

**PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL
MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO MICROINFORMÁTICO DE LA
UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA _____ 2**

1. NATURALEZA Y OBJETO DEL CONTRATO _____	2
2. ORGANO DE CONTRATACIÓN Y UNIDAD GESTORA _____	2
3. IMPORTE DEL CONTRATO _____	2
4. CAPACIDAD PARA CONTRATAR _____	3
5. NORMAS PARA LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS _____	3
6. MESA DE CONTRATACIÓN _____	7
7. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO _____	8
8. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO Y GARANTÍA DEFINITIVA _____	9
9. EJECUCIÓN DEL CONTRATO _____	10
10. FORMA DE PAGO Y REVISIÓN DE PRECIOS _____	11
11. MODIFICACIONES DEL CONTRATO _____	11
12. SECRETO, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES_	11
13. RÉGIMEN DE IMPUGNACIÓN DE ACTOS _____	12

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL
MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO MICROINFORMÁTICO DE LA
UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA _____ 13**

1. OBJETO _____	13
2. SERVICIOS A PRESTAR _____	13
3. CUESTIONES GENERALES _____	17
4. NIVEL DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS _____	18

ANEXO I - PROPOSICIÓN ECONÓMICA _____ 20

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO MICROINFORMÁTICO DE LA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA

1. NATURALEZA Y OBJETO DEL CONTRATO

1.1. Naturaleza y forma de contratación

El presente contrato tiene naturaleza administrativa y se regirá por las presentes cláusulas administrativas y por la Ley Foral 6/2006, de 9 de junio, de Contratos Públicos.

Se tramitará mediante expediente de tramitación ordinaria, procedimiento abierto con publicidad comunitaria, regulado en los artículos 64 y 66 de la Ley Foral 6/2006, de 9 de junio, de Contratos Públicos.

1.2. Objeto

El objeto es dotar a la Universidad Pública de Navarra de un servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de su parque microinformático, proyectores y terminales de acceso en instalaciones deportivas, tanto en el Campus de Pamplona como en el Campus de Tudela.

Nº de Expediente: ABR0004/2014

2. ORGANO DE CONTRATACIÓN Y UNIDAD GESTORA

El órgano de contratación de este expediente es el Rector, según lo establecido en las Bases de Ejecución del Presupuesto de la Universidad.

La Unidad Gestora del contrato será el Servicio Informático.

3. IMPORTE DEL CONTRATO

3.1. El valor estimado del contrato (I.V.A. incluido) asciende a 394.000 euros para un período de cuatro años.

3.2. El presupuesto anual del contrato (I.V.A. incluido) se estima ascenderá a la cantidad de 98.500 euros, y se ejecutará con cargo a la partida 0730/62.01/216.00 “*Equipamiento para procesos de información*” del presupuesto de 2014.

El contrato se formalizará hasta el 31 de diciembre de 2014, y podrá prorrogarse anualmente hasta cuatro años como máximo, mediante el procedimiento establecido en este Pliego de Cláusulas.

3.3. Los gastos de los anuncios de licitación y rectificación, en su caso, que se publiquen en los Boletines Oficiales y cualquier otro medio de difusión, así como los de formalización de contrato, irán a cargo del adjudicatario.

3.4. El contrato se entenderá a riesgo y ventura del adjudicatario.

4. CAPACIDAD PARA CONTRATAR

Podrán celebrar contratos públicos las personas naturales o jurídicas, de naturaleza pública o privada y españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar y acrediten su solvencia económica y financiera y técnica o profesional y no se encuentren incurso en causa de prohibición de contratar, según lo establecido en el artículo 10 y siguientes de la Ley Foral 6/2006, de 9 de junio, de Contratos Públicos, requisitos que deberán concurrir en el momento de finalización del plazo de presentación de ofertas.

5. NORMAS PARA LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS

La solicitud se presentará en el Registro General de la Universidad, en el plazo de **40 días** contados desde el envío del anuncio de licitación al D.O.U.E.

De conformidad con lo indicado en el art. 55 de la Ley Foral de Contratos Públicos, cada licitador **no podrá presentar más de una oferta**. Tampoco podrá suscribir ninguna oferta en participación conjunta con otros licitadores si lo ha hecho individualmente o figurar en más de una de esas agrupaciones. La infracción de estas normas dará lugar a la inadmisión de todas las ofertas por él suscritas de modo individual o como integrante de una agrupación.

La presentación simultánea de ofertas por parte de empresas vinculadas con un licitador, de acuerdo con la definición recogida en el art. 16 de la Ley Foral de Contratos Públicos, supondrá, igualmente, la inadmisión de las ofertas presentadas por el licitador y por sus empresas vinculadas.

No se admitirán variantes.

Las ofertas irán en tres sobres cerrados y firmados por el licitador, figurando en la parte exterior lo siguiente:

1. Título del procedimiento y número de expediente.
2. Nombre o razón social, domicilio, C.I.F. y números de teléfono y de fax del licitador.
3. Número del sobre.

Sobre nº 1: Incluirá toda la documentación administrativa indicada en el apartado 5.1.

Sobre nº 2: Incluirá toda la documentación técnica indicada en el apartado 5.2.

Sobre nº 3: Incluirá única y exclusivamente la propuesta económica, según el modelo del pliego (Anexo I).

Cuando las proposiciones se envíen por correo certificado o se presenten en alguno de los Registros Oficiales que autoriza el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el empresario deberá comunicar este hecho, dentro del plazo de presentación de proposiciones, en la Sección de Gestión Económica de la Universidad, mediante fax al número +34 948 169661. En ningún otro caso se admitirá la oferta.

Las ofertas irán firmadas y rubricadas por los licitadores o por los representantes legales.

El hecho de participar en el procedimiento supone que cada licitador acepta todas las cláusulas del presente pliego, así como lo que prevé la legislación actualmente vigente sobre la materia.

Los interesados podrán solicitar por escrito, a la dirección de correo electrónico gestion.economica@unavarra.es, las aclaraciones sobre el contenido del contrato que estimen pertinentes, que serán contestadas hasta seis días naturales antes de la fecha límite de presentación de ofertas, siempre que se hayan solicitado con diez días naturales antes del último día de presentación de ofertas. Las respuestas serán publicadas en el Portal de Contratación de Navarra.

5.1. Documentación administrativa

Toda la documentación a presentar por los licitadores habrá de ser original o copia autenticada administrativa o notarialmente.

Las empresas participantes y, en su caso, los representantes legales, deberán presentar los siguientes documentos (según art. 54 de la Ley Foral 6/2006, de 9 de junio, de Contratos Públicos):

A) Acreditación de la personalidad jurídica del contratista y, en su caso, su representación.

1º. Si la empresa fuese una persona individual deberá presentar el Documento Nacional de Identidad, o fotocopia autenticada notarial o administrativamente del mismo, o documento que reglamentariamente le sustituya.

Si la empresa fuese una persona jurídica deberá presentar la escritura de constitución o, en su caso, de modificación, debidamente inscrita en el Registro Mercantil.

Las empresas no españolas de Estados miembros de la Comunidad Europea deberán acreditar su inscripción en un registro profesional o comercial, cuando este requisito sea exigido por la legislación del Estado respectivo.

Las demás empresas extranjeras deberán acreditar su capacidad de obrar mediante certificación expedida por la respectiva representación diplomática española en el Estado correspondiente.

2º. Poder notarial bastante al efecto, a favor de la persona que hubiera firmado la proposición en nombre de la empresa y Documento Nacional de Identidad de la persona apoderada. Si la empresa fuese persona jurídica este poder deberá figurar en el Registro Mercantil.

La aportación de la copia del certificado de inscripción en el **Registro Voluntario de Licitadores de la Comunidad Foral de Navarra**, regulado por D.F. 174/2004, de 19 de abril, junto con una declaración responsable de su vigencia, eximirá al licitador de aportar la documentación relacionada en los puntos 1º y 2º, respecto a su personalidad y representación.

3º. Si varios licitadores se presentan constituyendo una unión temporal de empresarios o en participación conjunta, cada uno de los licitadores deberán acreditar su capacidad de obrar conforme a lo señalado en los apartados 1 y 2.

En ambos casos, tales licitadores deberán aportar un documento donde sus componentes indiquen los nombres y circunstancias de cada uno de ellos, el porcentaje de participación de cada uno de ellos en la unión o concurrencia, y nombren un representante o apoderado único con poderes bastantes para ejercitar los derechos y cumplir las obligaciones que del contrato se deriven hasta la extinción del mismo. El escrito habrá de estar firmado tanto por las diversas empresas o personas físicas concurrentes como por el citado apoderado.

Las personas físicas o jurídicas integrantes de entidades carentes de personalidad jurídica deberán presentar documentación en la que consten los mismos extremos señalados en el párrafo anterior.

B) Acreditación de constitución de garantías cuando así lo exija el pliego de cláusulas administrativas particulares.

Para participar en el presente procedimiento no será necesaria la constitución de una garantía provisional.

C) Declaración de que la empresa no está incurso en causa de exclusión del procedimiento de licitación.

El licitador deberá aportar declaración jurada que acredite que en sus órganos de administración no figura ninguna de las personas a que se refiere la Ley 5/2006, de 10 de abril, de regulación de los conflictos de intereses de los miembros del Gobierno y de los Altos Cargos de la Administración General del Estado.

Declaración del licitador o, en su caso, de su apoderado o representante, en la que se afirme, bajo su responsabilidad, que ni la empresa ni sus administradores están incursos en ninguna de las causas de incapacidad o incompatibilidad para contratar del artículo 18 de la Ley Foral 6/2006, de 9 de junio, de Contratos Públicos.

D) Acreditación de su solvencia económica y financiera, técnica y profesional.

- Acreditación de la solvencia económica y financiera mediante la declaración formulada por entidades financieras.
- Acreditación de la solvencia de acuerdo con el art. 14 de la Ley Foral 6/2006, de 9 de junio, de Contratos de Públicos de Navarra:

1. Los licitadores deberán acreditar la solvencia técnica o profesional para la ejecución del contrato, entendiendo por ella la capacitación técnica o profesional para la adecuada ejecución del contrato, bien por disponer de experiencia anterior en contratos similares o por disponer del personal y medios técnicos suficientes. El nivel de solvencia técnica o profesional será específico para cada contrato y su exigencia será adecuada y proporcionada al importe económico del contrato.

- Experiencia: Acreditar contratos de mantenimiento similares, ejecutados o en ejecución, en administraciones públicas o empresas privadas, especificando empresa y volumen de equipamiento. En al menos una de estas empresas debe haber un mínimo de 300 equipos informáticos.

- Solvencia técnica: Los licitadores deberán disponer y aportar certificaciones de servicio técnico oficial en alguna de las marcas siguientes: Apple, Hp, Acer, Dell, Epson, IBM, Lenovo, Toshiba, Lexmark, y Fujitsu.
- Solvencia profesional: Los licitadores deben acreditar que los técnicos de mantenimiento microinformático que adscriba cuentan con:
 - experiencia en trabajos similares
 - alguna certificación de Microsoft Windows
 - certificaciones de servicios técnicos oficiales
 - formación y/o trabajos demostrables en entornos Linux.
 - Titulaciones académicas afines a las labores propias de la ejecución del contrato.

Los licitadores deberán disponer de los certificados de calidad ISO 9001:2008 e ISO 27001:2005.

E) Certificación de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y de Seguridad Social.

- Certificaciones que acrediten hallarse al corriente de las obligaciones tributarias impuestas por las disposiciones vigentes.
- Certificaciones que acrediten hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones de Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes.

Las certificaciones tendrán validez a efectos de participación en los procedimientos de licitación, durante el plazo de 6 meses, a contar desde la fecha de expedición. Si las certificaciones caducasen antes de la adjudicación del contrato, el licitador propuesto como adjudicatario deberá presentar certificaciones actualizadas a requerimiento del órgano de contratación.

F) Declaración de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones de seguridad y salud en el trabajo.

Declaración responsable del licitador de que se halla al corriente de las obligaciones de seguridad y salud en el trabajo y de prevención de riesgos laborales impuestas por las disposiciones vigentes.

G) Declaración empresas vinculadas.

Declaración del licitador o, en su caso, de su apoderado o representante, en la que se indique si tiene o no empresas vinculadas según la definición de las mismas contenida en el artículo 16 de la Ley foral de Contratos Públicos. En caso afirmativo, dicha declaración deberá ir acompañada de la relación exhaustiva de sus empresas vinculadas.

H) Para las empresas extranjeras.

Declaración de someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del

contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional que pudiera corresponder al licitador o candidato.

5.2. Documentación técnica

Los licitadores expondrán una memoria desarrollando el trabajo a realizar, en la que se detallarán todos los aspectos requeridos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, de modo que la oferta pueda ser puntuada con los criterios de valoración establecidos en el presente Pliego.

Los licitadores podrán ofertar las consideraciones que estimen oportunas que supongan una mejora de la prestación del servicio respecto a lo exigido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Solamente se valorará la documentación incluida en el sobre nº 2 y no se incluirá en este sobre ninguna referencia al precio del contrato, que deberá aportarse exclusivamente en el sobre nº 3.

5.3. Oferta económica

La proposición económica deberá ser ajustada al modelo que se publica (Anexo I), entendiéndose que las ofertas comprenden no sólo precio de la contrata, sino también el importe del IVA y de aquellos impuestos que graven el servicio contratado, sin que, por tanto, puedan ser éstos repercutidos como partida independiente, así como los gastos de desplazamiento, transporte y cualquier otro que pudiera incidir sobre la contratación.

6. MESA DE CONTRATACIÓN

El procedimiento será informado por la Mesa de contratación y resuelto por el Rector.

La Mesa de contratación estará integrada por los siguientes miembros:

Mesa titular:

Presidente: - D^a. Mirian Bacaicoa Hualde, Directora del Servicio Informático.

Vocales: - D. Mariano Velasco Pérez, Jefe de la Sección de Apoyo al Usuario.

- D^a. Itziar Urrutia Beasáin, Técnico del Servicio Informático.

- D^a. María Sauleda Munárriz, Interventora.

Secretaria: - D^a. Cristina Abaurrea Arizmendi, Jefa de la Sección de la Asesoría Jurídica.

Mesa suplente:

Presidente: - D. Javier Fernández Landa, Jefe de Sección de Sistemas y Comunicaciones.

Vocales: - D^a. Gema Aldaz Semberoiz, Gestora del Servicio Informático.

- D^a. Ana Martínez Fernández, Gestora del Servicio Informático.

Secretaria: - D^a. Isabel Ibarrola San Martín, Técnico de la Asesoría Jurídica.

De cada sesión de la Mesa de Contratación se levantará el acta correspondiente por la Secretaria de la Mesa. La actuación de la Mesa de Contratación se ajustará a lo dispuesto en los artículos 59 a 63 de la Ley Foral 6/2006, de 9 de junio, de Contratos Públicos.

7. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

La selección del adjudicatario se realizará de acuerdo a los siguientes criterios:

A. Valoración económica: 50 puntos

B. Criterios evaluables mediante juicio de valor: 50 puntos

A. VALORACIÓN ECONÓMICA – hasta 50 puntos

Se asignarán 50 puntos al precio más económico y al resto se le asignará la puntuación de acuerdo a una regla de tres simple inversa.

Podrá presumirse que una oferta es anormalmente baja cuando sea inferior en treinta puntos porcentuales al importe estimado del contrato. En este caso se estará a lo dispuesto en el artículo 91 de la Ley Foral 6/2006, de Contratos Públicos.

B. CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR – hasta 50 puntos

La valoración de la solución ofertada se realizará de acuerdo al siguiente desglose:

- recursos disponibles para el mantenimiento preventivo: hasta 10 puntos
- recursos disponibles para el mantenimiento correctivo: hasta 20 puntos
- herramientas de apoyo técnico al mantenimiento correctivo: hasta 20 puntos

B.1. Recursos disponibles para el mantenimiento preventivo – hasta 10 puntos

B.1.1. Mantenimiento de los terminales de fichaje – hasta 10 puntos

Se valorará con un máximo de 10 puntos el mantenimiento por parte del licitador de los terminales utilizados para el fichaje del personal de la Universidad, de la marca Digitek. Se deberá acreditar la experiencia y la cualificación para el mantenimiento de dichos dispositivos.

B.2. Recursos disponibles para el mantenimiento correctivo – hasta 20 puntos

B.2.1. Clonado y formateo de equipos – hasta 10 puntos

El licitador puede ofrecer un servicio de clonado y formateo de equipos, que se describirá en un documento de no más de dos folios. Dicho servicio se valorará con un máximo de 10 puntos y podría incluir los siguientes puntos, entre otros:

- mantenimiento, en las instalaciones de la Universidad, de una serie de equipos master con su software (aplicaciones y sistema operativo) siempre actualizado
- clonado puntual de equipos a partir del master actualizado, a demanda del Servicio Informático
- formateo masivo y seguro de equipos obsoletos que la Universidad vaya a donar a entidades externas

B.2.2. Soporte técnico a incidencias de instalación y operación de aplicaciones – hasta 10 puntos

Se valorará con un máximo de 10 puntos el soporte técnico ofrecido por el licitador a las incidencias de instalación y operación de aplicaciones de usuario en entorno Windows, de las no exigidas en este pliego. Se valorará especialmente que el licitador actúe como interfaz con los servicios técnicos de los distintos fabricantes del software utilizado en la Universidad (Microsoft, Apple, Adobe, Wolfram, MathWorks, National Instruments, SAS, TrendMicro, FileMaker, MSC Software, IBM, etc.) para el apoyo a la resolución de las incidencias puntuales que se presenten.

B.3. Herramientas de apoyo técnico al mantenimiento correctivo – hasta 20 puntos

B.3.1. Sede e instalaciones – hasta 5 puntos

Se valorará con un máximo de 5 puntos el hecho de que la empresa disponga de sede en Pamplona o alrededores y de un laboratorio propio en las instalaciones de dicha sede.

B.3.2. Certificaciones de la empresa – hasta 5 puntos

Se concederán hasta 5 puntos a las certificaciones que presente la empresa, de las no exigidas en el pliego, dándose especial importancia a aquéllas concedidas por administraciones públicas y por los fabricantes del hardware y el software empleados en la Universidad, mencionados en otras partes del presente pliego.

B.3.3. Plan de trabajo para la prestación del servicio – hasta 10 puntos

La empresa podrá presentar un documento (máximo de 5 folios) que describa el plan de trabajo para la prestación del servicio, incluyendo la metodología para la resolución de la asistencia técnica y la certificación de procedimientos de resolución de averías. Dicho documento se valorará con un máximo de 10 puntos.

8. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO Y GARANTÍA DEFINITIVA

El adjudicatario de la presente contratación estará obligado a constituir una **garantía definitiva** por importe del 4 % del valor estimado anual del contrato, con carácter previo a la formalización del contrato, en las formas previstas en el artículo 95.2 de la Ley Foral 6/2006, de 9 de junio, de Contratos Públicos.

La garantía definitiva queda afecta al cumplimiento de las obligaciones del contratista hasta el momento de la finalización del plazo de garantía y, en particular, al pago de las penalidades por demora así como a la reparación de los posibles daños y perjuicios ocasionados por el contratista durante la ejecución del contrato.

El contrato se formalizará en documento administrativo en el plazo de 15 días naturales contados desde la terminación del plazo de suspensión de la adjudicación, constituyendo dicho documento título suficiente para acceder a cualquier registro público. El adjudicatario deberá presentar para la formalización del contrato los siguientes documentos:

- Resguardo acreditativo de la constitución de la garantía definitiva.

- La “*Solicitud de Abono por Transferencia*” debidamente cumplimentada, para certificar la titularidad de la cuenta bancaria del adjudicatario en la que se efectuará el abono del contrato, para lo cual será proporcionado un impreso normalizado por la Universidad Pública de Navarra.

9. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Los trabajos se iniciarán con la firma del contrato, y finalizarán el 31 de diciembre de 2014. El contrato podrá prorrogarse por periodos anuales, por resolución expresa del Rector, previa conformidad del contratista y acreditación de estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de la Seguridad Social. El contrato no podrá tener un plazo de vigencia superior a cuatro años, incluidas todas sus prórrogas.

En caso de prórroga, los precios serán actualizados aplicando la variación del Índice de Precios al Consumo de Navarra, para el periodo anterior al de la prórroga.

Si el contratista no estuviera interesado en la prórroga del contrato deberá notificarlo fehacientemente a esta Universidad con tres meses de antelación a la finalización del plazo inicial o del de la prórroga correspondiente. Si no manifestase nada en tal sentido, se presumirá su conformidad con la prórroga que, caso de interesar a la Universidad, se acordará expresamente.

Cuando el contrato se resuelva de mutuo acuerdo con anterioridad a la finalización del periodo de vigencia máximo del mismo, el contratista deberá seguir ejecutando el contrato, a instancia de la Universidad, hasta que se resuelva la adjudicación del siguiente.

Este contrato se ejecutará con estricta sujeción a los compromisos adquiridos por el adjudicatario en su oferta, las cláusulas técnicas y administrativas particulares que rige el presente contrato y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diere al contratista la Universidad Pública de Navarra.

La dirección e inspección de los trabajos corresponde a la Directora del Servicio de Informático de la Universidad Pública de Navarra, pudiendo dirigir instrucciones al contratista siempre que no se opongan a las disposiciones en vigor y al presente pliego.

El adjudicatario queda obligado a aportar, para la realización del trabajo, el equipo, medios auxiliares y personal que sean necesarios para la buena ejecución del aquél.

La documentación que aporte, en su caso, la Universidad para la ejecución del contrato, será devuelta a la recepción de los trabajos y su valor es puramente ilustrativo, por lo que su utilización es a riesgo y ventura del adjudicatario.

Toda la información y documentación recogida o elaborada en el curso de los trabajos será propiedad de la Universidad Pública de Navarra y será entregada al Servicio Informático al finalizar el trabajo.

El contratista no podrá hacer uso de dicho material, ni publicar, divulgar o proporcionar a terceros ningún dato o documento procedente de los trabajos de no mediar consentimiento expreso de la Administración propietaria, obligándose a resarcir a la misma por los perjuicios que por incumplimiento de dicho compromiso pudieran irrogársele. Igualmente, la Administración contratante se reserva en exclusiva el derecho de explotación de los trabajos

encomendados al adjudicatario, al que queda prohibido cualquier tipo de explotación, salvo acuerdo, en contrario de las partes.

La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, la negociación y pago de salarios, concesión de permisos, licencias y vacaciones, la sustitución de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, como abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, ejercicio de la potestad disciplinaria y cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

Sin perjuicio de las obligaciones de la empresa para con su personal, la unidad gestora del contrato garantizará que la ejecución del servicio se desarrolla con estricto cumplimiento del pliego y oferta presentadas y bajo su supervisión, inspección y control.

10. FORMA DE PAGO Y REVISIÓN DE PRECIOS

El abono del importe del servicio se efectuará por la Universidad Pública de Navarra a la presentación mensual de las facturas correspondientes, a períodos vencidos, previa conformidad por la Directora del Servicio Informático, mediante transferencia bancaria a la cuenta del adjudicatario, en un plazo no superior a treinta días.

Cuando se demore por la Universidad Pública de Navarra el pago convenido, se estará a lo establecido en el art. 112 de la Ley Foral 6/2006, de 9 de junio, de Contratos Públicos.

11. MODIFICACIONES DEL CONTRATO

Una vez perfeccionado el contrato, el Órgano de Contratación sólo podrá introducir modificaciones por razón de interés público en los elementos que lo integran, siempre que sean debidas a necesidades nuevas o causas imprevistas, justificándolo debidamente en el expediente.

En aplicación del artículo 105 de la Ley Foral de Contratos se relacionan las circunstancias que podrían dar lugar a una modificación del contrato:

- variación de la actividad universitaria
- variación de los horarios actuales de servicio
- variación en la cantidad de horas requeridas en la bolsa de horas
- variación en la cantidad destinada a la bolsa de piezas

El importe acumulado de todas las modificaciones no podrá exceder del 20 por 100 del precio de adjudicación del contrato.

12. SECRETO, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1.-Deber de secreto y confidencialidad

El contratista garantizará el cumplimiento por parte de todo su personal del deber de secreto y confidencialidad para con cualquier información, datos, estudios, investigaciones, y similares

concernientes a la Universidad Pública de Navarra, de los que dicho personal pueda tener conocimiento con ocasión de la prestación del servicio o actividad contratada.

Si, dada la naturaleza del servicio contratado, el personal de la empresa adjudicataria no debe realizar trabajos que impliquen tratamiento de datos de carácter personal, tendrá absolutamente prohibido el acceso a los mismos, y la obligación de guardar secreto respecto de aquéllos datos de esta índole que pueda accidentalmente conocer durante la prestación del servicio contratado.

El deber de secreto y confidencialidad respecto de cualquier dato personal y también respecto de la información de la Universidad permanecerá incluso después de finalizada la relación contractual que vincule al personal con la empresa contratista prestadora del servicio o actividad contratada.

Si el servicio o actividad contratada requiere que la empresa realice tratamiento de datos de carácter personal se suscribirá el correspondiente contrato que, para tal finalidad, exige el artículo 12 de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

2.- Protección de datos

Los datos personales recogidos por la Universidad en este expediente serán incorporados y tratados en el fichero denominado Sistema de Información de Gestión Económica, creado por Resolución 731/2005, de 29 de junio, del Rector de la Universidad (BON 100 de 22 de agosto 2005), cuya finalidad incluye la gestión de los expedientes de contratación administrativa de la UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA, y no podrán ser cedidos salvo en los supuestos previstos en la Ley. El Órgano responsable del fichero es el Gerente y el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición mediante la presentación de la correspondiente instancia, dirigida al Secretario General de la Universidad, presentada en el Registro General de la Universidad Pública de Navarra, Campus Arrosadia, 31006 Pamplona, Navarra, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la LOPD.

13. RÉGIMEN DE IMPUGNACIÓN DE ACTOS

Las reclamaciones en materia de contratación pública se interpondrán y resolverán según lo establecido en los artículos 210 y siguientes y en la Disposición adicional decimotercera de la Ley Foral 6/2006, de 9 de junio, de Contratos Públicos.

Los licitadores deberán identificar una dirección electrónica para la realización de notificaciones a través de medios telemáticos, en el caso de reclamación en materia de contratación pública.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO MICROINFORMÁTICO DE LA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA

1. OBJETO

El presente concurso tiene por objeto dotar a la Universidad Pública de Navarra de un servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de su parque microinformático, proyectores y terminales de acceso en instalaciones deportivas, tanto en el Campus de Pamplona como en el Campus de Tudela.

El mantenimiento solicitado consiste en el soporte presencial para solucionar las incidencias de los equipos relacionadas con el hardware y el software especificado en el presente documento.

El parque de equipos microinformáticos consta de 4.900 ordenadores compatibles PC, 230 ordenadores Apple, 650 impresoras en red, 200 scanners, 22 plotters, 1.200 ordenadores portátiles y 170 proyectores. El adjudicatario está obligado a prestar servicio sobre cualquiera de los equipos de esta naturaleza etiquetados con número de inventario de la Universidad Pública de Navarra.

2. SERVICIOS A PRESTAR

El servicio a prestar debe entenderse orientado a dejar operativos en el menor tiempo posible los equipos informáticos de la Universidad Pública de Navarra, tanto en el Campus de Pamplona como en el de Tudela, para lo cual hacemos una descripción de los servicios en los siguientes apartados.

2.1. SERVICIOS HARDWARE

2.1.1. Gestión de asistencia hardware

Resolución de las averías de tipo hardware que se produzcan en cualesquiera de los equipos inventariados en la Universidad Pública de Navarra.

2.1.2. Gestión de piezas estropeadas

Para piezas estropeadas que no estén cubiertas por garantía, el adjudicatario se compromete a pagar el coste de las piezas que se deban sustituir hasta un máximo de **8.000 euros anuales**, IVA incluido. Las piezas serán adquiridas por el adjudicatario al distribuidor, fabricante o proveedor que la Universidad Pública de Navarra le indique. Se establecerá con el adjudicatario al comienzo de la prestación de servicio un procedimiento ágil para la gestión de esta bolsa económica.

En cada año de contrato, si no se hubiera consumido la bolsa económica prevista para la compra de piezas, este remanente se acumulará a la bolsa del año siguiente.

2.1.3. Asistencia preventiva

La asistencia preventiva se prestará con carácter periódico o puntual para realizar las operaciones pertinentes indicadas en las especificaciones del fabricante de los equipos y que eviten el deterioro de los mismos, así como para reducir el riesgo de averías.

La asistencia preventiva periódica se realizará una vez al año para la totalidad de los proyectores, para las impresoras en red y para los terminales de acceso a instalaciones deportivas. Estas revisiones se realizarán durante el año y se concretará la manera de ejecutarlas a principios de año.

Para el resto de equipamiento la asistencia preventiva se realizará en el momento en el que se produzca una intervención derivada de una incidencia. El Servicio Informático determinará las pautas a seguir para este tipo de equipamiento.

En el caso de que la asistencia preventiva de un equipo exija la parada planificada del mismo, el responsable del equipo decidirá el momento idóneo para realizarla.

2.1.4. Gestión de garantías

La empresa contratada se hará cargo de la gestión completa de garantías para la sustitución de piezas estropeadas del equipamiento que se encuentre en periodo de garantía, verificando el resultado final de la reparación. En el caso de que la garantía no cubra la mano de obra el coste lo asumirá la empresa adjudicataria del contrato.

2.1.5. Gestión del inventario

Servicio destinado a realizar un control de las variaciones del parque de equipos objeto del contrato, sometiéndose para ello a las normas que dicten a tal efecto. Se realizará una vez al año un inventario general de equipamiento.

2.1.6. Disponibilidad de repuestos

La empresa adjudicataria deberá garantizar, bajo su responsabilidad, la provisión y disponibilidad de cualquier clase de repuesto necesario para la prestación del servicio.

En la medida de lo posible el licitador tendrá provisión de las piezas de repuesto que pudiera necesitar, en función del inventario de la Universidad Pública de Navarra. Serán las originales del fabricante del equipo, o bien las equivalentes y de calidad suficientemente contrastada, de modo que los equipos mantenidos y reparados sean funcionalmente equivalentes a los mantenidos y reparados por el fabricante de los mismos.

2.1.7. Sustitución temporal de los equipos

En el caso en que la reparación de una avería no pudiese ser realizada en el tiempo previsto para aquellos equipos que establezca el servicio informático, el adjudicatario se compromete a sustituir temporalmente el equipo por otro de similares características e iguales o superiores prestaciones, que ofrezca al usuario la misma funcionalidad, hasta la resolución definitiva de la avería.

La sustitución de equipos no pasará del 1% del parque total de la Universidad. En caso de sobrepasar este porcentaje será el Servicio Informático quien establezca qué equipos son de máxima prioridad.

Siempre que sea posible se deberá hacer un trasvase de datos en los equipos de sustitución, cuando el tiempo de sustitución se prevea que pueda ser superior a 2 días laborables.

2.1.8. Soporte y Mantenimiento Hardware de los Proyectoros

El licitador mantendrá los sistemas de proyección de la Universidad. Básicamente consistirá en sustituir los interfaces y lámparas, así como aquellas tareas necesarias para dejar el sistema de proyección operativo. No obstante, para aquellas tareas técnicas muy específicas se contará con el apoyo de empresas especializadas.

2.1.9. Soporte y Mantenimiento Hardware de los tornos de acceso a deportes

El licitador mantendrá los terminales de acceso a las instalaciones deportivas de la Universidad. Efectuará la sustitución de tarjetas del terminal de acceso en caso de avería, según protocolo establecido por el suministrador.

2.2. SERVICIOS SOFTWARE

2.2.1. Gestión software

La asistencia software se prestará para solucionar problemas de la siguiente naturaleza.

- Sistema operativo: instalación o reinstalación de los sistemas operativos para los que la Universidad disponga de licencia, así como la instalación de los parches estandarizados por el Servicio Informático para que el equipo esté actualizado.
- Antivirus: instalación y configuración del antivirus, así como resolución de problemas relacionados con la existencia de éstos.
- Ofimática básica: instalación o reinstalación del software de ofimática básica estandarizado por el Servicio Informático
- Drivers de periférico: instalación o reinstalación del software necesario para el acceso a los periféricos conectados directamente a los equipos o a través de la red de datos.
- Configuración de la tarjeta de red: instalación y configuración de red establecida por el Servicio Informático.
- Software de comunicaciones: instalación y configuración de las aplicaciones de comunicaciones estandarizadas por el Servicio Informático que proporcionen al usuario el acceso a servidores de red mediante software propio del sistema operativo, impresión en red, correo electrónico y navegador Web.

2.2.2. Asistencia técnica microinformática

Los técnicos de la empresa adjudicataria colaborarán en las tareas de soporte y asistencia técnica con el Servicio Informático, siempre manteniendo los niveles de calidad definidos en este pliego.

2.3. UTILIZACIÓN DEL SGI

El suministrador basará la gestión y organización de las tareas relacionadas con la Atención de Usuarios y Soporte Técnico en el Sistema Gestor de Incidencias (SGI) utilizado por el Servicio Informático. La prestación de servicio se canalizará a través de dicho SGI.

El Servicio Informático dará acceso web al SGI a los técnicos de soporte presencial. El licitador asume los siguientes compromisos con respecto al SGI:

- Los técnicos de soporte presencial llevarán a cabo las tareas involucradas en la gestión de las incidencias en el SGI (altas, bajas, modificaciones y consultas), manteniéndolas actualizadas en tiempo real.
- En cualquier momento un usuario podrá consultar el estado de su incidencia a través del teléfono de los técnicos de soporte presencial.
- Los técnicos de soporte presencial realizarán los informes detallados y listados que le sean solicitado por el Servicio Informático.
- Se utilizará el SGI como medida de control de los tiempos de respuesta y resolución de las incidencias.

2.4. BOLSA DE HORAS

El licitador ofertará 200 horas para la realización de trabajos tanto en horario laboral como fuera del horario laboral para la realización de aquellos trabajos que el Servicio Informático le encomiende, así como para la realización de cursos de formación.

La bolsa de horas que la Universidad solicita, podrá ser consumida en cualquiera de los siguientes propósitos:

- Peticiones específicas en horario de trabajo, siempre por técnicos diferentes a los destinados por la empresa adjudicataria.
- Peticiones específicas fuera de horas de trabajo (horario nocturno, sábados, domingos y festivos), en fechas concretas y previa planificación. Cada hora solicitada en este apartado consumirá 1,5 horas de la bolsa.
- Formación sobre nuevas tecnologías, a solicitud de la universidad, para el personal de atención al usuario del Servicio Informático. En función de la naturaleza de los cursos solicitados, cada hora de formación puede consumir desde una hasta 2 horas de la bolsa.

En cada año de contrato, si no se hubiera consumido la bolsa de horas prevista, el remanente se acumulará a la bolsa del año siguiente.

No se valorará el incremento en el número de horas ofertadas.

3. CUESTIONES GENERALES

3.1. Relación Universidad / Contratista

Las relaciones entre la Universidad y el contratista se llevarán a cabo por medio de una persona del Servicio Informático, nombrada por la Universidad y dada a conocer al adjudicatario. A su vez, el contratista nombrará a una persona responsable de la prestación del servicio ante la Universidad, que le representará a efectos de las notificaciones, requerimientos, y cualesquiera otras que sea preciso realizar.

En el momento de la formalización del contrato se firmará un documento por parte de la empresa adjudicataria y la Universidad Pública de Navarra sobre la confidencialidad y privacidad de los datos, según la legislación vigente.

La persona del Servicio Informático a la que se hace referencia en el apartado anterior deberá tener acceso a la información de todas las asistencias técnicas, desde el momento de la notificación del usuario hasta la resolución. La empresa adjudicataria estará obligada a entregar a dicha persona con periodicidad trimestral la siguiente documentación en formato electrónico:

- Listado desagregado de asistencias técnicas con exceso de tiempo de respuesta y/o tiempo de resolución de incidencias, desglosado por: Departamento-Centro-Unidad /Tipo de equipo/marca / modelo, detallando al menos: la fecha y la hora del aviso, la fecha y la hora en que quedó subsanada la incidencia, el tipo de incidencia, el exceso en tiempo de respuesta y/o de reparación, las causas del exceso y/o de la reparación.
- Listado de asistencias técnicas de carácter preventivo realizadas en el periodo, indicando: Departamento-Centro-Unidad/tipo de equipo / marca/ modelo, detallando al menos: la fecha de realización del mantenimiento, las operaciones realizadas, los problemas encontrados.
- Listado de los consumos efectuados en la bolsa de piezas en el periodo, indicando: tipo de suministro, precio, fecha y número de incidencia asociada.
- Listado de los consumos efectuados en la bolsa de horas en el periodo, indicando: fecha, trabajo realizado y número de horas consumidas

3.2. Prestación del servicio

La prestación del servicio exige destinar dos técnicos presenciales con jornada completa para las instalaciones de la Universidad Pública de Navarra en el Campus de Pamplona. El servicio en el Campus de Tudela se realizará por personal diferente al asignado para la prestación del servicio en Pamplona.

Siendo prioritarias las tareas encomendadas en el presente pliego, la empresa adjudicataria garantizará que los técnicos que destine a la ejecución de este contrato estarán a disposición del Servicio Informático para los trabajos adicionales o extraordinarios que se consideren necesarios dentro del entorno microinformático.

La empresa adjudicataria garantizará la estabilidad del personal destinado de manera permanente a la ejecución de este contrato.

4. NIVEL DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

4.1. DEFINICIONES

4.1.1. Horario

Se tomará como referencia una jornada laboral de 9 a 14 horas y de 16 a 18:30 para los tiempos de resolución y respuesta para cualquier incidencia.

Se considerarán días laborables los especificados en el calendario laboral de la Universidad Pública de Navarra.

En caso de que el usuario no esté localizable, la empresa contratada siempre debe dejar constancia del intento de dicho contacto a través del personal administrativo del departamento o servicio.

4.1.2. Tipo de equipos

El Servicio Informático establecerá la relación de parque microinformático que se considere de trabajo del personal (ordenadores personales, impresoras de red, etc), así como aquellos que sean considerados críticos. Esta última relación no será superior al 1% del parque informático de la Universidad Pública de Navarra.

4.1.3. Resolución de incidencias

El criterio para considerar que una incidencia está resuelta es que el puesto quede operativo.

Se define como puesto operativo a aquel con la capacidad de arrancar, funcionando el sistema operativo, operar sus aplicaciones y disponer de conexión a red.

4.1.4. Tiempo de respuesta

Se considera tiempo de respuesta al tiempo que transcurre desde la comunicación de una incidencia hasta la primera toma de contacto del técnico con el usuario que ha generado la incidencia.

4.1.5. Tiempo de resolución

Se considera tiempo de resolución al tiempo que transcurre desde la comunicación de una incidencia hasta su resolución.

4.2. NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Tiempo de respuesta:

El tiempo de respuesta será como máximo de tres horas, excepto para equipos críticos que será de dos horas.

Tiempo de resolución de incidencias:

Campus de Pamplona

El tiempo de resolución será como máximo de diez horas para los equipos de trabajo del personal, y será de cinco horas para los equipos críticos.

Campus de Tudela

El tiempo de resolución será como máximo de 1 día para los equipos de trabajo del personal, y será de siete horas para los equipos críticos.

En el caso de que la resolución de incidencias no se produzca dentro de los plazos estipulados, la empresa contratada sustituirá el equipo averiado por otro de similares características que ofrezca al usuario la misma funcionalidad. Esta cláusula se exige tanto para los equipos que estén en garantía como para los que no lo están.

En cualquier caso la resolución definitiva de cualquier incidencia tendrá un plazo máximo de 24 horas laborables, no siendo computables en este plazo los retrasos ocasionados por la compra de piezas o repuestos que por sus características no puedan tenerse en stock.

La Universidad se compromete a planificar, conjuntamente con la empresa adjudicataria, todas las actuaciones en equipos que sobrepasen las diez unidades. En este caso se aplicarán tiempos de resolución específicos.

Aquellos equipos en los que, por su singularidad u obsolescencia, no sea posible la resolución en los plazos estipulados serán dados a conocer al Servicio Informático para ser tratados de manera individualizada.

Los plazos establecidos para nivel de soporte presencial en los apartados de tiempo de respuesta y resolución de todo tipo de incidencias en los puestos de máxima disponibilidad deberán de ser cumplidos en un porcentaje no inferior al 95%.

4.2. ESTANDARIZACIONES

La Universidad Pública de Navarra trabaja de forma habitual con los siguientes entornos, aunque puede haber excepciones:

- Plataformas hardware: Intel y Apple.
- Marcas: Acer, Airis, Apple, Asus, Dell, Fujitsu, HP, Lenovo, Packard-Bell, Samsung, Sony y Toshiba.
- Sistemas operativos: Windows, Ubuntu Linux y MacOS X.
- Ofimática estándar: Office Professional, LibreOffice, y Filemaker.
- Software de comunicaciones: Firefox, Internet Explorer, Thunderbird y Reflection.
- Software antivirus: Trend Micro

ANEXO I - Proposición Económica

D/Dña.
con DNI y domicilio en
calle
actuando en nombre propio o en representación de (táchese lo que no proceda).....
.....con NIF
y domicilio en calle
teléfono....., dirección de correo electrónico
.....

DECLARA QUE acepta incondicionalmente los pliegos de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas para concurrir a la convocatoria para *la contratación del mantenimiento del equipamiento microinformático de la Universidad Pública de Navarra*, sometida expresamente a la Ley Foral 6/2006, de 9 de junio, de Contratos Públicos, y se compromete a prestar el servicio de referencia con estricta sujeción a los expresados requisitos y condiciones por la cantidad que a continuación se indica (en números y letras):

Importe anual (IVA excluido):

IVA 21%:

TOTAL:.....

....., de de
(lugar, fecha y firma del licitador)

Firmado: