



C.I.F.: P3804800E

## M.I Ayuntamiento de Valverde -El Hierro

Exp. N.º 1003/2022

### **PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE DEBE REGIR LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA Y APOYO AL MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS DEL AYUNTAMIENTO Y OTROS SISTEMAS DE COMUNICACIÓN**

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

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares tiene por objeto definir los trabajos que debe realizar la empresa adjudicataria del contrato para prestar los servicios profesionales para el mantenimiento preventivo, correctivo, adaptativo de los equipos informáticos (hardware, software, web etc) del M.I. Ayuntamiento de Valverde, tanto en su sede central sita en la C/ Pérez Galdós N.º 3, como en el resto de edificios e instalaciones municipales (Biblioteca Municipal, Oficinas Servicios Sociales, Centro Cultural Asabanos, Escuela Infantil Municipal, Almacén Municipal, etc )

Este consistirá básicamente en la prestación de los servicios de asistencia y apoyo informático en la administración, mantenimiento integral de equipos y programas informáticos para el Ayuntamiento de Valverde.

Dentro del contrato se incluyen todas aquellas acciones (preventivas, correctivas y de valor añadido) encaminadas a conseguir que el equipamiento del Ayuntamiento de Valverde funcione correctamente.

No formará parte del presente contrato los gastos en inversión de nuevos equipos.

#### **2.- DURACIÓN DEL CONTRATO Y PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN.**

El contrato tendrá una duración de dos años a contar desde la fecha de su formalización pudiendo ser objeto de prórroga durante hasta 2 años más por mutuo acuerdo de las partes.

El importe del presente contrato asciende a la cuantía de 43.150 euros, importe correspondiente a dos años de prestación del servicio, al que se adicionará el Impuesto sobre el Valor Añadido por valor de 3.020,5 euros, lo que supone un total de 46.170,5 euros, que se abonará en 24 mensualidades.

#### **3.- ALCANCE Y ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO.**

El alcance y especificaciones de los servicios mínimos, sin ser limitativos, estarán siempre supervisados por parte del Técnico de Informática, quien supervisará y dirigirá las tareas a realizar por el adjudicatario.

##### **3.1.- Administración del sistema**

Podrá realizar las tareas básicas de administración del conjunto de equipos, servidores y usuarios, además de las bases de datos corporativas en colaboración y en apoyo de la Técnico Municipal.

- Administración de usuarios y grupos de trabajo, permisos y accesos.
- Administración de estaciones de trabajo.
- Administración de servidores, tanto físicos como virtuales, así como instalación y configuración de nuevos servidores que sean necesarios





C.I.F.: P3804800E

## M.I Ayuntamiento de Valverde -El Hierro

- Administración de la red .
- Seguridad y monitorización de conexión a Internet para los usuarios.
- Protección del sistema contra ataques desde el exterior.
- Copias de seguridad de los datos.
- Administración de todas las cuentas de correo ,incluyendo los dispositivos smartphone,tabletas, etc.

La empresa adjudicataria deberá atender cualquier equipo o periférico que por error u omisión no se haya incluido en el inventario de detalle.

### 3.2.- Mantenimiento de equipos y programas.

Se entiende por mantenimiento todas aquellas actuaciones sobre un sistema informático que conduzcan a que el mismo quede operativo y en perfecto grado de funcionamiento,incluida la restauración del sistema operativo en los casos en los que la avería del equipo lo requiera.

Servicios consistentes en el mantenimiento de equipos de usuario, impresoras y recursos de red:

- Mantenimiento de equipos ordenadores , servidores e impresoras.
- Gestión de los recursos compartidos en la red.
- Instalación y mantenimiento de los programas de cada usuario.
- Gestión de recursos compartidos para cada puesto de trabajo.
- Gestión de la topología de la red.
- Soporte, mantenimiento y administración del backup local , cloud ,etc
- Soporte, mantenimiento y administración de la seguridad perimetral,firewall.
- Soporte, mantenimiento y administración del antivirus en los equipos.

Se incluye como Anexos a este Pliego, los LISTADOS DE EQUIPOS HARDWARE Y objeto de mantenimiento en este contrato, con la advertencia de que, si durante la vigencia del contrato, se produjera un aumento de los mismos no repercutirá en variaciones ni de precio, ni de las condiciones generales.

En el concepto de sistema informático se incluyen los equipos (servidores, unidades de copia, equipamiento de almacenamiento, PC's, terminales ligeros, ordenadores portátiles, tabletas, PC's, impresoras, escaners, switch, router, proyectores, webcams, lectores, grabadoras ,móviles, monitores, discos duros externos, cámaras digitales,, smartphones, y resto de periféricos y accesorios)

### 3.3.- Gestión de datos corporativos.

Servicios consistentes en las siguientes tareas en colaboración y apoyo de la Técnico Municipal:

- Administración de las bases de datos corporativas.
- Ayuda a la creación de listados y consultas.
- Registros de accesos y seguridad de las bases de datos.
- Administración centralizada de los permisos y accesos.
- Actualización de bases de datos y trabajos complementarios.
- Administración y diseño de la página web corporativa.





C.I.F.: P3804800E

## M.I Ayuntamiento de Valverde -El Hierro

- Administración APP corporativa.

### 3.4.- Asistencia Técnica.

Ayuda y formación. Consistirá básicamente en la asistencia, a nivel general, en tareas informáticas al personal municipal y formación específica, a determinar, en materia informática.

### 3.5.- Ayuda en la mejora de la Organización.

Estará incluido en el alcance del contrato las acciones básicas a mejorar el sistema informático del Ayuntamiento y que, básicamente, consistirán en:

- Identificación de posibles líneas de mejora, tanto técnicas como económicas, en base a líneas de ayuda y financiación.

El personal adscrito por la empresa adjudicataria a la prestación del contrato participará en proyectos que los responsables del Ayuntamiento de Valverde estimen oportuno, realizando aquellas tareas que le sean asignadas por los responsables del proyecto o de infraestructuras. La participación puede corresponder a cualquiera de las fases de un proyecto. Los tipos de proyectos en los que podrán participar son:

- Implantación de nuevos productos o infraestructuras.
- Estudios de viabilidad y pilotos de nuevos productos o infraestructuras.
- Evolución tecnológica de infraestructuras existentes y migraciones de software.
- Modificaciones de configuración para permitir su crecimiento.
- Migraciones de versión de productos software.
- Seguridad informática tanto física como lógica.
- Informe sobre posibles incompatibilidades entre elementos básicos (incluido sistema operativo) y de los distintos elementos software y hardware de las instalaciones, incluyendo los que se pretendan incorporar.

### 3.6.- Registros estadísticos.

La empresa adjudicataria deberá llevar un registro de todos los datos que se consideren de interés, en concreto:

- Número intervenciones en hardware.
- Número de intervenciones en software.
- Equipos reparados.
- Equipos sustituidos.
- Incidencias destacables.
- Otros datos que se consideren de interés.

Asimismo, con periodicidad mensual, la empresa adjudicataria elaborará un informe en el que se haga un balance de los datos más significativos y, si fuera necesario, proponiendo acciones correctoras al Ayuntamiento.





C.I.F.: P3804800E

## M.I Ayuntamiento de Valverde -El Hierro

### 4.-CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

#### 4.1.-Prestación del servicio..

Los servicios objeto del presente contrato se efectuarán preferentemente en las propias dependencias municipales.

#### 4.2.-Tiempos de respuesta.

En función de la naturaleza de los equipos a mantener, así como de la magnitud de la incidencia, se establecen las siguientes criticidades:

- Máxima, para equipos que precisan de unas condiciones de servicio más exigentes (servidores, dispositivos de copia, seguridad perimetral, comunicaciones, impresoras de red).
- Media, para equipos que precisan unas condiciones de servicio intermedias(estaciones de trabajo, portátiles, monitores e impresoras locales).
- Normal (escáneres y resto de equipamiento)

El tiempo máximo de respuesta a las incidencias, así como de resolución de las mismas, queda reflejado en la siguiente manera:

INCIDENCIA	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO SOLUCIÓN
Máxima	1 hora	24 horas
Media	3 horas	48 horas
Normal	8 horas	72 horas

Entendiendo por **tiempo de respuesta** como el plazo transcurrido desde la comunicación de una incidencia hasta el momento en que el adjudicatario se pone a disposición del usuario en las instalaciones donde esté ubicado el equipo, personándose en las mismas para resolverla o por control remoto cuando pueda resolverse así la incidencia. Se entiende por **tiempo de solución** el plazo transcurrido entre la personación del personal y la resolución del problema.

#### 4.3 .- Mantenimiento preventivo.

Consistirá en la revisión periódica tanto de hardware como de software, del sistema informático del Ayuntamiento .Al menos con una periodicidad mensual se deberá llevar a cabo, entre otros: limpieza del registro y archivos temporales; limpieza de virus y software malintencionado; revisión general de los equipos; revisión del estado de la red; revisión de los servidores; revisión del sistema de copias de seguridad.

#### 4.4 .- Mantenimiento correctivo.

Se considera mantenimiento correctivo al servicio que se realiza a petición del Ayuntamiento de Valverde para solucionar una anomalía o avería (hardware, software) que se presente en cualquiera de los equipos o en la red de datos o en los demás sistemas objeto del contrato.

#### 4.5.- Reparación de equipos.

Se realizará en la ubicación donde se encuentre el equipo averiado y con el uso de recambios originales o de las mismas características y funcionalidades. En el caso de no poder realizar la reparación en la ubicación original se retirará el equipo, previa sustitución del mismo por uno de similares características. Todo ello con el objetivo de que los usuarios afectados puedan llevar a cabo sus actividades con la menor interrupción posible.





C.I.F.: P3804800E

## M.I Ayuntamiento de Valverde -El Hierro

### 4.6.- Formación del Personal.

Con el fin de proporcionar los servicios requeridos por el Ayuntamiento de Valverde, la empresa adjudicataria deberá disponer de personal con la titulación y formación adecuada para la prestación de los mismos. Para ello y como parte de la oferta, en el proyecto de técnico, presentará el currículum vitae o documentación acreditativa de experiencia y/o formación de todo el personal que realizará las funciones por parte de la empresa adjudicataria en el Ayuntamiento de Valverde.

Si, por el motivo que fuera, la empresa adjudicataria necesitara introducir personal para la ejecución del presente contrato, deberá presentar el currículum vitae de los nuevos técnicos propuestos, que deberán ser aprobados por parte del Ayuntamiento .

La falsedad en el nivel de conocimientos del personal ofertado, implicará asumir penalizaciones, y en último término, podrá provocar la resolución del contrato.

El perfil de la persona asignada para desarrollar la asistencia técnica presencial, la titulación mínima requerida será la de Formación Profesional de grado superior en la rama de informática, lo que deberá acreditarse a través de la titulación correspondiente.

El técnico o técnicos que presten estos servicios deberán tener conocimientos demostrables en los siguientes entornos:

- S.O. Microsoft Servidores (W2003 , W2008 W2012,W2022) y PCs (W10,W11)
- Virtualización (Vmware).
- Seguridad perimetral e interna.
- Bases de datos SQL Server, Oracle,MySQL .
- Administración de red y correo corporativo.
- Diseño web y otras tecnologías relacionadas (HTML,ASP,CSS, estándares, diseño gráfico, etc.).
- Programación de Aplicaciones Web Java, Php, ASP,C+.

El técnico o técnicos que presten estos servicios, deberá tener experiencia profesional durante un período mínimo de 4 años, en funciones similares en servicios prestados a los que se requieren con una dedicación superior al 80%.

En caso de que el técnico asignado por la empresa no pueda participar por motivo de fuerza mayor, deberá presenta un declaración jurada. Asimismo, la adjudicataria cubrirá las bajas por enfermedad, vacaciones, permisos etc debiéndose sustituir de manera inmediata. La situación de cualquiera de estos técnicos deberá realizarse preceptiva por otros de igual o mayor cualificación profesional y deberá contar con el visto bueno del Ayuntamiento. El incumplimiento de esta condición podrá conllevar la resolución del contrato.

### 4.7.- Horario.

El horario mínimo de prestación de servicio presencial será de **seis horas diarias de lunes a viernes entre las 7:30h a 15:30h a determinar por la Técnico del Ayuntamiento**. Las personas del adjudicatario que presten el servicio en el Ayuntamiento no podrán, durante el horario presencial del período de ejecución de esta contratación, prestar servicios a otra entidad, pública o privada, salvo autorización expresa del Ayuntamiento.

Durante este horario el personal adscrito al servicio deberá estar disponible para cualquier





C.I.F.: P3804800E

## M.I Ayuntamiento de Valverde -El Hierro

necesidad, incluida en el objeto del contrato, que surja. Este horario es orientativo y siempre que no se trate de una incidencia crítica o de urgencia, que habrá que darle la máxima prioridad.

Los desplazamientos necesarios del personal de la empresa adjudicataria serán a cargo de la misma. 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.

Los periodos de vacaciones de vacaciones de la persona designada deberán ser sustituidos por otra persona de la empresa, dichos periodos deberán estar adaptados a la necesidad del servicio y consensuados siempre por la Técnico de Informática.

La empresa adjudicataria deberá intentar llevar a cabo las labores de mantenimiento y las reparaciones sin que interfieran en el funcionamiento del Ayuntamiento.

### 5.- CONDICIONES PARTICULARES.

#### 5.1.- **Planificación, dirección y control de los trabajos.**

El Ayuntamiento de Valverde, a través de la Técnico de Informática realizará el seguimiento de la ejecución del contrato, velando por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados, supervisando y dirigiendo los mismos.

Los licitadores deberán incluir dentro del Proyecto Técnico, programa de actuaciones a desarrollar, especificando las de carácter periódico. Quedando siempre bajo la supervisión de el personal del técnico del Ayuntamiento que podrá cambiar las prioridades de ejecución de las tareas.

#### 5.2.- **Calidad de los trabajos.**

El licitador aportará dentro del Proyecto Técnico un plan para realizar un control y seguimiento de los trabajos desarrollados. Este Plan contendrá de manera pormenorizada todos los detalles que se estime conveniente, indicando las acciones concretas que pretende realizar con este objetivo y el cronograma de las mismas, así como los informes a presentar.

Durante el desarrollo de los trabajos el Ayuntamiento podrá establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los resultados obtenidos, siempre en el marco de referencia del Plan presentado por el adjudicatario.

#### 5.3.- **Propiedad intelectual de los trabajos y cláusula de confidencialidad.**

##### 5.3.1. **-Propiedad intelectual de los trabajos.**

El contratista acepta expresamente que los derechos de explotación de la aplicación informática y de los programas desarrollados al amparo del presente contrato corresponden únicamente al Ayuntamiento de Valverde, con exclusividad y a todos los efectos.

##### 5.3.2. **-Seguridad y confidencialidad de la Información.**

La empresa adjudicataria, en cumplimiento del Reglamento Europeo 2016/679 de Protección de Datos de Carácter Personal, únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del Ayuntamiento y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. En el caso de que la empresa,





C.I.F.: P3804800E

## M.I Ayuntamiento de Valverde -El Hierro

o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique, o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal a los que hayan podido acceder deberán ser destruidos o devueltos al Ayuntamiento, al igual que cualquier soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas de seguridad precisas de tipo físico, lógico, técnico y administrativo que garanticen la seguridad tanto de las instalaciones, como de los programas y los datos. Asimismo, deberán incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, estarán autorizadas para las relaciones con el Ayuntamiento a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar.

Los datos de carácter personal que proporcione el Ayuntamiento de Valverde a través de ficheros y/o Bases de Datos son de exclusiva propiedad de este Ayuntamiento por lo que el adjudicatario no podrá aplicarlos, comunicarlos o utilizarlos con un fin distinto al propio del objeto del presente Pliego, ni cederlos bajo ningún concepto, directa o indirectamente, a otras personas y/o empresa.

### 5.3.2.2.- Seguridad.

El adjudicatario se compromete a no dar a la información y datos proporcionados por el Ayuntamiento de Valverde, cualquier uso no previsto en el presente Pliego, en particular no proporcionará sin previa autorización del Organismo, copia de los documentos y/o datos a terceras personas, bajo pena de resolución del contrato con pérdida de la garantía definitiva, todo ello sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal que procediera.

El adjudicatario se comprometerá a la no difusión de ningún tipo de código de acceso o cualquier otro tipo de información que pueda facilitar la entrada a los sistemas del Ayuntamiento de Valverde, así como a no hacer un uso incorrecto de los permisos y privilegios que se concedan a su personal para la ejecución de este contrato. En tal sentido, el adjudicatario se hará responsable de los perjuicios que se le puedan ocasionar al Ayuntamiento de Valverde debido al incumplimiento de cualquiera de las condiciones mencionadas.

Los equipos que contengan información no cifrada de carácter reservado o de carácter personal no serán sacados de sus dependencias habituales para su reparación o destrucción. Si por causas excepcionales fuese imprescindible transportar el citado material fuera de su instalación, se procederá de la siguiente manera con los dispositivos de almacenamiento de datos (discos, disquetes, cintas, circuitos integrados, etc.):

- Soportes desmontables/removibles/extraíbles: serán extraídos de los equipos y entregados a los responsables de los mismos.

- Soportes fijos: se efectuará un borrado lógico de la información y se garantizará su irrecuperabilidad mediante escritura total del soporte con información irrelevante. SI esto no fuese posible, se procederá a extraer el dispositivo y destruirlo físicamente por cremación o fractura (= rotura + violencia), quedando en ese caso los fragmentos a disposición de los responsables de la instalación.





C.I.F.: P3804800E

## M.I Ayuntamiento de Valverde -El Hierro

### 5.3.2.3.- Durante el contrato y fin del Contrato.

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

Cuando finalice el contrato la empresa deberá formar y traspasar los conocimientos a los técnicos o a la empresa que asuma en aquel momento el servicio. Para realizar esta tarea será imprescindible la elaboración de una memoria explicativa del funcionamiento del servicio durante el contrato.

### 5.4.- Personal técnico disponible.

En caso de que la carga de trabajo o las campañas de ciertos proyectos lo justifiquen, El Ayuntamiento de Valverde podrá demandar que se realicen servicios en horario ampliado del indicado.

Se considerarán incluidos dentro del precio de este contrato aquellos encargos que, tratados de forma individual, no superen las 4 horas de trabajo de Técnico. Para encargos que superen este número de horas, se podrán compensar con la reducción de horas de presencia física del técnico.

De cualquier manera, se estima que la dedicación del técnico dedicado pueda no ser suficiente para el cumplimiento de los trabajos adicionales al mantenimiento correctivo previsto, por lo que se deberá indicar qué recursos técnicos no dedicados íntegramente a la cuenta se ponen a disposición del servicio para reforzar el soporte y cumplir con los niveles de servicio y cual será la forma de organización que se propone.

El personal necesario para el funcionamiento y mantenimiento del servicio, será contratado directamente por el adjudicatario, sin compromiso laboral alguno con el Ayuntamiento.

La empresa adjudicataria deberá adoptar cuantas medidas resulten precisas para garantizar la Salud Laboral y la Prevención de Riesgos Labores de acuerdo con la legislación vigente en lo relativo a las precauciones a adoptar en la realización de determinadas tareas que puedan implicar algún riesgo para la salud o seguridad de las personas.

### **6.- CONTENIDO DEL PROYECTO TÉCNICO DE LAS EMPRESAS LICITADORAS.**

El licitador deberá realizar en su oferta una descripción de las funcionalidades y planificación del servicio ofertado, con objeto de realizar la valoración conforme a los criterios de adjudicación.

La oferta deberá contar con los siguientes apartados:

- Descripción y planificación del servicio ofertado.
- Mantenimiento preventivo: Planificación, metodología y procedimientos con indicación de dedicación presencial.
- Mantenimiento correctivo: Planificación, metodología y procedimientos especificando tiempos de respuesta y resolución, métodos y horarios de localización.
- Recursos humanos y técnicos adscritos al servicio: certificados de empresas, currículum vitae.
- Reparación de averías de equipos: Procedimientos.
- Sustitución de equipos: Procedimientos.
- Indicación y acreditación, en su caso, de las certificaciones de fabricante de hardware







C.I.F.: P3804800E

## M.I Ayuntamiento de Valverde -El Hierro

y software con las que se cuenta,.

### 7.-SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL.

La solvencia técnica o profesional se acreditará por alguno de los siguientes medios:

a) Una relación de contratos de similares características de los que constituyen el objeto del contrato realizados en el curso de los tres últimos años, avalada por certificados de buena ejecución, de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 70% del valor estimado anual del contrato. Por tanto, el valor que se debe tomar como referencia deberá ser al menos de **15.102,50 euros**.

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 este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación.

b) Indicación del personal técnico o unidades técnicas, integradas o no en la empresa, de los que se disponga para la ejecución del contrato.

### 8.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

Para la valoración de las ofertas y la determinación de la oferta económicamente más ventajosa se atenderá a los siguientes criterios:

1) Mejor oferta económica.....48 puntos.

La puntuación vendrá en función de la siguiente fórmula:

$$P_v = 48 * (M_o/O_v)$$

P<sub>v</sub>: Puntuación de la oferta a valorar

M<sub>o</sub> = Menor oferta, la oferta económica más baja de las presentadas.

O<sub>v</sub>= Oferta a valorar.

Se valorará con 0 puntos aquellas ofertas que no oferten baja en el precio base de la licitación

2) Plan de Trabajo: ..... 39 puntos.

Se valorará la relación entre la calidad de los servicios ofertados y la forma de presentarlos:

- La organización y funcionamiento del servicio (10 puntos) : El plan de mantenimiento preventivo y correctivo , planificación de los servicios que ofrece y metodología a utilizar , los tiempos de repuestas, sistema de gestión, plazos de resolución de incidencias y consultas, la disponibilidad, asistencia presencial , asistencia remota, sistemas de supervisión.

- Los recursos humanos ,materiales y técnicos (29 pts)

El licitador deberá aportar el currículum , titulación y curso de cada uno de ellos.

El personal asignado para cubrir el servicio será como mínimo un técnico, si aporta algún técnico de soporte para algún servicio que lo requieran se valorará en 5 puntos.





C.I.F.: P3804800E

## M.I Ayuntamiento de Valverde -El Hierro

Se valorará con 24 ptos, si ha participado en servicios similares en los últimos años con una dedicación superior al 80%.

3) Mejoras: .....13 puntos.

Se valorarán las mejoras que puedan aumentar el rendimiento o la funcionalidad, esta valoración será la siguiente:

- Las horas de estancia presencial: siendo el mínimo establecido en el PPT de 6 horas diarias , si se ampliara media hora más se valorará con un punto hasta un máximo de 4 puntos.
- Si se aumenta el número de horas extraordinarias para cada uno de los servicios específicos , apartado 6.4 del PPT , se valorará con un 1 punto la hora extra , hasta un máximo de 4 puntos .
- Mejoras en la localización, métodos de localización, para aminorar los tiempos de respuesta normal presencial y ampliación del horario de respuesta, para la resolución del problema que no exceda las 8 horas, aumentándose un punto más por cada hora reducida para dar la respuesta hasta un máximo de 5 puntos.

En Valverde,

La Técnico de Informática  
(documento firmado electrónicamente)





C.I.F.: P3804800E

## M.I Ayuntamiento de Valverde -El Hierro

### ANEXO N° 1. LISTADO DE EQUIPAMIENTO

Ubicación	Equipamiento	Unidades
CPD	Servidores (Servidores virtualizados desde Windows Server 2008 hasta 2021)	4
	Cabina de almacenamiento	2
	switch	4
	routers	3
	Dispositivo de copia seguridad	1
	Firewall	2
	Enlace	3
Resto de Plantas	UPS /SAI	1
	Pcs de sobremesa (con monitor, teclado, ratón)	28
	Impresoras	12
	Portátiles	7
	Fotocopiadoras	2
Balustrada	Pcs de sobremesa (con monitor, teclado, ratón)	6
	Impresoras	3
	Enlace	1
Biblioteca	Pcs de sobremesa (con monitor, teclado, ratón)	7
	Impresoras	2
	router	1
	AP	1
C. Asabanos	Pcs de sobremesa (con monitor, teclado, ratón)	2
	Impresoras	1
	Router	1
	AP	3
E. Infantil	Pcs de sobremesa (con monitor, teclado, ratón)	1
	Portátiles	1
	Impresora	1

