

**LICITACIÓN. -****SERVICIO GESTIONADO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE  
APLICACIONES CORPORATIVAS Y APOYO AL DESARROLLO****INFORME DE INICIO DE EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN**

D. Ana Ferrero López en su calidad de Responsable de la Subdirección de Sistemas de Información de Radio Televisión Madrid S.A.U., en adelante RTVM

**INFORMA:**

Que en cumplimiento de lo establecido en el artículo 116.4 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, se procede a continuación a justificar suficientemente:

**I.- OBJETO DEL CONTRATO. DIVISIÓN EN LOTES**

Que RTVM precisa contratar el servicio que se describe a continuación:

Desde noviembre 2011, en RTVM, se cuenta con un servicio único, cuyo objetivo principal es gestionar y ejecutar los trabajos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento y evolución de los procesos, sistemas y aplicaciones.

Actualmente el servicio da cobertura a:

- Plataforma WEB Corporativa que da soporte a los procesos de producción contenidos y publicación en la **Intranet Corporativa y los Portales Corporativos: Transparencia, Empleo, Oficina de Participación, Financiación anticipada de proyectos audiovisuales, Derecho de Acceso, Comercial, Canal Ético.**
- Servicio que soporta los procesos de solicitud y aprobación de **Presupuestos** vinculados a la producción propia, accesible desde el portal de Intranet y manejado por productores de Informativos, Deportes y Programas y por la Dirección Económico Financiera.
- Servicio que soporta los procesos de solicitud y aprobación de **Caja/Gastos de Viaje**, accesible desde la Intranet, manejado por todos los empleados, y gestionado por la Dirección Económico Financiera propietaria del proceso extremo a extremo.
- Aplicación de **Reserva de Salas**, una aplicación accesible desde la Intranet que permite reservar las salas de reuniones disponibles en las instalaciones de RTVM.
- Aplicación de **Sellado Digital** necesaria para el proceso de Registro de facturas de acuerdo al flujo de trabajo establecido en la Dirección Económico Financiera.
- Aplicación de **Gestión de Almacén**, accesible desde la Intranet, que permite gestionar el inventario y soporta los procesos de entrada, salida y registro de materiales.

Los servicios considerados son, en términos generales:

- Soporte a usuarios y resolución de incidencias, excepto en lo relativo a la atención de primer nivel.
- Soporte operativo necesario para la explotación y operación de los sistemas y tecnologías que lo soportan.

- Mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo de los sistemas, aplicaciones y servicios.
- Gestión y coordinación entre las partes implicadas.

El objeto del contrato es el servicio gestionado de mantenimiento y soporte de las aplicaciones corporativas y apoyo al desarrollo, orientado a procesos de soporte al negocio.

El servicio actual finaliza el 20 de enero de 2024, sin posibilidad de prórroga.

Este contrato se califica, por tanto, como contrato de **servicios**.

El objeto del contrato no se dividirá en lotes, no sólo porque existen motivos relacionados con la optimización y eficiencia del servicio: una única organización coherente, responsabilidad única, mismas técnicas y métodos, interlocución unificada etc, sino por considerarse que el objeto de la licitación, por su naturaleza, plantea dos tipos de tareas:

- Las asociadas al mantenimiento y soporte de aplicaciones, que conllevarán la construcción de parches y correctivos para gestionar incidencias
- Las asociadas a la evolución y construcción de nuevos desarrollos para dotar de más funcionalidad.

Entre ambas existe una relación técnica y organizativa que las hace, en tanto en cuanto, la disponibilidad, la funcionalidad que proveen y el aseguramiento de la calidad de las aplicaciones y de los procesos que soportan, tienen el mismo ciclo de vida que pasa por planificar, construir, chequear y actuar concluyéndose que existe una única unidad funcional y, por tanto, debe considerarse un único lote, en pro de la adecuada ejecución del contrato.

## **II.- NECESIDAD E IDONEIDAD DEL CONTRATO: MOTIVACIÓN.**

Que RTVM tiene por objeto la prestación del servicio público de comunicación audiovisual en la Comunidad de Madrid, y en particular la producción, edición y difusión de canales de radio, de televisión y de servicios de información, así como todas aquellas actividades necesarias para el ejercicio de sus funciones de servicio público o que estén relacionadas con la comunicación audiovisual, lo que exige que resulte necesario para el cumplimiento y realización de sus fines acudir a la contratación externa del Servicio Gestionado de Mantenimiento y Soporte de Aplicaciones Corporativas y Apoyo al Desarrollo dado que el contrato de servicio actual finaliza el 20 de enero de 2024. En esa fecha, dejan de tener mantenimiento y los procesos, considerados críticos, han de tener asegurada su disponibilidad y buen funcionamiento.

Dadas las necesidades expuestas, se hace imprescindible convocar una licitación pública para contratar un servicio cuyo alcance, de acuerdo a las necesidades indicadas de cobertura a los procesos de gestión, operación, administración, mantenimiento y soporte.

## **III.- INSUFICIENCIA DE MEDIOS PARA ASUMIR LA PRESTACIÓN: JUSTIFICACIÓN**

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 116.4.f) de la Ley 9/2017 de Contratos de Sector Público por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante, LCSP), a la vista de la necesidad de celebrar un contrato de servicios, es necesario justificar adecuadamente en el expediente la insuficiencia de medios.

El presente procedimiento de contratación tiene por objeto la contratación del Servicio Gestionado de Mantenimiento y Soporte de las Aplicaciones Corporativas y Apoyo al Desarrollo.

El alcance funcional de este procedimiento es, por un lado, cubrir las necesidades de mantenimiento y soporte de las aplicaciones, servicios y plataformas que intervienen en los procesos, con las máximas garantías de calidad, seguridad, eficacia y eficiencia, y, por otro lado, apoyo al desarrollo de nuevas funcionalidades en el marco de la mejora continua.

El Área de Arquitectura y Desarrollo, dentro de la Subdirección de Sistemas de Información, y dependiente de la Dirección de Ingeniería y Tecnología, cuenta con CUATRO (4) recursos humanos asignados a proyectos de desarrollo. El volumen de incidencias, peticiones de servicio y proyectos que se llevan a cabo hace inviable dedicar de forma exclusiva un equipo de trabajo que pueda realizar las labores necesarias para dar cobertura correcta al alcance funcional que se solicita. En la propuesta de contratación se han tenido en cuenta las necesidades para cubrir el servicio ya que abordar con recursos internos el total de las necesidades requeriría ampliar la actual plantilla.

La prestación objeto del contrato no se encuentra dentro de los fines, objeto o ámbito de actividad de RTVM, a tenor de lo dispuesto en el artículo 2º de sus estatutos o reglas fundacionales, siendo sin embargo necesaria aquélla para el adecuado cumplimiento de la prestación del servicio público de comunicación audiovisual en la Comunidad de Madrid, y en particular, para garantizar la disponibilidad de los sistemas de información que intervienen en los procesos de Soporte al Negocio.

Por todo ello se propone iniciar el expediente de tramitación por medios ajenos, aunque técnicamente hay capacidades para acometerlo en interno, se ha desestimado en tanto que no se dispone de recursos humanos suficientes para desarrollar, certificar e integrar el alcance en otros desarrollos y asumir las reparaciones, las tareas de mantenimiento periódico y garantizar, en caso de incidencias, que los tiempos de resolución o inactividad sean más reducidos. La estrategia de la Dirección de Ingeniería y Tecnología pasa por concentrar principalmente la capacidad productiva de los recursos internos, siendo un equipo tan pequeño, en el análisis, diseño, construcción, mantenimiento y soporte de las aplicaciones y servicios de Negocio, donde hay pocos proveedores de servicios con conocimiento especializado en los procesos que se deben implantar.

#### **IV.- MOTIVACIÓN DE LA ELECCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN Y DE LAS FÓRMULAS PROPUESTAS**

Se propone licitar el presente contrato por el procedimiento abierto por su importe, mediante pluralidad de criterios y con tramitación ordinaria.

El procedimiento elegido se considera el más adecuado a fin de garantizar el cumplimiento de los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia de los procedimientos que rigen la contratación pública.

#### **V.-PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN (IVA INCLUIDO)**

En términos generales, el presupuesto base de licitación y el valor estimado ha sido fijado tomando en consideración los precios habituales del mercado en el sector, consultando con distintos proveedores el coste al que ascienden los servicios, así como los precios de otras contrataciones realizadas de características similares a la licitación actual. En el presupuesto están incluidos los costes directos, los indirectos, los gastos generales de estructura y el beneficio industrial.

El **presupuesto base de licitación** asciende a DOSCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS EUROS (299.600,00 €), sin IVA, el IVA es de SESENTA Y DOS MIL NOVECIENTOS DIECISEIS EUROS (62.916,00 €), esto es, TRESCIENTOS SESENTA Y DOS MIL QUINIENTOS DIECISEIS EUROS (362.516,00 €) IVA incluido.

<b>BASE IMPONIBLE</b>	299.600,00 €
<b>IMPORTE IVA</b>	62.916,00 €
<b>IMPORTE TOTAL</b>	362.516,00 €

El presupuesto ha sido fijado tomando en consideración los precios habituales en el sector de los perfiles profesionales que deben conformar el equipo de trabajo necesario para la provisión del servicio requerido y especialmente, sobre la base de contrataciones de servicios similares en años anteriores.

Se ha estimado el esfuerzo asociado al servicio como se indica a continuación:

- 1200 horas para los servicios de Línea Base (LB): soporte a usuario, preventivos, soporte a la operación y explotación, gestión.
- 800 horas para los servicios de Evolutivos (EV): consumo bajo demanda.
- 3.500 horas para el servicio de Asistencia Técnica (AT) en modalidad híbrida (presencial y remoto) a partir de mayo 2024.

Horas LB	
Horas totales	1.200,00
Horas x año	600,00
Tarifa x hora	51,00 €
Total anual	30.600,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>61.200,00 €</b>

Horas EVs	
Horas totales	800,00
Horas anuales	400,00 €
Tarifa x hora	53,00 €
Total anual	21.200,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>42.400,00 €</b>

Horas AT	
Horas totales	3.500,00
Tarifa x hora	56,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>196.000,00 €</b>

RTVM, dada la naturaleza del contrato y considerando, como se ha indicado, la tipología de las partidas que conforman el presupuesto, la duración prevista del contrato y la disponibilidad del presupuesto relativo al presupuesto total anual, estima los siguientes porcentajes:

Costes Directos	70,00%
Costes Indirectos	24,00%
Coste Estructura	6,50%
Otros Gastos	0,00%
Beneficio Industrial	6,00%

A continuación, se detalla el presupuesto estimado desglosado según se ha indicado:

Costes directos -70,00%-	209.720,00 €
Costes indirectos -24,00%-	71.904,00 €
Gastos generales de estructura -6,50%-de costes directos	13.631,80 €
Otros eventuales gastos -0%-	0,00 €
Beneficio Industrial -6,00%-	17.976,00 €
<b>Presupuesto base de licitación</b>	<b>299.600,00 €</b>

**Valor estimado del contrato (art. 101 LCSP): DOSCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS EUROS (299.600,00 €).**

Costes directos -70,00%-	209.720,00 €
Costes indirectos -24,00%-	71.904,00 €
Gastos generales de estructura -6,50%-de costes directos	13.631,80 €
Otros eventuales gastos -0%-	0,00 €
Beneficio Industrial -6,00%-	17.976,00 €
<b>Presupuesto base de licitación</b>	<b>299.600,00 €</b>
Importe de las modificaciones previstas -0% -	0,00 €
Importe de los premios o primas pagaderos a las licitadoras	0,00 €
Importe de las opciones eventuales	0,00 €
Prórrogas	0,00 €
<b>TOTAL VALOR ESTIMADO (sin IVA)</b>	<b>299.600,00 €</b>

## VII.- PLAZO DE EJECUCIÓN Y POSIBLES PRÓRROGAS

El plazo de ejecución es de 2 años a partir de la entrada en vigor del contrato.

## **VIII.- CRITERIOS DE SOLVENCIA ECONÓMICO-FINANCIERA Y TÉCNICA**

Se exigirán los criterios de solvencia técnica o profesional y económica y financiera que se detallan a continuación:

- **Acreditación de la solvencia económica y financiera:**

Volumen anual de negocios del licitador en el ámbito al que se refiera el contrato, referido al mejor ejercicio de los tres últimos disponibles, por importe igual o superior al presupuesto base de licitación o límite máximo del gasto.

El volumen anual de negocios se acreditará por medio de las 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 debe 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.

- **Acreditación de la solvencia técnica o profesional:**

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; cuando sea necesario para garantizar un nivel adecuado de competencia los poderes adjudicadores podrán indicar que se tendrán en cuenta las pruebas de los servicios pertinentes efectuados más de tres años antes.

Cuando le sea requerido por los servicios dependientes del órgano de contratación los servicios o trabajos efectuados se acreditarán 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.

Para determinar que un suministro es de igual o similar naturaleza al que constituye el objeto del contrato, el pliego de cláusulas administrativas particulares podrá acudir además de al CPV, a otros sistemas de clasificación de actividades o productos como el Código normalizado de productos y servicios de las Naciones Unidas (UNSPSC), a la Clasificación central de productos (CPC) o a la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE), que en todo caso deberá garantizar la competencia efectiva para la adjudicación del contrato. En defecto de previsión en el pliego se atenderá a los tres primeros dígitos de los respectivos códigos de la CPV.

### **Para garantizar la calidad del servicio, los licitadores deben acreditar:**

- Estar en posesión de las siguientes certificaciones:
  - ISO 9001 (Sistema de Gestión de la Calidad)
  - ISO 20000-1 (Calidad en Servicios TI)
  - ISO 33000/ISO 12207 (Maturity Level 3) o CMMi (nivel 3)
  - Seguridad de la información (ISO 27001, ENS – categoría Media)
  - Medioambiente (ISO 14001) o Cálculo de la Huella de Carbono y Registro en el MITECO (ISO 14064) o Sello MADRID EXCELENTE

**Compromiso de adscripción a la ejecución del contrato de medios personales: SI procede**

El adjudicatario deberá poner a disposición de RTVM el personal y equipo de trabajo con los que garantizar la ejecución de los servicios objetos del contrato y descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas. En este sentido deberán:

- Indicar el equipo de trabajo propuesto para la ejecución del contrato detallando de forma contrastable la experiencia del equipo en servicios de la misma naturaleza, así como refiriendo los perfiles, titulaciones y experiencias profesionales. Se ha previsto, al menos, los siguientes perfiles:
  - Gestor del Contrato
  - Responsable del Servicio
  - Técnico: equipo de técnicos que participen en el servicio gestionado de soporte y mantenimiento.
  - Desarrollador Senior: para dar cobertura al servicio en modalidad Asistencia Técnica.
- Para garantizar la calidad del servicio, el adjudicatario debe proponer un equipo de trabajo en el que al menos dos personas cuenten con la titulación Service Manager en ITIL o equivalente, que además deben pertenecer a la empresa.

**Compromiso de adscripción a la ejecución del contrato de medios materiales: SI procede**

El adjudicatario deberá adscribir a la ejecución del contrato, además, los medios materiales descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas. En este sentido deberá adscribir a la ejecución del contrato los siguientes medios:

- El adjudicatario dimensionará y establecerá una línea de conexión de datos con RTVM que garantice la seguridad, la capacidad y la disponibilidad. Toda la infraestructura necesaria, tanto hardware como software o de comunicaciones, correrá a cargo del adjudicatario, que deberá implementar las medidas de seguridad oportunas para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- El adjudicatario pondrá a disposición del servicio un número de teléfono, una dirección de correo y/o el acceso remoto a través de navegador a una herramienta de gestión de peticiones, con el objetivo de resolver dudas y/o incidencias y/o peticiones de cambio / evolutivos, tanto técnicas como funcionales.

**IX.- CLASIFICACIÓN**

CPV:

- **72267000-4 Servicios de mantenimiento y reparación de software.**

**X.- CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 145.1 de la LCSP, la adjudicación del contrato se realizará utilizando una pluralidad de criterios de adjudicación, vinculados al objeto del contrato, en base a la mejor relación calidad-precio, que se evaluará con arreglo a criterios cualitativos, que pueden incluir aspectos medioambientales o sociales y económicos.

- **Cláusulas sociales como criterios de adjudicación: no se aplican.**
- **Cláusulas ambientales como criterios de adjudicación: no se aplican.**
- **Cláusulas de innovación como criterios de adjudicación: no se aplican.**

### **Criterios cualitativos:**

-Criterios de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor (**SOBRE B**): **hasta 36 puntos**.

<b>1. Calidad Técnica de la propuesta: hasta 36 puntos</b>
--

#### **Contexto y entendimiento del servicio: hasta 4 puntos**

Se valorará la idoneidad de la solución técnica ofrecida, el detalle de su descripción, el grado de cobertura a los requerimientos solicitados en el Pliego de Prescripciones Técnicas y el valor aportado de acuerdo al siguiente esquema:

- Servicio gestionado de mantenimiento y soporte (que da cobertura a las tareas de Línea Base y Evolutivos). (2 puntos).
- Servicio en modalidad Asistencia Técnica. (2 puntos).

La valoración de las propuestas se realizará de acuerdo a las siguientes puntuaciones: la oferta u ofertas, en caso de empate, que ofrezca/n los mayores niveles de claridad y detalle, justificación de cumplimiento de las especificaciones solicitadas y que aporten un mayor valor obtendrá/n (2) puntos. Las ofertas que ofrezcan unos niveles de claridad y detalle adecuados y que aporten un valor inferior a la/s que haya/n obtenido la máxima puntuación obtendrán (1) punto. Las ofertas que ofrezcan unos niveles básicos de claridad y detalle y se adecúen a los requerimientos solicitados obtendrán (0) puntos.

#### **Organización general del servicio: hasta 6 puntos**

Se valorarán las propuestas teniendo en cuenta aspectos como:

- Organización del servicio gestionado (Línea Base, Evolutivos, Asistencia Técnica) (2 puntos).
- Metodología y herramientas utilizadas para la coordinación, seguimiento y control, incluyendo reuniones, informes, etc. (2 puntos).
- Gestión de riesgos. Gestión de la no disponibilidad de los recursos vinculados al servicio en cualquiera de las modalidades. (2 puntos).

La valoración de las propuestas se realizará de acuerdo a las siguientes puntuaciones: la oferta u ofertas, en caso de empate, que ofrezca/n los mayores niveles de claridad y detalle, justificación de cumplimiento de las especificaciones solicitadas y que aporten un mayor valor obtendrá/n (2) puntos. Las ofertas que ofrezcan unos niveles de claridad y detalle adecuados y que aporten un valor inferior a la/s que haya/n obtenido la máxima puntuación obtendrán (1) punto. Las ofertas que ofrezcan unos niveles básicos de claridad y detalle y se adecúen a los requerimientos solicitados obtendrán (0) puntos.

#### **Plan de Transferencia del conocimiento: hasta 2 puntos**

Se valorarán las propuestas teniendo considerando:

- Formación: Se valorará el plan de formación que se propone durante la ejecución del contrato: duración y horarios, temario desglosado con los objetivos formativos a cumplir. (1 punto).
- Documentación: listado de la documentación que se propone aportar y ejemplos de los documentos/informes de seguimiento. (1 punto).



La valoración de las propuestas se realizará de acuerdo a las siguientes puntuaciones: la oferta u ofertas, en caso de empate que ofrezca/n los mayores niveles de claridad y detalle, justificación de cumplimiento de las especificaciones solicitadas y que aporten un mayor valor al proyecto con las soluciones ofertadas obtendrá/n (1) punto. Las ofertas que ofrezcan unos niveles de claridad y detalle adecuados y que aporten un valor inferior a la/s que haya/n obtenido la máxima puntuación obtendrán (0,5) puntos. Las ofertas que ofrezcan unos niveles básicos de claridad y detalle y se adecúen a los requerimientos solicitados obtendrán (0) puntos.

Servicio Gestionado- Evolutivos: Experiencia adicional: hasta 4 puntos

Se valorará que al menos alguno de los perfiles acredite experiencia en proyectos de tratamiento de datos en tanto que es uno de los objetivos identificados “Audiencia-Generación de Informes”, aportaría valor adicional al servicio, facilitando la ejecución del mismo:

- Tratamiento y carga de volúmenes de información en BBDD SQL (2 puntos).
- Explotación granulada de la información. (2 puntos).

Se otorgará (0,5) puntos, hasta un máximo de (2) puntos, si entre los perfiles implicados en esta modalidad de servicio se acredita experiencia profesional en cada una de las 4 fases consideradas en el ciclo de vida de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones que soporten estos procesos: (1ª) análisis / (2ª) diseño/ (3ª) construcción/ (4ª) mantenimiento.

Servicio en modalidad Asistencia Técnica: Experiencia adicional: hasta 20 puntos

En tanto que el perfil de técnico de soporte ( desarrollador senior) para el servicio en modalidad asistencia técnica es necesario para complementar al equipo de desarrollo de RTVM y cooperar en las tareas de mantenimiento correctivo y evolutivo de las aplicaciones existentes, se valorará el conocimiento funcional del que ya disponga en procesos de negocio y de soporte al negocio, esto permitirá que aporte valor desde el arranque del servicio ya que se minimizará sustancialmente las fases relativas al entendimiento y contextualización de las diferentes necesidades.

Se valorará el conocimiento del perfil en los siguientes entornos / plataformas/ aplicaciones:

- INVENIO-ARCHIVO DIGITAL: Integración con la plataforma, acceso para consultas y/o actualización de datos. (2 puntos).
- CICLO DE EMISIÓN: Rejilla de Programación, Orden y Registro de Emisión. Multicanalidad. (2 puntos).
- META-4: Integración con el ERP de RRHH. (2 puntos).
- GESTIÓN DE CÁMARAS Y MOCHILAS 4G: plataforma de soporte a los procesos desde que se solicita por Producción hasta que llega el material (2 puntos).
- GESTIÓN DE MATERIAL AUDIOVISUAL PROCEDENTE DE TERCEROS: solicitudes, recepción (2 puntos)
- GESTIÓN DE SEÑALES DE DIRECTO EXTERNAS: plataforma de soporte a los procesos (2 puntos)
- KANTAR: Integración con BBDD de Audiencias (2 puntos)
- COBERTURA ELECCIONES: proceso de contribución de datos, control de calidad de la información recibida (2 puntos)
- PORTAL DEL PACIENTE: Gestión campañas médicas o plataformas similares que contemplen un frontend y un backend (2 puntos)
- CMDB: plataforma de soporte a la gestión de la configuración (2 puntos)

Se otorgará (0,5) puntos, hasta un máximo de (2) puntos, si se acredita experiencia profesional en cada una de las 4 fases consideradas en el ciclo de vida de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones que soporten los diferentes procesos: (1ª) análisis / (2ª) diseño/ (3ª) construcción/ (4ª) mantenimiento.

**Criterios cualitativos:**

-Criterios de adjudicación evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas (**SOBRE C**): **hasta 14 puntos.**

<b>2</b>	<b>Estabilidad Laboral: hasta 7 puntos</b>
----------	--

Personal adscrito con contrato indefinido: hasta 7 puntos

A los efectos de garantizar la mayor calidad del servicio y evitar los perjuicios derivados de la pérdida del conocimiento que causa la rotación del personal, se valorarán las propuestas que incluyan equipos de trabajo con alta estabilidad laboral.

Se valorará la estabilidad laboral, entendida como experiencia laboral continua en posiciones similares perteneciendo a la empresa que licita, de los perfiles propuestos para asumir el rol de Responsable del Servicio y al menos uno de los técnicos del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, por considerarse que repercute en la calidad de la prestación del servicio en sus dos modalidades ya que en términos generales:

- Se traduce en que el licitador dispone de un mayor conocimiento de los perfiles propuestos, de sus capacidades, y esto permite una mejor organización y reparto de tareas, así como una creación de equipos más equilibrada. Un equipo con suficiente tiempo en la empresa se compone de trabajadores cualificados y compenetrados. Un equipo con mucha rotación puede tener difícil conexión, genera gastos innecesarios y repercutirá directamente en los niveles de servicio comprometidos.
- Un trabajador estable es un trabajador con experiencia y formación y garantiza el nivel de productividad. La responsabilidad, entendida como la actitud de hacerse cargo de los cometidos encomendados, necesita una permanencia. El trabajador que no va a permanecer dentro de la empresa no tiene los mismos incentivos, circunstancia que puede impactar en su desempeño.

La valoración se efectuará conforme a la siguiente escala:

Responsable del Servicio	Técnico	Valoración
Más de 7 años	Más de 5 años	7 puntos
Más de 4 años y menos de 7 años	Más de 3 años y menos de 5 años	3 puntos
Más de 2 años y menos de 4 años	Más de 1 año y menos de 3 años	1 punto
Menos de 2 años	Menos de 1 año	0 puntos

El cumplimiento total o parcial por parte del licitador se debe acreditar aportando **una declaración jurada del licitador en la que se detalle el periodo continuo perteneciente a la empresa, en el que los perfiles valorables adscrito a la ejecución del contrato han adquirido la experiencia en puestos similares, junto con los TCs** de cada uno de ellos.

### 3. Horas Adicionales: Hasta 7 puntos

#### Bolsa de horas: hasta 7 puntos

Se asignará 7 puntos a la propuesta de las presentadas y servirá de referencia, que proponga mayor número de horas adicionales a las totales requeridas relativas al servicio en modalidad Evolutivos, 800 horas, sin coste para RTVM. Estas horas adicionales se podrán consumir durante la ejecución del contrato.

A las demás ofertas se les otorgará la puntuación de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Valoración Horas adicionales a las requeridas para Evolutivos}(n) = 7 \text{ puntos} \times \text{Of}(n) / \text{Ofr puntos}$$

Donde:

- P: máxima puntuación a asignar a este criterio.
- n: oferta que se valora.
- Ofr: número de horas de la oferta de referencia, mayor número de horas.
- Of(n): número de horas correspondiente a la oferta que se compara con la de referencia.

#### Criterios económicos:

-Criterios evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas (**SOBRE C**): **hasta 50 puntos.**

### 4 Oferta económica: hasta 50 puntos

#### Proposición económica: hasta 50 puntos

La oferta más económica obtendrá 50 puntos y servirá como referencia. A las demás ofertas se le aplicará una reducción correspondiente al incremento de precio sobre la oferta más económica de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Valoración económica}(n) = 50 \text{ puntos} \times \text{Of}(n) / \text{Ofr puntos}$$

Donde:

- Ofr: Oferta de referencia, la más económica.
- Of(n): Oferta a comparar con la de referencia

Los importes de las ofertas, conforme al Modelo de Proposición Económica (Anexo I.1), responderán a la fórmula:

$$\text{Importe} = \text{VTH-AT} \times \text{PH-AT} + \text{VTH-LB} \times \text{PH-LB} + \text{VTH-EV} \times \text{PH-EV}$$

Donde:

- VTH-AT= volumen total de horas - Asistencia Técnica (3.500 horas)
- VTH-LB= volumen total de horas - Línea Base (1.200 horas)
- VTH-EV= volumen total de horas – Evolutivos (800 horas)
- PH-AT=coste hora – Asistencia Técnica
- PH-LB=coste hora – Línea Base
- PH-EV=coste hora - Evolutivos

De los criterios objetivos establecidos anteriormente, se tomarán en consideración a efectos de apreciar, en su caso, que la proposición no puede ser cumplida como consecuencia de la inclusión de valores anormales, los señalados con el **número 4**, siendo los límites para apreciar dicha circunstancia los siguientes: **aquellas que impliquen una rebaja superior al 10% respecto del precio medio de las ofertas de aquellos licitadores que no hubieran sido excluidos**. Cuando se identifique una proposición que pueda ser considerada desproporcionada o anormal se requerirá al licitador que la haya presentado dándole plazo suficiente para que justifique la valoración de la oferta y precise las condiciones de la misma, en particular en lo que se refiere al ahorro que permita el procedimiento de ejecución del contrato, las soluciones técnicas adoptadas y las condiciones excepcionalmente favorables de que disponga para ejecutar la prestación, la originalidad de las prestaciones propuestas, el respeto de las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral, o la posible obtención de una ayuda al Estado.

En el procedimiento se solicitará el asesoramiento técnico del departamento correspondiente.

## **XI.- CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

De conformidad con el art 202 de la LCSP en la ejecución del contrato la empresa adjudicataria (en caso de subcontratación, se exigirá a todas las personas subcontratistas) garantizará:  
Favorecer la formación en el lugar de trabajo.

## **XII.- PENALIDADES**

RTVM ha previsto niveles de servicio y las correspondientes penalidades que se describen en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Tipo de SLA	SLA	Valor	% Penalización
Accesibilidad al servicio	Disponibilidad de servicio (telefónico, mail, web)	99, 99%	2%
Gestión de Incidencias	Tiempo de atención ante incidencias (95% casos)	< 30 minutos	2%
	Tasa de reapertura de incidencias	< 3 %	2 %
	Tiempo de resolución de incidencias	Críticas: 4 horas No críticas: 12 horas	2%
Gestión de peticiones	Tiempo de resolución de peticiones de cambios (98% casos)	Sencillos < 48 horas Complejos < 7 días	2%
Documentación	Cumplimiento de procesos de inventario físico, lógico y de documentación. (Revisión Mensual)	98%	2%
Reporting	Cumplimiento de tiempos comprometidos de entrega de informes (Antes del 5º día del mes)	99%	2%
Mantenimiento Preventivo	Cumplimiento de calendario de mantenimiento preventivo (semanal)	98%	2%
Configuración Actualizaciones Parches	% Cumplimiento política actualización parches. (anual)	98 %	2%
Tiempo de Resolución Incidencias Software	Críticas No Críticas	=< 4 horas < 12 horas	2%

Los trabajos asociados a la gestión del servicio se registrarán por los siguientes indicadores:

Indicador de servicio	Valor objetivo	Cumplimiento mínimo
Reunión de Seguimiento	<10º día del mes	100%
Entrega de Informes	<5º día del mes	100%
Porcentaje horas dedicadas a la gestión frente al global de horas consumidas	<10%	100%
Documentación: guías, procedimientos etc.	0	100%
Incidencias generadas por el servicio	0	100%
Reaperturas de solicitudes cerradas	0	100%
Valoración semestral de calidad	Mejora continua	100%

Para cada uno de los indicadores (de los propuestos en el pliego y de los que puedan surgir a lo largo del contrato, se establece:

Nº SLA incumplidos	Penalización - % importe facturación mensual
Menos de 3 SLA	2% por SLAs/mes
Entre 3 y 5 SLA	5% por SLA/mes
Más de 5 SLA	8% SLA /mes

Esta penalización no se aplica de forma escalonada, sino para todos los SLA.

El incumplimiento prolongado durante más de 2 meses de dos o más niveles de servicio (SLA) será causa de rescisión del contrato.

Para cada uno de los indicadores (de los propuestos en el pliego por RTVM y de los que puedan surgir a lo largo del contrato en el marco de mejora continua), se establece una penalización del 2% del importe de la facturación mensual en caso de incumplimiento, con un tope del 20% de la facturación mensual total.

El incumplimiento prolongado durante más de 2 meses de dos o más niveles de servicio (SLA) será causa de rescisión del contrato.

Adicionalmente, se podrán imponer las siguientes penalidades:

- Por incumplimiento del compromiso de dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales y materiales suficientes para ello: 10% del precio del contrato, IVA excluido (artículo 192.1 de la LCSP).
- Por infracción de las condiciones establecidas para la subcontratación: 50 % del importe del subcontrato (artículo 215.3 de la LCSP).
- Por incumplimiento de los pagos a los subcontratistas o suministradores: 10% del precio del contrato, IVA excluido (artículo 192.1 de la LCSP).
- Por incumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral: 10% del precio del contrato, IVA excluido (artículo 192.1 de la LCSP).

El total de las penalidades no podrá superar el 50 % del precio del contrato (artículo 192.1 de la LCSP).

### **XIII.- SUBCONTRATACIÓN**

Prestaciones no susceptibles de subcontratación: **NINGUNA**.

Indicación en la oferta de la parte del contrato que se pretenda subcontratar: **SÍ**.

En virtud del artículo 215.2, a) de la LCSP los licitadores deberán indicar en la oferta la parte del contrato que tengan prevista subcontratar, señalando el nombre o perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.

Proceden pagos directos a subcontratistas: **NO**.

### **XIV.- PAGO DEL PRECIO**

La contraprestación económica del contrato y su liquidación se realizará mensualmente previa presentación de factura a mes vencido debidamente conformada por la Dirección Económico Financiera de RTVM, como forma mutuamente aceptada de acreditar la efectiva y correcta.

El adjudicatario emitirá las facturas con periodicidad mensual. RTVM satisfará las precitadas facturas en el plazo máximo de 60 días, siempre que se hayan recibido a conformidad.

Mientras dure el contrato, las penalizaciones que procedan aplicarse, se valorarán en el mes en curso, en la correspondiente sesión de seguimiento mensual y se harán efectivas en la facturación correspondiente al mes siguiente.

Sobre la base del desglose de los costes presentado por el adjudicatario, el modelo de facturación responderá al siguiente esquema:

Concepto	Observaciones
Servicio Gestionado de Mantenimiento y Soporte	24 cuotas a mes vencido

Las facturas deberán detallar específicamente los servicios prestados que son objeto de facturación y el periodo al que corresponden.

A cada factura deberán adjuntarse las acreditaciones de estar al corriente de las obligaciones tributarias y de la Seguridad Social, así como una memoria de los trabajos objeto de facturación. En tanto no se produzca la presentación de los documentos referidos en el apartado anterior, así como cualesquiera otros requeridos por RTVM, no será exigible la obligación de pago.

Abonos a cuenta por operaciones preparatorias: **NO proceden**.

### **XV.- MODIFICACIONES**

No procede.

### **XVI.- GARANTÍA**

Las establecidas de forma general en los pliegos de condiciones administrativas.

### **XVII.- CESIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL AL CONTRATISTA**

No procede.

### **XVIII. PÓLIZAS DE SEGUROS**

No procede.

### **XIX. ÓRGANO RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

El órgano gestor que presenta esta propuesta es la Subdirección de Sistemas de Información, dependiente funcionalmente de la Dirección de Ingeniería y Tecnología de RTVM. La responsabilidad de la ejecución del contrato recae en la Jefatura del Área de Arquitectura y Desarrollo de Sistemas, dependiente funcionalmente de la Subdirección de Sistemas de Información.

Se adjuntan al presente, el Pliego de Prescripciones Técnicas y la Memoria Económica Justificativa.

### **XX.- MIEMBROS DE LA MESA DE CONTRATACIÓN**

La composición de la Mesa de contratación de RTVM que asistirá al Órgano de contratación en los procedimientos y con las funciones y facultades previstas en el artículo 326 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, estará integrada por los siguientes miembros:

PRESIDENTE	Jefe del Área de Infraestructura y Explotación del Sistema
SECRETARÍA	Las funciones de la Secretaría serán asumidas por el Vocal que sea designado entre los miembros del Departamento de Asesoría Jurídica
VOCAL TÉCNICO	Responsable de Desarrollo
VOCAL TÉCNICO	Responsable de Gestión de la demanda del sistema
VOCAL ASESORAMIENTO JURÍDICO	Letrada de la Asesoría Jurídica
VOCAL DE CONTROL ECONÓMICO-PRESUPUESTARIO	Responsable de Gestión Económica de la Producción

Todo ello sin perjuicio de que los miembros de la Mesa puedan delegar su representación y voto en otros miembros de la misma, por escrito y para cada sesión, y del régimen de incompatibilidades previsto en el artículo 326 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

### **XX. MIEMBROS SUPLENTE DE LA MESA DE CONTRATACIÓN**

Ante la imposibilidad de asistencia por incapacidad sobrevenida o cualquier tipo de causa justificada no conocida al momento de la composición de la Mesa, se designa la siguiente Mesa suplente, que podrá sustituir bien de forma total a todos los miembros o bien de forma individual a la persona designada que, por razones debidamente justificadas, no pudiera formar parte de la Mesa tras su designación inicial:

PRESIDENTE	Responsable de Software Factory
SECRETARÍA	Las funciones de la Secretaría serán asumidas por el Vocal de Asesoramiento Jurídico
VOCAL TÉCNICO	Miembro del equipo de Arquitectura y Desarrollo de Sistemas
VOCAL TÉCNICO	Miembro del equipo de Explotación de Sistemas
VOCAL ASESORAMIENTO JURÍDICO	Directora Corporativa
VOCAL DE CONTROL ECONÓMICO-PRESUPUESTARIO	Responsable de Contabilidad

Cuando así lo requiera la naturaleza del contrato a adjudicar, la Mesa de Contratación podrá proponer la incorporación a la misma de cuantos asesores crean conveniente en razón de sus especiales conocimientos técnicos, solicitar la asistencia a sus sesiones de cualquier otro miembro de RTVM y pedir los informes internos o externos que considere precisos para el ejercicio de sus funciones, sin que tengan la consideración de miembros de la Mesa de Contratación, ni otra función que la de informar y asesorar en forma no vinculante a sus componentes.

Y para que surta los efectos oportunos, firmo en Pozuelo de Alarcón, a la fecha que figura en la/s firma/s electrónica/s.

Fdo.: Ana Ferrero López.  
Responsable del Área

Fdo. José María Casaos Patrón.  
Director del Área