

**DILIGENCIA ACLARACIONES A LAS CONSULTAS PLANTEADAS POR LOS LICITADORES**

**Expediente: SEPCJD 13/2016**

En relación con el contrato arriba se publican las consultas planteadas y sus respuestas:

**1ª PREGUNTA:**

**Pliego Técnico página 18 Capítulo 5.5.1:** Se solicita la inclusión de 100 horas adicionales como mejora en el servicio.¿ Se entiende que se realizarán dentro del horario del servicio?.

**RESPUESTA:** Puede ser dentro del horario de servicio, siempre que sea realizado por personal adicional al que presta el servicio diario y que disponga de la misma cualificación técnica.

**2ª PREGUNTA:**

**Pliego Técnico página 19 Capítulo 5.5.2:** Se indica que en ocasiones concretas se puede solicitar la necesidad de realizar trabajos en remoto o in-situ. ¿A qué tipo de trabajos se refiere, con qué frecuencia y horarios se realizarían? ¿Son realizados por el mismo personal dedicado al servicio?

**RESPUESTA:** Se refiere a cualquier trabajo incluido en el apartado 4.1.2, Servicios del CAU, que se requiera para la resolución de una incidencia o gestión de cambio, con la frecuencia que sea necesaria para cumplir con los niveles de servicio establecidos. Estos trabajos pueden ser realizados por el mismo personal que presta el servicio, siempre que se garanticen los niveles de servicio.

**3ª CONSULTA:**

**Pliego Técnico, página 19 capítulo 5.5.2:** Horario y lugar de prestación del servicio, relacionado con el LOTE 1, dice textualmente: "La demanda del servicio se produce principalmente en el horario de 7:30 a 15:30h, de lunes a viernes, así que en dichos periodos es donde habrá que concentrar los recursos". Necesitaríamos que nos concretaran a qué núm. de operadores se refiere la acción de "concentrar", sería suficiente con asegurar la mitad más uno de dichos operadores en dicho rango?

**RESPUESTA:** En el horario de alta demanda deben asegurarse los niveles de prestación del servicio como en cualquier otra hora, siendo responsabilidad del adjudicatario la asignación de los recursos necesarios en cada momento.

**4ª PREGUNTA:**

**Pliego Técnico página 20 Capítulo 5.5.3:** Se indica que el adjudicatario dispondrá de vehículos para el traslado de equipos. ¿Se puede dar más detalle sobre esta actividad?

**RESPUESTA:** Es necesario que el adjudicatario disponga de un medio de transporte para todos aquellos trabajos que requieran el traslado de equipos de usuario para la realización de los trabajos del apartado 4.1.2.

**5ª PREGUNTA:**

**Pliego Técnico página 20 Capítulo 5.5.3:** Se indica que "La empresa adjudicataria dispondrá de los recursos técnicos necesarios para la correcta realización de los servicios, incluyendo los ordenadores, terminales telefónicos, telefonía móvil, ordenadores portátiles, impresoras, sistema telefónico para el servicio 24 horas, conexión con el Ayuntamiento a través de Internet (100/10) y vehículos para los desplazamientos y traslado de equipos". Entendemos que dentro del horario del servicio se utilizarán las infraestructuras del Ayuntamiento y éstas se refieren a las necesarias a disponer en las instalaciones del adjudicatario para prestar el servicio fuera del horario normal del servicio (24x7). ¿Es correcto?

**RESPUESTA:** Solamente se pueden usar las instalaciones del Ayuntamiento durante el horario de prestación del servicio de forma presencial, tal como se especifica en el apartado 5.5.2. Fuera de ese horario, el adjudicatario debe prestar el servicio con sus propios recursos, como se especifica en el apartado 5.5.3.

**6ª PREGUNTA:**

**Pliego Técnico página 20 Capítulo 5.5.3:** ¿El servicio 24x7, fuera del horario normal del servicio, se refiere sólo a soporte remoto o es necesario el desplazamiento del técnico in-situ?

**RESPUESTA:** Este servicio 24 x7 incluye el desplazamiento de un técnico in-situ en caso de ser necesario para resolver una incidencia.

**7ª PREGUNTA:**

**Pliego Técnico página 20 Capítulo 5.5.3:** ¿Es posible poder dar el servicio 24x7 desde las propias dependencias del ayuntamiento?

**RESPUESTA:** No es posible.

**8ª PREGUNTA:**

**Cuadro de características Particulares página 37 Anexo II, importe LOTE 1:** ¿Cuál es el nivel de desglose requerido? ¿Es suficiente indicando el importe de los recursos humanos por un lado y el de los recursos técnicos por otro o se requiere mayor detalle? En caso de ser necesario indicar hasta que nivel de detalle.

**RESPUESTA:** Hay que desglosar el importe de cada técnico ofertado en el caso de recursos humanos, y de los recursos técnicos ofertados.

LA JEFA DE LA SECRETARÍA EJECUTIVA DE  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA,  
JUVENTUD Y DEPORTES

Isabel Roldán Sánchez



Ayuntamiento de  
**Valladolid**

## Resumen de Firmas

Pág.1/1

Título:ACLARACIONES PLIEGOS 2