la finalización del Contrato.

Así lo manda y firma ante la Secretaria-Accidental que doy fe en Soto del Real a 3 de enero de 2017.

EL ALCALDE

LA SECRETARIA-ACCIDENTAL