



Expediente n.º: 101/2026

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Procedimiento: Contrataciones

Interesado: _____

Fecha de iniciación: 30/07/2026

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA CONTRATO DE SERVICIOS POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO SUMARIO

1. Objeto del contrato

El presente Pliego tiene por objeto regular las condiciones técnicas para la prestación del servicio de soporte informático del Ayuntamiento de Santa Cruz de la Salceda mediante un bono de 10 horas anuales, consumibles exclusivamente por tiempo real de intervención, tanto presencial como remota.

El servicio incluye la atención de incidencias en los 4 equipos informáticos y 2 impresoras municipales, el mantenimiento básico de la página web institucional, la gestión de licencias y actualizaciones, la asistencia en copias de seguridad, el asesoramiento tecnológico y el apoyo técnico en integraciones con Diputación y Junta.

2. Alcance del servicio

El adjudicatario deberá prestar, como mínimo, las siguientes prestaciones:

2.1. Soporte técnico en equipos informáticos

- Diagnóstico y resolución de incidencias en los 4 ordenadores/portátiles municipales.
- Configuración de software, actualizaciones y optimización básica.
- Instalación de programas autorizados por el Ayuntamiento.

2.2. Soporte de impresoras

- Resolución de incidencias en las 2 impresoras municipales.
- Configuración de drivers, red, escaneo y ajustes básicos.

2.3. Página web municipal

- Actualización de contenidos básicos.
- Resolución de errores menores.
- Asesoramiento técnico sobre mejoras o incidencias.

2.4. Copias de seguridad

- Revisión de backups locales y en la nube.





- Recuperación de información en caso de fallo.
- Asesoramiento sobre mejoras de seguridad.

2.5. Asesoramiento tecnológico

- Recomendaciones sobre adquisición de equipos.
- Apoyo en procesos de digitalización.
- Asistencia técnica en despliegues de Diputación/Junta.

2.6. Intervenciones remotas y presenciales

El adjudicatario deberá disponer de medios para realizar intervenciones tanto remotas como presenciales, según la naturaleza de la incidencia.

3. Condiciones de prestación del servicio

3.1. Tiempo de respuesta

El adjudicatario deberá atender cualquier incidencia comunicada por el Ayuntamiento en un plazo máximo de 24 horas naturales, ya sea mediante intervención remota o presencial.

3.2. Cómputo de horas

- El tiempo consumido se computará exclusivamente por tiempo real de intervención.
- Fracción mínima facturable: 15 minutos.
- La facturación se realizará en bloques de 15 minutos.
- El tiempo de desplazamiento se considera tiempo de intervención y consume horas del bono.
- No se admitirán cargos adicionales por desplazamiento, kilometraje, dietas o conceptos similares.

3.3. Horas adicionales

Una vez agotado el bono de 10 horas, las intervenciones adicionales se facturarán al mismo precio por hora ofertado en la licitación.

3.4. Registro de intervenciones

El adjudicatario deberá entregar un parte de trabajo por cada intervención, indicando:

- Fecha y hora de inicio y fin.
- Tipo de intervención (remota/presencial).
- Tiempo consumido.
- Descripción de la incidencia y solución aplicada.
- Horas restantes del bono.





4. Medios técnicos y humanos

El adjudicatario deberá disponer de:

- Personal técnico cualificado en soporte informático.
- Herramientas de asistencia remota.
- Medios para desplazamiento al Ayuntamiento.
- Conocimiento suficiente de plataformas provinciales y autonómicas.

5. Obligaciones en materia de seguridad y protección de datos

En caso de acceso a datos personales, el adjudicatario actuará como encargado del tratamiento, cumpliendo:

- RGPD
- LOPDGDD
- ENS (Esquema Nacional de Seguridad)
- ENI (Esquema Nacional de Interoperabilidad)

Se firmará el correspondiente acuerdo de encargo del tratamiento.

6. Disponibilidad y comunicación

El adjudicatario deberá facilitar:

- Teléfono de contacto.
- Correo electrónico operativo.
- Horario de atención ordinario.
- Procedimiento para incidencias urgentes.

7. Lugar de prestación

Las intervenciones presenciales se realizarán en:

Ayuntamiento de Santa Cruz de la Salceda C/ Travesía 1- 09471 (Burgos)

8. Duración del contrato

- Duración inicial: **1 año**
- Prórrogas: hasta **3 años** (1+1+1)
- Las horas del bono se consumen dentro del año natural de vigencia.

9. Calidad del servicio

El adjudicatario deberá garantizar:





- Corrección técnica de las intervenciones.
- Cumplimiento de los tiempos de respuesta.
- Registro adecuado de horas.
- Atención profesional y diligente.

En Santa Cruz de la Salceda a fecha de la firma electrónica

EL ALCALDE
Juan Manuel Gil Iglesias

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

