



En aplicación de la ley 39/2015 del 1 de Octubre, este documento es una copia auténtica del documento electrónico con la Referencia: 2387664 GJX25-1UZEE-KT7B4 F787F1BDAE90FB679E92147EB75A72355C8C2298. Ha sido FIRMADO electrónicamente. Puede comprobar su validez en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María (<http://sede.eipuertodesantamaria.es>) mediante el Código de Validación adjunto. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.eipuertodesantamaria.es/portal/verificarDocumentos.do?idioma=1>

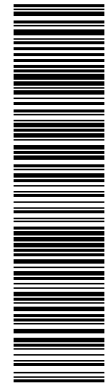


**Memoria de justificación del Contrato, de insuficiencia de medios y de determinación de condiciones emitido en aplicación de lo dispuesto en la Ley de Contratos del Sector Público.**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley de Contratos del Sector Publico, en adelante LCSP, el cual establece que “Las entidades del sector público no podrán celebrar otros contratos que aquellos que sean necesarios para el cumplimiento y realización de sus fines institucionales. A tal efecto, la naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse mediante el contrato proyectado, así como la idoneidad de su objeto y contenido para satisfacerlas, cuando se adjudique por un procedimiento abierto, restringido o negociado sin publicidad, deben ser determinadas con precisión, dejando constancia de ello en la documentación preparatoria, antes de iniciar el procedimiento encaminado a su adjudicación.”, el técnico que suscribe entiende que la necesidad de celebrar el presente contrato se justifica en la necesidad de tener licenciamiento de los sistemas operativos de los PCs y Servidores de la Red Corporativa Municipal, así como de la ofimática utilizada, y de los Sistemas de Gestión de Bases de Datos necesario para las aplicaciones corporativas. También se incluye licenciamiento para el correo electrónico corporativo, almacenamiento en nube, así como el resto de herramientas incluidas en la Plataforma Microsoft Office 365.

No obstante cabe destacar que debido a la incertidumbre del mercado, con un producto que distribuyen determinados proveedores (partner) de la firma matriz Microsoft, con diferentes funcionalidades, sistemas de pagos, y subidas de tarifa, se propone seguir licitando a través de un procedimiento reducido, ya que por la experiencia acumulada comparando años anteriores que se licitó mediante procedimiento abierto por varias anualidades y los dos últimos años que se optó por un procedimiento abreviado, se ha comprobado que técnicamente no se encuentran diferencias en las funcionalidades de las licencias que se instalan, encontrándonos con un gran ahorro económico para el Ayuntamiento en licitaciones de períodos cortos, posiblemente debido a que el fabricante matriz para un tiempo corto no incrementa sustancialmente las tarifas de su producto. Además, en el tiempo de duración de este próximo contrato, se puede examinar bien el mercado, tener el soporte técnico correspondiente, y si fuese el caso migrar a otras plataformas existentes y no tan rígidas, o bien mantenerse con ésta pero fijando otras condiciones más flexibles.

Constatada la necesidad de celebrar el presente contrato, se ha procedido a la elaboración del pliego de prescripciones técnicas que debe formar parte del contenido del expediente de contratación. Igualmente, y a los efectos de su debida constancia en el expediente y dado que el artículo 68, en su apartado tercero, del Reglamento General de la Ley de Contratos establece la imposibilidad de que en los pliegos de prescripciones técnicas figuren datos que deben de quedar reflejados en el pliego de condiciones administrativas, se hace necesario determinar en este momento las mismas a los efectos de su debida definición contractual:



En aplicación de la ley 39/2015 del 1 de Octubre, este documento es una copia auténtica del documento electrónico con la Referencia: 2387664 GJX25-1UZEE-KT7B4 F787F1BDAE0FB679E92147EB75A72355C8C2298. Ha sido FIRMADO electrónicamente. Puede comprobar su validez en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María (<http://sede.eipuertodesantamaria.es>) mediante el Código de Validación adjunto. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.eipuertodesantamaria.es/portal/verificarDocumentos.do?idioma=1>



1.- PROCEDIMIENTO: Abierto simplificado abreviado

CONTRATO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA: No

VARIANTES: No.

CONTRATO SUSCEPTIBLE DE RECURSO ESPECIAL EN MATERIA DE CONTRATACIÓN: No.

PLAZO DE PRESENTACION DE PROPOSICIONES:

Diez días hábiles contados desde la fecha de publicación del anuncio de licitación del contrato en el perfil del contratante.

TITULAR Y SUPLENTE EN LA MESA DE CONTRATACIÓN (Si procede): No procede

2.- DEFINICIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO

DEFINICION DEL OBJETO DEL CONTRATO: El objeto de este contrato es el “SUMINISTRO Y ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAS DE PRODUCTOS DE LA FIRMA MICROSOFT”.

LOTES: No

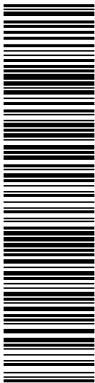
Justificación de la no división en lotes: Puesto que se propone el suministro de licencias por parte de cualquier distribuidor y de un único fabricante, en este caso de la firma Microsoft, que de realizarse de forma independiente las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultaría la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico.

Por otro lado se observaría riesgo para la correcta ejecución del contrato en base a la naturaleza del objeto del mismo, al implicar la necesidad de coordinar la ejecución de las diferentes prestaciones, cuestión que podría verse imposibilitada por su división en lotes y ejecución por una pluralidad de contratistas diferentes.

NECESIDAD E IDONEIDAD DEL CONTRATO:

Necesidad del contrato: Se hace imprescindible garantizar los sistemas de información de los puestos de trabajo del personal municipal, incluyendo los servidores de aplicaciones, ficheros y Bases de Datos, así como de tramitación de expedientes de los ciudadanos, incluyendo el resto de canales y plataformas de acceso, todo ello en el ejercicio propio de las competencias del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María.

Entre una de las dimensiones de los sistemas de información se encuentra la disponibilidad de las distintas bases de datos, correo electrónico, plataformas de gestión, programas ofimáticos, disponibilidad y acceso a la información a través de entornos cloud, así como herramientas que permitan el trabajo colaborativo y telemático. Gracias a este



En aplicación de la ley 39/2015 del 1 de Octubre, este documento es una copia auténtica del documento electrónico con la Referencia: 2387664 GJX25-1UZEE-KT7B4 F787F1BDAE90FB679E92147EB75A72355C8C2298. Ha sido FIRMADO electrónicamente. Puede comprobar su validez en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María (<http://sede.ejputodesantamaria.es>) mediante el Código de Validación adjunto. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.ejputodesantamaria.es/portal/verificarDocumentos.do?idoma=1>



Ayuntamiento de  
El Puerto de Santa María

contrato se obtendrán las distintas licencias oficiales que permitirán garantizar parte de la fiabilidad de dichos sistemas de información.

**La idoneidad**, entendida como la adecuación existente entre el objeto y el contenido de la presente contratación, queda, por tanto, debidamente acreditada ya que, a través de la misma, se incluyen todos los elementos y recursos precisos, para un adecuado suministro objeto de ese contrato, como ya se ha dicho y, consecuentemente, para el cumplimiento del principio de servicio público como finalidad de toda actividad administrativa dirigida a la realización de fines institucionales. Las diferentes prestaciones a realizar dentro del suministro a entregar se detallan suficientemente en Pliego de Prescripciones Técnicas.

**CONLLEVA PRESTACIONES DIRECTAS A FAVOR DE LA CIUDADANIA:** No

**POSIBILIDAD DE MODIFICACIÓN DEL CONTRATO:** No

**SUBCONTRATACIÓN:** No

**TAREAS CRITICAS A EFECTOS DE SUBCONTRATACIÓN.** De conformidad con lo establecido en el apartado 4 del artículo 75 de la LCSP, se establecen las siguientes tareas críticas que no pueden ser objeto de subcontratación:

No procede en este contrato

**CONTRATO CUYA EJECUCIÓN REQUIERE CESIÓN DE DATOS, (RDL 14/2019 de 31 octubre):** No

**CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCION:** De conformidad con lo establecido en el artículo 202 de la LCSP, se establece la condición especial medioambiental, de manera que toda la documentación generada en el marco del contrato será enviada preferentemente en soporte informático. La documentación que sea necesaria imprimir, si no hubiera problemas de legibilidad, se imprimirá a doble cara, y utilizando papel 100% reciclado o procedente de bosques gestionados de forma sostenible (FSC, PEFC o equivalente), y preferentemente en monocromo (blanco/negro).

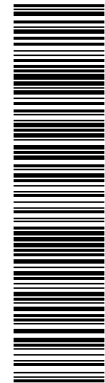
Para el adecuado cumplimiento de la condición especial que se propone ejecutar la adjudicataria deberá elaborar, al finalizar la ejecución del contrato, una memoria resumen del comportamiento ambiental durante la ejecución del mismo, en la que se señalen las mejoras introducidas y los impactos evitados con las acciones tomadas. Anualmente, acompañando la factura, el adjudicatario enviará al responsable del contrato un informe donde se recojan todos los compromisos ambientales asumidos en el contrato y donde se recogerá cómo se les ha dado respuesta.

En el supuesto de que el Responsable del Contrato realizase una valoración negativa en cuanto al cumplimiento de la Condición Especial de Ejecución Medioambiental establecida anteriormente, la misma será reflejada en un Informe, dando lugar a la aplicación del régimen establecido en el Pliego Administrativo.

**CONSULTAS PREVIAS AL MERCADO:** No

**TRAMITACIÓN:** Ordinaria.

**CÓDIGO CPV:**



En aplicación de la ley 39/2015 del 1 de Octubre, este documento es una copia auténtica del documento electrónico con la Referencia: 2387664 GJX25-1UZEE-KT7B4 F787F1BDAE90FB679E92147EB75A72355C8C2298. Ha sido FIRMADO electrónicamente. Puede comprobar su validez en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María (<http://sede.eipuertodesantamaria.es>) mediante el Código de Validación adjunto. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.eipuertodesantamaria.es/portal/verificarDocumentos.do?idioma=1>



Ayuntamiento de  
El Puerto de Santa María

48218000-9 Paquetes de software de gestión de licencias.

3.- PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN:

El presupuesto base de licitación máximo, es de cuantía máxima, y se fija en cincuenta y siete mil ochocientos cuarenta y nueve euros con setenta y cuatro céntimos (57.849,72 €), más 21 % de I.V.A. equivalente a 12.148,44 €, lo cual supone un coste total para esta Administración de 69.998,16 €.

Desglose de costes directos e indirectos:

|  | %  | Euros     |
|--|----|-----------|
| Total costes directos                                    |    |           |
| Mano de obra programadores, alquiler equipos, materiales | 84 | 48.593,76 |
| Total costes indirectos                                  |    |           |
| Gastos generales   | 6  | 3.470,98  |
| Beneficio Industrial                                     | 10 | 5.784,97  |
| Base imponible   |    | 57.849,72 |
| Total IVA  | 21 | 12.148,44 |
| Total Presupuesto base de licitación                     |    | 69.998,16 |

Otros eventuales gastos: No

Costes salariales: No proceden de conformidad con el art. 100.2 de la LCSP

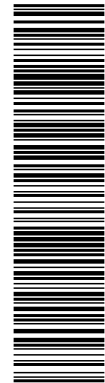
Justificación del precio del contrato:

Para la obtención del precio que sirve de base para el cálculo del presupuesto base de la licitación se ha tenido en cuenta:

- La experiencia acumulada de la empresa municipal El Puerto Global.
- El análisis de licitaciones municipales anteriores de este mismo producto.
- El análisis de otras licitaciones de igual o similar objeto contractual analizadas en la plataforma de contratación del estado.
- El estudio de los precios de este sector económico a través de distintas web comerciales

En base a ello se fijan los siguientes precios:

|  | Precio mes (€) | Uds | Total mes | Meses | Total     | IVA (21%) | Total     |
|--|----------------|-----|-----------|-------|-----------|-----------|-----------|
| Microsoft 365 Business estándar          | 11,73          | 300 | 3.519,00  | 12    | 42.228,00 | 8.867,88  | 51.095,88 |
| Microsoft 365 E3 EE4, inc. Licencia Team | 40,49          | 19  | 769,31    | 12    | 9.231,72  | 1.938,66  | 11.170,38 |
| Microsoft 365 F3                         | 7,50           | 71  | 532,50    | 12    | 6.390,00  | 1.341,90  | 7.731,90  |
|  |                | 390 | 4.820,81  |       | 57.849,72 | 12.148,44 | 69.998,16 |



En aplicación de la ley 39/2015 del 1 de Octubre, este documento es una copia auténtica del documento electrónico con la Referencia: 2387664 GJX25-1UZEE-KT7B4 F787F1BDAE90FB679E92147EB75A72355C8C2298. Ha sido FIRMADO electrónicamente. Puede comprobar su validez en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María (<http://sede.eipuertodesantamaria.es>) mediante el Código de Validación adjunto. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.eipuertodesantamaria.es/portal/verificarDocumentos.do?idioma=1>



**Valor estimado del contrato:** 57.849,72 €

**Método de cálculo aplicado para calcular el valor estimado:**

El valor estimado de este contrato ha sido determinado tomando como referencia los precios del mercado y el tiempo de duración del contrato, sin aplicar el IVA correspondiente, y según Art. 101 de la LCSP.

**FORMA DE PAGO:**

El pago del suministro se realizará mediante la presentación, por parte de la empresa adjudicataria de facturas por mensualidades naturales (proporcionales) según el inicio del contrato, la primera factura se corresponderá con el número de licencias que se contratan (390) por el precio unitario ofertado según perfil. El resto de las facturas se corresponderá con el número de buzones (usuarios) activos, según número de licencias por su precio unitario ofertado según perfil, para lo cual por parte del Ayuntamiento la última semana de cada mes se comunicará las bajas que se tramiten para que no se facturen. De igual manera se comunicarán las nuevas altas que hayan que incluir. En todo caso el precio del total de la facturación mensual no sobrepasará la duodécima parte del presupuesto base de licitación. Este precio incluirá todos los conceptos exigidos en los pliegos.

Estas facturas deberán ser debidamente diligenciada por la Adjuntía de la Unidad de Compras, previo informe de conformidad de EPG, con el Visto Bueno del Teniente de Alcalde de Innovación, Comunicación y Administración Electrónica.

Las facturas deberán ser presentada a través del Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas (FACE)..

DIR Unidad Tramitadora (UT): LA0005372 1.2.6 UNIDAD ADMINISTRATIVA DE COMPRAS

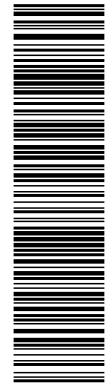
**4.- DURACIÓN DEL CONTRATO**

**Vinculado a un contrato principal (Art. 29.7 LCSP):** No

**En caso de No vinculación**

- Plazo total de ejecución del contrato: Un año
- Prorrogas: No
- Inicio: Desde el día siguiente a la formalización del contrato, estimándose la misma para el 15 de marzo de 2024.

**PREVISIÓN DE MANTENIMIENTO:** No



En aplicación de la ley 39/2015 del 1 de Octubre, este documento es una copia auténtica del documento electrónico con la Referencia: 2387664 GJX25-1UZEE-KT7B4 F787F1BDAE90FB679E92147EB75A72355C8C2298. Ha sido FIRMADO electrónicamente. Puede comprobar su validez en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María (<http://sede.eipuertodesantamaria.es>) mediante el Código de Validación adjunto. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.eipuertodesantamaria.es/portal/verificarDocumentos.do?idioma=1>



5.- GARANTÍA PROVISIONAL: No

6.- GARANTÍA DEFINITIVA O ESPECIAL: No

7.- FINANCIACIÓN:

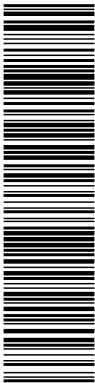
| ORGÁNICA | PROGRAMA | ECONÓMICA | TÍTULO   | IMPORTE     | OPERACIÓN    |
|----------|----------|-----------|--|-------------|--------------|
| 13       | 92012    | 2060000   | P.ab.simpl.abrev. para alquiler de licencias informáticas de microsoft (p. 2024) | 55.415,21 € | 220240000391 |
| 13       | 92012    | 2060000   | P.ab.simpl.abrev. para alquiler de licencias informáticas de Microsoft (p. 2025) | 14.582,95 € | 220249000014 |

8.- CRITERIOS OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO:

| CRITERIOS OBJETIVOS  |            |
|--|------------|
| CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN  | PUNTUACION |
| CRITERIOS NO SUJETOS A JUICIOS DE VALOR  | 100 PUNTOS |
| <p><b>Precio</b></p> <p><b>Valoración de la oferta económica:</b> Se valorará con 100 puntos la oferta más económica presentada que no supere el presupuesto base de licitación. En el resto de las ofertas se asignará 1,5 puntos menos por cada punto porcentual de diferencia existente respecto a la oferta más baja, de acuerdo con la siguiente fórmula:</p> $POi= 100-1,5* \left\{ \frac{Oi-MO}{MO} \right\} \times 100$ <p>MaxP =100 (máximo de puntos que puede otorgar el criterio que se valora)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>POi=Puntos de la oferta que se trata de valorar (Oi). Con un mínimo de puntos = 0'</li><li>Oi=oferta i que se trata de valorar</li><li>MO=mejor oferta. Oferta más baja</li><li>PR= 1,5 (puntos que se restan)</li></ul> | 100 Puntos |

Justificación, en todo caso, de la elección de los criterios de adjudicación establecidos:

En esta memoria, se determinan criterios no sujetos a un juicio de valor en base a:



En aplicación de la ley 39/2015 del 1 de Octubre, este documento es una copia auténtica del documento electrónico con la Referencia: 2387664 GJX25-1UZEE-KT7B4 F787F1BDAE90FB679E92147EB75A72355C8C2298 Ha sido FIRMADO electrónicamente. Puede comprobar su validez en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María (<http://sede.eipuertodesantamaria.es>) mediante el Código de Validación adjunto. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.eipuertodesantamaria.es/portal/verificarDocumentos.do?idoma=1>



Ayuntamiento de  
El Puerto de Santa María

- Precio, ya que las condiciones técnicas están descritas perfectamente, no existiendo según criterio de los técnicos asesores de EPG elementos adicionales que pudieran suponer mejoras al margen de obtener el mejor descuento en las licencias.

**OFERTAS ANORMALMENTE BAJAS (Temeridad): Si**

La fórmula para indicar que oferta es temeraria es la establecida en la Normativa de Contratos, en concreto, la recogida en el artículo 85 del RD 1098/2001

**9.- PROCEDENCIA DE REVISIÓN DE PRECIOS: No**

**10.- CLASIFICACION/SOLVENCIA ECONÓMICA Y TÉCNICA:**

Al tratarse de un procedimiento abierto simplificado abreviado la acreditación de los criterios de solvencia económica y financiera (art. 87 de la LCSP) y los criterios de solvencia técnica (art. 89 de la LCSP) no será necesario que deban ser acreditados. No obstante, sí deberá ostentar la siguiente solvencia:

**Solvencia económica y financiera**

**Criterio:** Volumen anual de negocios, referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas por importe igual o superior al exigido en el anuncio de licitación y en los pliegos del contrato. El volumen de negocios mínimo anual exigido será de 86.774,58 € (IVA no incluido).

**Solvencia técnica**

**Criterio:** Haber ejecutado durante los tres últimos años al menos dos contratos de similares características al del objeto de este contrato, cuyos importes acumulados deberán de ser superiores a la cantidad de 40.494,80 € (IVA no incluido):

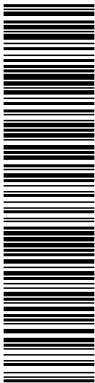
**11.- PROGRAMA DE TRABAJO: No**

**12.- PLAZO DE GARANTÍA: No procede**

**13.- SEGUROS: Si**

- Responsabilidad civil general hasta un límite de indemnización de 600.000 euros.
- Responsabilidad civil patronal hasta un límite de indemnización de 600.000 euros.
- Responsabilidad civil de productos y servicios hasta un límite de indemnización de 600.000 euros.





En aplicación de la ley 39/2015 del 1 de Octubre, este documento es una copia auténtica del documento electrónico con la Referencia: 2387664 GJX25-1UZEE-KT7B4 F787F1BDAE90FB679E92147EB75A72355C8C2298. Ha sido FIRMADO electrónicamente. Puede comprobar su validez en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María (<http://sede.elpuertodesantamaria.es>) mediante el Código de Validación adjunto. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.elpuertodesantamaria.es/portal/verificarDocumentos.do?idioma=1>



- Defensa y fianzas.

**14.- PERSONA DE CONTACTO PARA CUESTIONES RELACIONADAS CON EL PLIEGO TÉCNICO.**

- Nombre: Daniel Lucero Hernández – Adj. Jefe Servicio Compras
- Teléfono: 956483106
- E-mail: [ua.compras@elpuertodesantamaria.es](mailto:ua.compras@elpuertodesantamaria.es)

**15.- RÉGIMEN ESPECIAL DE PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTOS CONTRACTUALES**

En el supuesto de que el servicio municipal lo considere oportuno, descripción del mismo, art. 192 de la LCSP: Si

Además de las penalidades previstas en el pliego, se podrán imponer las siguientes:

- Por ejecución defectuosa: de conformidad con lo establecido en el artículo 192 de la LCSP, se establecen los siguientes incumplimientos y penalidades:
  - Se considerará incumplimiento leve, con una penalidad del 0,5 % del presupuesto base de licitación:
    - La entrega del suministro (licencias) con defectos de escasa entidad fácilmente subsanables.
  - Se considerará incumplimiento grave, con una penalidad del 1 % del presupuesto base de licitación:
    - Ausencia de alguna de las características técnicas exigidas en el PPT.
  - Se considerará incumplimiento muy grave, con una penalidad del 2 % % del presupuesto base de licitación:
    - La entrega del suministro (licencias) con defectos de entidad con repercusión para la seguridad del sistema informático del Ayuntamiento.

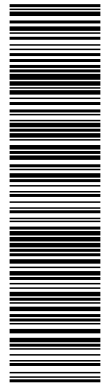
Este incumplimiento muy grave se aplicará cuando se consideren que se deben a una actuación aislada y susceptible de reconducción. En caso contrario serán causa de resolución del contrato.

- Por incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución: hasta un 10% del % del presupuesto base de licitación.

**16.- DOCUMENTACIÓN TÉCNICA:**

Las empresas licitadoras presentarán en documentos originales, sellados y firmados o fotocopias compulsadas la siguiente documentación debidamente cumplimentada:





En aplicación de la ley 39/2015 del 1 de Octubre, este documento es una copia auténtica del documento electrónico con la Referencia: 2387664 GJX25-1UZEE-KT7B4 F787F1BDAE90FB679E92147EB75A72355C8C2298. Ha sido FIRMADO electrónicamente. Puede comprobar su validez en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María (<http://sede.eipuertodesantamaria.es>) mediante el Código de Validación adjunto. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.eipuertodesantamaria.es/portal/verificarDocumentos.do?idioma=1>



Ayuntamiento de  
**El Puerto de Santa María**

Aportarán descripción detallada del servicio de soporte técnico asociado al uso de las suscripciones de 365, así como, del procedimiento para la comunicación y resolución de incidencias.