



Memoria para la contratación

Procedimiento: Abierto, con varios criterios de adjudicación

SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DEL EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO Y AUDIOVISUAL DE LOS CENTROS EDUCATIVOS PÚBLICOS, DEPENDIENTES DE LA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y UNIVERSIDADES

Referencia: CRI_15_memo_Mantenimiento Hardware Centros 2018_20 (2.0).doc

Creación: 15 de enero de 2018

Consejería: Hacienda

CRI: Centro Regional de Informática

Área: Informática del Sector Educativo

Servicio: Servicio de Gestión Informática (Educación, Juventud y Deportes)





ÍNDICE

1. Introducción	3
2. Objeto del contrato	3
3. Divisibilidad por lotes.....	4
4. Presupuesto base de licitación, partida presupuestaria y gasto elegible.....	4
4.1. Presupuesto base de licitación.	4
4.2. Partida presupuestaria/proyecto de inversión	6
4.3. Gasto elegible	6
5. Plazo de ejecución: Duración y Prórroga	6
5.1. Duración.....	6
5.2. Prórroga	6
6. Planificación, dirección y seguimiento de los trabajos	7
7. CPV: Vocabulario Común de Contratos Públicos.....	7
8. CPA: Clasificación estadística de productos por actividades	7
9. Facturación de los servicios	7
10. Certificaciones exigidas.....	8
11. Clasificación.....	9
12. Solvencia económica y financiera y solvencia técnica o profesional.....	9
12.1. SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA (ARTÍCULO 87 LCSP)	9
12.1. SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL EN LOS CONTRATOS DE SERVICIOS (ARTÍCULO 90 LCSP).	10
13. Subcontratación	10
14. Contenido de las ofertas	10
14.1. Número de ofertas	10
14.2. Estructura normalizada y presentación de las ofertas	10
15. Criterios de adjudicación.....	11
15.1. Número de reparaciones anuales ofertadas. (Hasta 60 puntos, valoración automática).....	11
15.2. Prestaciones adicionales. (Hasta 40 puntos, valoración automática).....	12
16. Período de garantía	13
17. Penalizaciones	14





1. Introducción

La Administración Regional está firmemente comprometida con la mejora de la educación y el impulso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) como motor dinamizador de los procesos de enseñanza-aprendizaje, al igual que con la mejora de todos los procesos de gestión administrativa en los centros educativos. En esta línea, y con la puesta en marcha del Proyecto **PLUMIER** en el año 2001, con diversas adhesiones a Convenios Marcos desarrollados por la empresa pública Red.Es durante los años 2005 al 2008, con la firma de Convenios de colaboración con el Ministerio de Educación y otras muchas actuaciones realizadas por la Administración Regional, han supuesto que a los centros educativos de titularidad pública no universitarios, se les fuera dotando con una considerable cantidad de equipamiento informático y audiovisual (ordenadores personales, ordenadores portátiles, videoproyectores, pizarras digitales interactivas, cámaras de documentos, ...), y de otro tipo de equipamiento asociado a los anteriores (electrónica de conmutación, puntos de acceso wifi, ...). A parte de dichas dotaciones, que todas ellas han sido suministradas por la Administración, los centros educativos disponen de más dotaciones del mismo tipo, las cuales han sido adquiridas por ellos, donadas por entidades privadas, etc.

En la actualidad del citado equipamiento, una gran cantidad se encuentra en funcionamiento, y dedicado a la docencia o a la gestión, pero un elevado número de ellos no disponen de asistencia técnica en el supuesto de avería, al haber finalizado su periodo de garantía con el que fueron adquiridos, lo que afectaría y dependiendo de la dedicación del equipo o equipos, al normal desarrollo de los procesos de enseñanza-aprendizaje o/y a los procesos de gestión.

Ante dicha problemática, y al no disponer la Administración de recursos personales ni materiales para acometerla, desde el ejercicio 2014 y hasta la fecha, ha ido realizado diversas contrataciones de servicios de empresas especializadas en el mencionado equipamiento. El contrato actual finaliza en este ejercicio 2018, y al ser los resultados obtenidos muy satisfactorios tanto para la Administración como para los centros educativos, se hace necesario realizar una nueva contratación de servicios para el mantenimiento correctivo del equipamiento informático, audiovisual y de comunicaciones, y de otros tipos asociados a éstos, e incluyendo actuaciones adicionales con el objeto de mejorar el servicio ofrecido a los centros educativos.

2. Objeto del contrato

El objeto de este contrato es el **SERVICIO** para el soporte del mantenimiento correctivo de todo el equipamiento informático, audiovisual y de comunicaciones, y de otros tipos asociados a éstos, que ha finalizado su periodo de garantía, o que finaliza durante la vigencia del contrato. Todo el equipamiento está ubicado en centros educativos de titularidad pública no universitarios y dependientes de la Consejería de Educación, Juventud y Deportes, distribuidos por toda la Región de Murcia.





3. Divisibilidad por lotes.

De acuerdo al Artículo 99 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP), se propone no dividir en lotes el objeto de este contrato por los siguientes motivos:

- La ejecución por una pluralidad de contratistas diferentes no sería tan eficiente para la Administración la ejecución del contrato desde un punto de vista técnico, porque habría que coordinar las actuaciones en los centros educativos por cada uno de ellos.
- La ejecución de las actuaciones de las prestaciones adicionales de contratistas diferentes no sería tan eficiente para la Administración.
- La división en lotes podría suponer un mayor coste a la Administración ya que al ser el importe licitación proporcional a cada lote, probablemente el cómputo total de las actuaciones ofertas de las prestaciones adicionales serían inferiores a una única oferta.

4. Presupuesto base de licitación, partida presupuestaria y gasto elegible

4.1. Presupuesto base de licitación.

El presupuesto máximo asciende a la cantidad de 580.008,00 euros (sin IVA) QUINIENTOS OCHENTA MIL OCHO EUROS; el IVA asciende a 121.801,68 euros, CIENTO VEINTIÚN MIL OCHOCIENTOS UN EURO Y SESENTA Y OCHO CÉNTIMOS; el presupuesto máximo con IVA incluido asciende a **701.809,68 euros, SETECIENTOS UN MIL OCHOCIENTOS NUEVE EUROS CON SESENTA Y OCHO CÉNTIMOS.**

La distribución del presupuesto se realizará en las siguientes anualidades:

Anualidad	Importe sin IVA	IVA (21%)	Importe con IVA	Fecha desde	Fecha hasta
2018	0,00 €	0,00 €	0,00 €		
2019	276.118,72 €	57.984,93 €	334.103,65 €	18/12/2018	30/11/2019
2020	290.400,72 €	60.984,15 €	351.384,87 €	01/12/2019	30/11/2020
2021	13.488,56 €	2.832,60 €	16.321,16 €	01/12/2020	17/12/2020
TOTAL	580.008,00 €	121.801,68 €	701.809,68 €		





El presupuesto ha sido calculado estimando que los trabajos se iniciarán a partir del día siguiente al de la formalización del contrato, con una duración de 2 años, estando previsto su inicio el 18/12/2018.

El sistema de determinación del precio del presente contrato es a tanto alzado, al no ser posible establecer un precio unitario por unidad de ejecución, teniendo en cuenta la tipología del objeto, cuya variedad lo dificulta (incidencias sobre equipamiento informático, audiovisual y de comunicaciones, y de otros tipos asociados a éstos), conforme a lo dispuesto en el artículo 309 de la LCSP.

El presupuesto máximo se ha obtenido basándose en el precio de contratos anteriores, cuyo objeto ha sido el mismo o similar (en la actualidad se dispone de una contratación con la referencia de expediente 48/2016 "*servicio de asistencia técnica para el mantenimiento de sistemas informáticos para centros educativos*").

Considerando que el presupuesto base de licitación se ha calculado a tanto alzado, y que el número de técnicos que el adjudicatario incorporará al equipo de trabajo dependerá del número de incidencias y de su tipología, hace imposible determinar los costes laborales de las personas empleadas para la ejecución del contrato, aunque el perfil de dichos empleados de corresponden con el Grupo E y con los Niveles I y II del Área 3 "Consultoría, desarrollo y sistemas" del convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública (*XVII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública (en adelante XVII CCECEMOP), registrado y publicado en el BOE mediante resolución de 22 de febrero de 2018, de la Dirección General de Empleo*) que se puede consultar en https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2018-3156.

El presupuesto base de licitación (**701.809,68 euros**) se desglosa en los siguientes costes:

- Costes directos: 596.538,23 euros.
 - o Se corresponden con los costes laborales, costes de materiales e incluidos los costes indirectos al no poder calcular estos.
- Costes indirectos: 0,00 euros.
 - o Se corresponden con los costes de los desplazamientos y costes de las dietas, los cuales no se pueden calcular al no conocer el número de incidencias, la tipología de cada una de ellas y la ubicación del centro educativo.
- Beneficio industrial: 105.271,45 euros.
 - o Se ha considerado un beneficio industrial de un 15% del presupuesto base de licitación.





Conceptos	Porcentaje	Costes anuales sin IVA
Costes directos:		596.538,23 €
Costes indirectos:	0	0,00 €
Beneficio industrial	15	105.271,45 €
Total Presupuesto Base de Licitación		701.809,68 €

Será causa de modificación del presente contrato la aplicación de medidas de estabilidad presupuestaria.

Alcance y límites de la modificación:

- El precio del contrato se modificará a la baja en el mismo porcentaje en que se reduzca su financiación. Consecuentemente se reducirán o modificarán proporcionalmente las obligaciones del servicio objeto del contrato. Porcentaje máximo del precio del contrato al que pueda afectar: 10 %.

4.2. Partida presupuestaria/proyecto de inversión

El contrato se imputará a la partida 130400.126J.216.00, proyecto 42818.

4.3. Gasto elegible

El importe del gasto elegible es 0 euros (cero euros).

5. Plazo de ejecución: Duración y Prórroga

5.1. Duración

Los trabajos se iniciarán a partir del día siguiente al de la formalización del contrato, con una duración de 2 años, estando previsto su inicio el 18/12/2018.

5.2. Prórroga

El contrato será susceptible de ser prorrogado por un periodo de dos años y en los términos de la legislación vigente.





6. Planificación, dirección y seguimiento de los trabajos

El responsable del contrato será D. Celestino Avilés Pérez, Jefe de Servicio de Gestión Informática (Educación, Juventud y Deportes), cuyas funciones en relación con el objeto del presente pliego serán las siguientes:

- Supervisar el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.
- Emitir las certificaciones parciales de recepción de los mismos.

El calendario de realizaciones será planificado y ajustado, por períodos bimestrales, bajo la iniciativa y coordinación de los responsables del proyecto, con la participación y obligada aceptación del mismo por parte del adjudicatario.

El seguimiento y control del proyecto se efectuará del siguiente modo:

- Seguimiento continuo y conjunto de la evolución del proyecto entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y el responsable del contrato.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con periodicidad mensual, del responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y del responsable del contrato, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

Tras las revisiones técnicas, el responsable del contrato podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superen los controles de calidad acordados.

7. CPV: Vocabulario Común de Contratos Públicos

El código de Vocabulario Común de Contratos Públicos es:

50320000-4, "Servicios de reparación y mantenimiento de ordenadores personales".

50323000-5, "Mantenimiento y reparación de periféricos informáticos".

8. CPA: Clasificación estadística de productos por actividades

El código CPA es 95.11.10 "Servicios de reparación de ordenadores y equipos periféricos".

9. Facturación de los servicios

El pago de los servicios objeto del contrato se efectuará con carácter trimestral, una vez conformada la correspondiente factura por el responsable del contrato y emitida la correspondiente certificación de que dichos servicios se han prestado en los términos especificados en el Pliego de Prescripciones Técnicas.





La distribución del presupuesto se realizará teniendo en cuenta que, cualquiera que sea la fecha de inicio del contrato, la facturación se realizará trimestralmente agrupando el trabajo desarrollado en los meses de:

- Diciembre-enero-febrero, cuya factura se presentaría a principio de marzo, excepto cuando el contrato finalice durante los meses de diciembre o enero, cuya factura se presentaría a principio del correspondiente mes siguiente.
- Marzo-abril-mayo, cuya factura se presentaría a principio de junio.
- Junio-julio-agosto, cuya factura se presentaría a principio de septiembre.
- Septiembre-octubre-noviembre, cuya factura se presentaría a principio de diciembre.

De esta forma los trabajos realizados en los meses de diciembre de cada año, se facturarán con cargo a la anualidad del año siguiente del contrato.

En las facturas emitidas durante la vigencia del contrato, el contratista deberá indicar el número de expediente y la denominación del contrato.

Si procede la facturación electrónica, los códigos DIR3 a utilizar (disponibles en <https://face.gob.es/es/directorio>) son:

- Como oficina contable, A14003281 INTERVENCIÓN GENERAL
- Como órgano gestor, A14022314 CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
- Como unidad tramitadora, A14022311 DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA, PATRIMONIO Y TELECOMUNICACIONES

10. Certificaciones exigidas

Las empresas licitadoras habrán de estar en posesión de al menos dos de las siguientes certificaciones o equivalentes:

- ISO 20.000
- ISO 14.000
- ISO 9.000

El licitador tendrá que cumplimentar la siguiente tabla:

Certificaciones exigidas o equivalentes	Certificaciones que posee
ISO 20.000	





ISO 14.000	
ISO 9.000	

11. Clasificación

El objeto del contrato está incluido en el ámbito de clasificación del Grupo V Subgrupo 3 Categoría 2, atendiendo para ello al código CPV del contrato (Anexo II del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (en adelante RGLCAP)) y a su cuantía según el artículo 38 de RGLCAP.

12. Solvencia económica y financiera y solvencia técnica o profesional

El empresario podrá acreditar su solvencia indistintamente mediante su clasificación en el subgrupo de clasificación correspondiente al contrato o bien la acreditación de la solvencia se efectuará de acuerdo con lo dispuesto a continuación.

12.1. SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA (ARTÍCULO 87 LCSP)

El licitador deberá de acreditar su solvencia económica y financiera por el siguiente medio:

Criterio: Será el volumen anual de negocios, o bien volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiera el contrato, por importe igual o superior al exigido en el anuncio de licitación o en la invitación a participar en el procedimiento y en los pliegos del contrato o, en su defecto, al establecido reglamentariamente.

Requisito mínimo: Será el volumen anual de negocios del licitador o candidato, que referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos deberá ser al menos una vez y media el valor estimado del contrato cuando su duración no sea superior a un año, y al menos una vez y media el valor anual medio del contrato si su duración es superior a un año.

Acreditación: Será por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

El cómputo se efectuará hasta la fecha de finalización del plazo para la presentación de proposiciones u ofertas.





12.1. SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL EN LOS CONTRATOS DE SERVICIOS (ARTÍCULO 90 LCSP).

El licitador deberá de acreditar su solvencia técnica por el siguiente medio:

Criterio: Será una relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de, como máximo los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos.

Requisito mínimo: Será mediante la relación de los principales servicios efectuados en los tres últimos años, de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato (mantenimientos de equipamientos informáticos, audiovisuales y de comunicaciones), cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 70 por ciento de la anualidad media del contrato.

Acreditación: Será 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; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente.

El cómputo se efectuará hasta la fecha de finalización del plazo para la presentación de proposiciones u ofertas.

13. Subcontratación

Se admite la subcontratación en los términos de la legislación vigente.

14. Contenido de las ofertas

14.1. Número de ofertas

El licitador podrá presentar una sola oferta.

14.2. Estructura normalizada y presentación de las ofertas

El máximo de páginas de una oferta será de cien páginas (entendidas como caras) formato A4 vertical (incluidos anexos) usando un tamaño de fuente 11 y se presentarán tanto en soporte papel como en formato electrónico.

La oferta deberá contener los siguientes apartados en los sobres que corresponda.





- Número de reparaciones anuales ofertadas, y que se detallan en dicho criterio de adjudicación, ya que según se ha establecido, el importe de adjudicación será igual al importe de licitación. Los citados ítems se corresponden con el equipamiento informático y audiovisual ubicado en los centros educativos y no especificados (marca y/o modelo) en el Anexo B del PPT.
- Prestaciones adicionales, se corresponde con el número de servicios y/o elementos ofertados en cada uno de los ítems que se detallan en dicho criterio de adjudicación.
- Certificaciones exigidas. Para acreditar dichos requisitos, la empresa propuesta como adjudicataria deberá de adjuntar copia de las correspondientes certificaciones, que deberán estar en vigor en el día de la finalización de la presentación de la oferta, indicado en el perfil del contratante de la CARM, junto con la documentación acreditativa de la solvencia técnica o profesional.

15. Criterios de adjudicación

Los criterios que servirán de base para la valoración de las ofertas, por orden decreciente de importancia, así como su ponderación, son los siguientes:

	Ponderación	Criterio	Tipo valoración
A. Número de reparaciones anuales ofertadas	60	1	Automática
B. Prestaciones adicionales	40	2	Automática

- Total ponderación de valoraciones automáticas: 100 puntos.

15.1. Número de reparaciones anuales ofertadas. (Hasta 60 puntos, valoración automática)

El equipamiento informático, audiovisual y de comunicaciones, y de otros tipos asociados a éstos ubicado en los centros educativos se corresponde con dotaciones realizadas por la Administración y detallados en el Anexo B del PPT, y con dotaciones no realizadas por la Administración y no incluidas en el mencionado anexo, diferenciándose ambas dotaciones en la marca y/o modelo. Además del servicio de mantenimiento correctivo de todo el equipamiento detallado en el Anexo B del PPT, los licitadores incluirán en sus ofertas un número de reparaciones anuales del equipamiento informático y audiovisual que se comprometen a incorporar al servicio de mantenimiento correctivo, y que corresponden a dotaciones no realizadas por la Administración. Esto supone una mejora en el servicio objeto de la contratación, lo que se traduce en una mejor oferta económica, ya que el importe de adjudicación se corresponde con el importe de licitación.

Para la valoración el licitador tendrá que cumplimentar la siguiente tabla:





Nº Ítem	Descripción	Número de reparaciones anuales ofertadas / máximo anual	Máximo de puntos
1	Nº de reparaciones anuales de pizarras digitales (incluidos accesorios) no especificados en el Anexo B del PPT	_____ / 10.000	20
2	Nº de reparaciones anuales de videoproyectores (incluida lámpara) no especificados en el Anexo B del PPT	_____ / 10.000	20
3	Nº reparaciones anuales de ordenadores (solo CPU) no especificados en el Anexo B del PPT	_____ / 10.000	15
4	Nº de reparaciones anuales de monitores (CRT / TFT) no especificados en el Anexo B del PPT	_____ / 10.000	5

La ponderación de cada uno de los ítems que componen el criterio número de reparaciones anuales ofertadas se ha realizado en función de la repercusión en el desarrollo de los procesos de enseñanza-aprendizaje. Además y para cada uno de dichos ítems se determina la cantidad máxima anual de reparaciones a ofertar.

La valoración del criterio de adjudicación **número de reparaciones anuales ofertadas para cada uno de los cuatro ítems** se realizará del siguiente modo: **Ítem nº 1.-** Se asignará cero puntos a la oferta cuyo número de reparaciones anuales ofertado sea cero, se asignará la máxima puntuación a la oferta con el mayor número de reparaciones anuales ofertado, y al resto de ofertas de forma proporcional. Igual procedimiento de valoración para el **resto de Ítems**.

15.2. Prestaciones adicionales. (Hasta 40 puntos, valoración automática)

En la siguiente tabla se describen los ítems que componen este criterio de adjudicación y su respectiva ponderación. Además y para cada uno de dichos ítems se determina la cantidad máxima anual de actuaciones adicionales a ofertar. Las cantidades de actuaciones ofertadas para cada uno de los ítems, serán las que se comprometen a ejecutar anualmente cada licitador y durante la vigencia del contrato incluida la posible prórroga o prórrogas.

Para la valoración el licitador tendrá que cumplimentar la siguiente tabla:





Nº Ítem	Descripción	Número ofertado anual/ máximo anual	Máximo de puntos
1	Traslado de equipos entre servicios centrales, centros administrativos y centros educativos (en cualquiera de las direcciones).	Datos anuales ____ / 3.000	5
2	Sustitución, instalación y puesta en marcha de videoproyectores que han finalizado su vida útil por videoproyectores de similares características.	Datos anuales ____ / 500	10
3	Sustitución, instalación y puesta en marcha de ordenadores que han finalizado su vida útil por equipos mínimo Intel Pentium G4400/8Gb/250Gb/W10 licencia educativa, teclado, ratón.	Datos anuales ____ / 500	5
4	Sustitución, instalación y puesta en marcha de monitores que han finalizado su vida útil por monitores TFT de 19".	Datos anuales ____ / 1.000	10
5	Sustitución, instalación y puesta en marcha de equipos de red que han finalizado su vida útil por conmutadores de 24 bocas nivel 2 gestionables en plataforma de HP	Datos anuales ____ / 500	10

La valoración de **cada uno de los cinco ítems** que componen este criterio de adjudicación se realizará del siguiente modo: **Ítem nº 1.-** Se asignará cero puntos a la oferta cuyo número de actuaciones ofertado anual sea cero, se asignará la máxima puntuación a la oferta cuyo número de actuaciones ofertado anual se corresponda con la cantidad máxima anual establecida, y al resto de ofertas de forma proporcional. Igual procedimiento de valoración para el **resto de Ítems**.

16. Período de garantía

Se establece un período de garantía de tres meses a contar desde la recepción o conformidad final de los trabajos.





Dicha garantía incluirá la subsanación de errores y fallos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento del equipamiento o que se detecten mediante pruebas o por otros medios, así como los defectos de configuración.

17. Penalizaciones

La facturación podrá verse minorada por penalización en caso de incumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicios (SLA) definido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Para cada indicador incumplido:

- Si la desviación es leve la penalización será de un 1% del importe a facturar en el periodo respecto al que se mide el indicador
- Si la desviación es media, la penalización será de un 5% del importe a facturar (en el periodo respecto al que se mide el indicador)
- Si la desviación es grave, la penalización será de un 10% del importe a facturar (en el periodo respecto al que se mide el indicador).

El indicador así como la definición de desviación leve, media o grave es la siguiente:

Indicador	Periodicidad medida	SLA requerido	Desviación leve	Desviación media	Desviación grave
%TPlazo	Mensual	90%	Hasta 20%	>20% y ≤40%	Más de 40%

La existencia de desviaciones graves en el cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) en tres meses consecutivos del indicador (%Tplazo) podrá provocar la resolución del contrato.

Murcia, fecha y firma en el margen izquierdo

EL JEFE DE SERVICIO DE GESTIÓN INFORMÁTICA
(EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES)

Fdo.: Celestino Avilés Pérez

