

LICITACIÓN. -

SERVICIO GESTIONADO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE APLICACIONES

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 Gestionado de Mantenimiento y Soporte de la plataforma que da cobertura a los procesos económico-financieros y la plataforma que soporta los procesos de monitorización y alerta temprana de los sistemas de información de RTVM.

Desde 2010 RTVM cuenta con un servicio único, cuyo objetivo principal es gestionar y ejecutar los trabajos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento y evolución de los siguientes procesos, sistemas y aplicaciones:

- ERP-ECO-FIN (SAP/S4 Hana e Interfaces)
- ERP-RRHH (META4: E-MIND y Portal del empleado – ESS e Interfaces)
- Gestor Documental Corporativo (EMC-xCP-Documentum)

RTVM, además, ha venido renovando los procesos de soporte y mantenimiento de aplicaciones y sistemas, con el objetivo de ganar en funcionalidad (más servicios), en calidad y hacerlos más eficientes y eficaces (mejor nivel de servicio), favoreciendo la flexibilidad operativa y dotándolos de mecanismos de seguimiento y control.

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 y módulos.
- Procedimientos de gestión y de coordinación entre las partes implicadas.

El servicio está sometido a unas métricas e indicadores de cumplimiento, que se han ido ajustando desde el comienzo, como parte de la dinámica establecida de mejora continua.

El servicio actual finaliza el 10 de noviembre de 2024 sin posibilidad de prórroga.

Por otro lado, RTVM dispone, desde 2010, de una plataforma para la monitorización continua de sistemas hardware y software como soporte a los procesos implantados,

preventivos y de alerta temprana, con objeto de garantizar la disponibilidad de los servicios que proveen. La plataforma está basada en el sistema Zabbix, que es un gestor centralizado de eventos, procedentes de agentes instalados en los sistemas objeto de la monitorización.

Para asegurar la disponibilidad de la plataforma, RTVM ha renovado puntualmente, cada año, el mantenimiento del producto que ofrece el fabricante a través de sus partners y el servicio gestionado de mantenimiento.

El servicio actual finaliza el 21 de enero de 2025.

Globalmente, RTVM, se propone:

- Mantener el modelo de colaboración que hemos implantado en los últimos años, es decir un servicio global, único, que funcione bajo un esquema de gestión basado en Acuerdos de Nivel de Servicio sobre el que pivote el soporte y mantenimiento de aplicaciones y sistemas.
- Seguir, sobre la base de la mejora continua y no simplemente continuista, ganando en funcionalidad (más servicios), en calidad y hacerlos más eficientes y eficaces (mejor nivel de servicio), favoreciendo la flexibilidad operativa y dotándolos de mecanismos optimizados de seguimiento y control.
- Ajustar el alcance del servicio a la nueva realidad de RTVM que, en términos generales, desde la implantación:
 1. Se han consolidado los procesos, se han mejorado las aplicaciones y se ha robustecido la infraestructura, con lo que el mantenimiento correctivo y preventivo requiere menos esfuerzo.
 2. Los usuarios de RTVM, susceptibles de solicitar el servicio, se han sometido al proceso de cambio cultural necesario, adquiriendo más capacidades y madurez, independientemente, además, de que se ha reducido sustancialmente el número de usuarios a los que proporcionar soporte (consultas, apoyo).
 3. Parte de la operativa intrínseca al servicio se ha automatizado en este tiempo, requiriendo menos esfuerzos de diferentes perfiles (preventivos integrados en la plataforma de monitorización de RTVM)
 4. Respecto a la gestión de cambios se han acometido muchas acciones para satisfacer todas las necesidades de mejora, normalización y adaptación, en este momento procede hacer una reingeniería de ciertos procesos o implementar procesos nuevos entre los que la Dirección Económico Financiera ha identificado:
 - Revisión y Mejora de los procesos asociados con la gestión de la Caja “chica” y Gastos de Viaje.
 - Revisión y Mejora de los procesos asociados con la gestión del Presupuesto Corporativo.
 - Revisión y Mejora de los procesos actuales de Facturación, tanto para las facturas que se emiten como para las facturas que se reciben.

Como consecuencia será necesario robustecer el proceso de gestión de la demanda para:

- Cumplir expectativas: asegurar que se obtiene lo que realmente se quiere (no lo que piensas que se quiere).
- Reducir los posibles cuellos de botella: asegurar que se puede responder a la demanda proyectada y planificar en consecuencia.

- Optimizar las operaciones: optimizar los procesos para satisfacer las necesidades de forma sostenible.
 - Reducir costes: comprender mejor las necesidades para ajustar precios y gestionar el proceso de construcción de la solución de manera más eficiente.
5. Finalmente, se han implantado nuevas plataformas que soportan parcial o totalmente procesos que formaban parte del alcance del servicio.

Salen del alcance actual del servicio:

- ERP-RRHH: por requerimiento del fabricante, que ha dejado de dar soporte a las implantaciones On-Premise, se ha acometido un proceso de transformación y actualmente la plataforma se gestiona en modo SaaS, en el marco de otro expediente.
- Gestor Documental Corporativo: sólo los usa Asesoría Jurídica, puntualmente, para consultar algún dato histórico. La plataforma de Contratación Electrónica, que se gestiona en el marco de otro expediente, da soporte a esa funcionalidad.

Se incorporan al alcance del servicio:

- La plataforma de monitorización y alerta temprana de RTVM.

- Los servicios considerados, se mantienen:
 - El soporte a usuarios y la resolución de incidencias, excepto en lo relativo a la atención de primer nivel.
 - El soporte operativo necesario para la explotación y operación de los sistemas y tecnologías que lo soportan.
 - El mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo de los sistemas y módulos.
 - Procedimientos de gestión y de coordinación entre las partes implicadas.
- RTVM, gestionará el servicio bajo un esquema de indicadores, como hasta ahora, de diferente naturaleza, que básicamente ponen el foco en tres líneas que deben considerarse de mejora continua:

TIPO	GRUPO DE INDICADORES
I	Los niveles de servicio exigidos en términos de calidad y de disponibilidad.
II	La mejora en eficacia y eficiencia del servicio, especialmente en aquellas tareas que se deben realizar en régimen permanente (continuas).
III	La adaptación y el conocimiento del proveedor a la realidad de RTVM, en tanto en cuanto, cumple planificaciones e hitos y se reducen las acciones de escalado o el número de escalados erróneos.

Este contrato se califica como contrato de **servicios**.

El objeto del contrato no se dividirá en lotes:

- porque existen motivos relacionados con la optimización y eficiencia del servicio: una única organización coherente, responsabilidad única, mismas técnicas y métodos, interlocución unificada etc,
- por considerarse que el objeto de la licitación, por su naturaleza, plantea dos tipos de tareas: por un lado, las asociadas al mantenimiento y soporte de aplicaciones, que conllevarán la construcción de parches y correctivos para gestionar incidencias y por otro, las asociadas a la evolución y construcción de nuevos desarrollos para dotar de más funcionalidad. Entre ambas existe una relación técnica y organizativa, 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 la plataforma que da cobertura a los procesos económico-financieros y la plataforma que soporta los procesos de monitorización y alerta temprana de los sistemas de información de RTVM.

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, 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.

Las prestaciones del servicio requieren de:

- Tecnológicas y herramientas específicas de fabricantes o empresas del sector especializadas en este tipo de servicios, para la gestión de actualizaciones de software, apertura y cierre de casos, etc.
- Conocimiento experto que permita la implantación, mantenimiento, soporte y evolución de los procesos soportados. El alto grado de complejidad actual de los servicios, la especialización y el alto impacto que puede provocar la indisponibilidad del servicio obligan a disponer de personal altamente capacitado y especializado.

Dado el volumen de incidencias, peticiones de servicio y proyectos que se llevan a cabo en la Subdirección de Sistemas de Información, y la asignación de recursos humanos con los que se cuenta, es inviable que puedan ser ejecutados por RTVM, dado que no se dispone de personal en la propia plantilla, adecuado y suficiente para el desarrollo de estos servicios, al requerir

capacidades técnicas y humanas especializadas en una gran diversidad y dispersión de tecnologías. Todo esto lleva a la gestión de esta necesidad a través de la contratación con empresas especializadas en el sector.

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, necesarios para el adecuado cumplimiento de la prestación del servicio público de comunicación audiovisual en la Comunidad de Madrid.

Por lo anteriormente expuesto, se hace constar expresamente la insuficiencia de medios humanos y materiales para la prestación del servicio requerido.

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)

El **presupuesto base de licitación** asciende a **DOS MILLONES CUATROCIENTOS CUATRO MIL DOSCIENTOS CINCUENTA EUROS (2.404.250,00 €)**, sin IVA, el IVA es de QUINIENTOS CUATRO MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y DOS CON CINCUENTA EUROS (504.892,50 €), esto es, DOS MILLONES NOVECIENTOS NUEVE MIL CIENTO CUARENTA Y DOS CON CINCUENTA EUROS (2.909.142,50 €) IVA incluido.

BASE IMPONIBLE	2.404.250,00 €
IMPORTE IVA	504.892,50 €
IMPORTE TOTAL	2.909.142,50 €

Duración del contrato: 5 años

El **presupuesto base de licitación** es el siguiente:

Nuevo servicio – Servicios Profesionales				
SAP	horas/año	coste/hora	1 año	5 años
Línea Base	1200	56,00 €	67.200,00 €	336.000,00 €
Evolutivos menores	2460	56,00 €	137.760,00 €	688.800,00 €
Proyectos Singulares	2840	56,00 €	159.040,00 €	795.200,00 €
	6500		364.000,00 €	1.820.000,00 €
ZABBIX	horas/año	coste/hora	1 año	5 años
Línea Base	300	51,00 €	15.300,00 €	76.500,00 €
Evolutivos	250	51,00 €	12.750,00 €	63.750,00 €
	550		28.050,00 €	140.250,00 €

TOTAL	392.050,00 €	1.960.250,00 €
--------------	---------------------	-----------------------

Nuevo servicio – Herramientas

SAP	1 año	5 años
Caja “Chica” y Gastos de Viaje	12.650,00 €	63.250,00 €
Gestión del Presupuesto Corporativo	88.000,00 €	352.000,00 €
Factura Electrónica	5.750,00 €	28.750,00 €
TOTAL	106.400,00 €	444.000,00 €

Agregando partidas:

Partidas	Coste
Servicios Profesionales	1.960.250,00 €
Herramientas	444.000,00 €
Presupuesto base de licitación	2.404.250,00 €

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 las mejoras que se han contemplado y actualizando los precios de los servicios que se mantienen, así como los precios de otras contrataciones realizadas de características similares a la licitación actual.

Así:

Servicios Profesionales

- **ERP-ECO-FIN (SAP)**
El coste medio hora estimado para el nuevo servicio es de 56,00 € esta cantidad resulta de considerar:
 - Incremento del coste medio hora de 2019 correspondiente a la variación del IPC 2019-2024.
 - Incremento del coste medio hora de acuerdo a la estimación de la variación del IPC acumulado desde 2024 a 2029.
 - Incremento correspondiente a la actualización del beneficio industrial.
 - Enriquecer el servicio con horas de Perfil Consultor Senior en tanto que se debe robustecer la gestión de la demanda prevista para acometer los proyectos singulares identificados.
 Se ha comprobado que trabajando la estimación a nivel de perfiles profesionales el resultado es el mismo.

- **PLATAFORMA DE MONITORIZACIÓN Y ALERTA TEMPRANA (ZABBIX)**
El coste medio hora estimado para el nuevo servicio es de 51,00 € esta cantidad resulta de:
 - Incrementar el coste medio hora de 2022 correspondiente a la variación del IPC 2012-2024.
 - Incrementar el coste medio hora en la estimación de la variación del IPC acumulado desde 2024 a 2029.

- Incrementar las jornadas de consultoría senior
- Redondeando son 51,00 €.
- El beneficio industrial en 2022 coincide con el estimado para el nuevo servicio, no se contempla incremento adicional.

Herramientas

Se ha realizado una estimación de herramientas sobre las que se soportarán los nuevos procesos, revisados y mejorados, en el marco de los Evolutivos identificados como Proyectos Singulares.

A continuación, se indica la estimación de costes correspondiente, las hipótesis de trabajo sobre las que se ha realizado y el tipo de herramientas contempladas, aun cuando éstas no deben considerarse vinculantes hasta acometer la fase de ejecución de cada uno de los proyectos será entonces cuando se concreten las necesidades y se opte por la solución más favorable para RTVM.

SAP	1 año	5 años	Hipótesis de trabajo
Caja "Chica" y Gastos de Viaje (SAP Concur)	12.650,00 €	63.250,00 €	1000 liquidaciones anuales. Previsto en 2025
Gestión del Presupuesto Corporativo SAC Planning (SAP Analytics Cloud Planning)	88.000,00 €	352.000,00 €	5 usuarios DEF y 20 usuarios para Áreas de Compras + Entorno de TEST. Previsto en 2026.
Factura Electrónica (Plataforma SaaS)	5.750,00 €	28.750,00 €	Facturas totales (emitidas+ recibidas): 11326 (estimado sobre años anteriores) Previsto en 2025.
Total	106.400,00 €	444.000,00 €	

En el presupuesto están incluidos los costes directos, los indirectos, los gastos generales de estructura y el beneficio industrial.

Debido a la actividad de RTVM, en un contexto con necesidades cambiantes y difíciles de prever, durante el plazo de ejecución del contrato podrían aparecer necesidades de la misma naturaleza que las contempladas en la presente licitación y que podrían dar lugar a modificaciones, es por eso que se ha contemplado un **10% de modificaciones** al alcance para disponer de recursos HW, SW o servicios que se precisen durante la vida del contrato.

Costes directos -67% -	1.610.848,00 €
Costes indirectos -18% -	432.765,00 €
Gastos generales de estructura -1% -de costes directos	16.108,00 €
Otros eventuales gastos -0% -	0,00 €
Beneficio Industrial -15% -	360.638,00 €

Presupuesto base de licitación	2.404.250,00 €
Importe modificaciones previstas -1000%-	240.425,00 €
Importe de los premios o primas pagaderos a las licitadoras	0,00 €
Importe de las opciones eventuales	0,00 €
Prórrogas	0,00 €
TOTAL VALOR ESTIMADO (sin IVA)	2.644.675,00 €

Valor estimado del contrato (art. 101 LCSP):

DOS MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS SETENTA Y CINCO EUROS (2.644.675,00 €).

Consideraciones adicionales

Política de consumo del servicio -Consumo mínimo comprometido. -

Servicio actual asociado al ERP-ECO-FIN:

El volumen de horas consumibles en el marco del servicio es de 7.161 horas anuales.

RTVM se ha comprometido a consumir un mínimo de 3.500 horas al año, tal que, si no se superara ese consumo, sólo se facturarán esas horas, el resto de horas que podrían ser consumidas se facturarían a medida que se demandaran.

Servicio actual asociado a la PLATAFORMA DE MONITORIZACIÓN Y ALERTA TEMPRANA:

El volumen de horas consumibles en el marco del servicio es de 500 horas.

RTVM se ha comprometido a consumir un mínimo de 250 horas al año, tal que, si no se superara ese consumo, sólo se facturarán esas horas, el resto de horas que podrían ser consumidas se facturarían a medida que se demandaran.

Para el nuevo servicio se mantiene el mismo esquema sólo que sobre el total de las horas previstas ya que, en esta ocasión, el volumen de horas a consumir durante el año está supeditado a la viabilidad y oportunidad de ejecutar los proyectos singulares identificados muy dependiente de la disponibilidad de los usuarios funcionales claves de la Dirección Económico-Financiera.

El volumen de horas mínimo comprometido a consumir durante la vigencia del contrato será de 17.625 horas que supone, aproximadamente, el 50% sobre el total global de horas contempladas en el contrato que son 35.250 horas.

La facturación de las herramientas contempladas se hará efectiva en tanto que se ejecuten los proyectos singulares en los que van enmarcadas.

Política de consumo del servicio -Flexibilidad del servicio. –

Los servicios objeto del alcance, están concebidos para que en un porcentaje importante sean de consumo bajo demanda y se facturarán solo si son solicitados de forma efectiva por RTVM. Estos servicios se facturarán conforme al precio ofertado por el licitador adjudicatario en su proposición económica.

VII.- PLAZO DE EJECUCIÓN Y POSIBLES PRÓRROGAS

RTVM considera que la duración del contrato debe ser de CINCO (5) años a partir de la formalización.

La duración del servicio se plantea a CINCO (5) años porque:

- Teniendo en cuenta que es imprescindible para el desarrollo de la actividad de RTVM contar con los servicios de soporte y mantenimiento de estas plataformas y de los procesos que soportan es preciso apoyarse en servicios especializados y se considera necesario contratar un servicio con una continuidad garantizada.
- Este servicio conlleva inversiones por parte del proveedor, que debe amortizar en el tiempo, por ejemplo, habilitar conexiones con la sede de RTVM o dotarse de recursos y la duración del servicio condiciona la concurrencia, e igualmente, conlleva esfuerzos para RTVM el cambio de proveedor aumentando las cargas de trabajo de los equipos implicados.
- Finalmente, la Dirección Económico-Financiera ha previsto en el marco del nuevo servicio la ejecución de proyectos orientados a revisar y mejorar procesos que tras la implantación deben consolidarse.

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

- Respecto a las plataformas objeto del servicio disponer de:
 - Certificación SAP HANA Operations Services
 - Certificación SAP Application Management Services
 - Reconocimiento del nivel de “Socio Certificado” en programa de partner de Zabbix. El socio certificado, además del derecho de promover y revender los servicios de Zabbix, está oficialmente autorizado para brindar servicios y soluciones de Zabbix. Reconocimiento del nivel de “Socio Certificado” en programa de partner de Zabbix. El socio certificado, además del derecho de promover y revender los servicios de Zabbix, está oficialmente autorizado para brindar servicios y soluciones de Zabbix. Si en el momento de presentación de oferta el licitador está en fase de renovar o actualizar este reconocimiento por parte del fabricante debe acreditarlo convenientemente.

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. Los licitadores deberán presentar un documento de compromiso en el que señalen lo siguiente:

Que, de resultar adjudicatario del contrato, pondrán a disposición del servicio un equipo de trabajo, con un número de integrantes adecuado para la correcta prestación del servicio objeto del contrato, que cumpla los requerimientos mínimos exigidos, y que cumplirá los requisitos de estabilidad del equipo recogidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, según se indica en el apartado “Equipo de Trabajo”.

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

Código CPV:

72500000-0	Servicios informáticos
72267000-4	Servicios de mantenimiento y reparación de software
72000000-5	Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo

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.**

Consideraciones generales

A continuación, se mostrarán los criterios y puntuaciones con los que se valorarán las ofertas de los licitantes. En cada criterio se indica la puntuación máxima con la que se pesará la valoración de dicho criterio. La suma total de todas las puntuaciones para todos los criterios podrá alcanzar un máximo de 100 puntos.

A su vez cada criterio puede dividirse en varios subcriterios. En este caso también los subcriterios tendrán una puntuación máxima asignada, y la suma de las puntuaciones máximas de los subcriterios coincidirá con el valor de la puntuación máxima del criterio del que se trata.

Los criterios cualitativos cuya cuantificación depende de un juicio de valor se evaluarán conforme al siguiente modelo de valoración:

- **IDÓNEA:** propuestas que presentan una excelente metodología y/o medios.
Ponderación: máxima puntuación.

- **ADECUADA:** propuestas que presentan una buena metodología y/o medios. *Ponderación: entre la mitad de la puntuación y la máxima puntuación.*
- **SUFICIENTE:** propuestas que se limitan a una descripción genérica y con falta de concreción de metodología y/o medios. *Ponderación: entre la mínima puntuación y la mitad de la puntuación.*

En caso de ser necesario hacer alguna operación para calcular la puntuación en un criterio, los resultados se redondearán al segundo decimal, de forma que:

- Si tras el cálculo el tercer decimal es 0, 1, 2, 3 o 4, se despreciarán todos los decimales desde el tercero en adelante, quedándonos sólo con los dos primeros, (por ejemplo 7,2649 se redondeará a 7,26).
- Si tras el cálculo el tercer decimal es 5, 6, 7, 8, o 9, la puntuación resultante es el resultado de redondear al número inmediatamente superior de dos cifras decimales (por ejemplo 4,2371 se redondea a 4,24).

Los criterios que servirán de base de valoración para la adjudicación del contrato se detallan a continuación:

Criterios cualitativos cuya cuantificación depende de un juicio de valor (**SOBRE B**)

-Criterios de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor (**SOBRE B**): **hasta 50 puntos.**

CRITERIO NÚMERO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	PONDERACIÓN
1	SOLUCIÓN TÉCNICA PROPUESTA PARA LOS SERVICIOS REQUERIDOS	Hasta 20 puntos
1.1	<p>Contexto y entendimiento del servicio. - Se valorarán los siguientes aspectos en función de su adecuación a los requerimientos solicitados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enfoque Metodológico. (<u>hasta 2 puntos</u>) • Descripción de procesos a implantar. (<u>hasta 2 puntos</u>) • Estructura Organizativa. (<u>hasta 2 puntos</u>) • Medios técnicos y humanos. (<u>hasta 2 puntos</u>) • Plan de Implantación. (<u>hasta 2 puntos</u>) • Modelo Operativo. (<u>hasta 2 puntos</u>) • Gestión de Riesgos. (<u>hasta 2 puntos</u>) 	Hasta 14 puntos
1.2	<p>Plan de Calidad.- Se valorará la propuesta de informes (y contenido) de indicadores claves para asegurar el cumplimiento de los niveles de calidad exigibles, las herramientas y/o metodología que se pondrán a disposición para la generación de dichos informes, la medición y control que se llevará a cabo, así como el plan de seguimiento y calidad propuesto y detalle del mismo. Este criterio va referido a todas las plataformas, procesos, aplicaciones objeto del alcance</p>	Hasta 3 puntos
1.3	<p>Plan de Formación- Transferencia del Conocimiento. -Se valorará los siguientes aspectos del Plan de formación: idoneidad, contenido y completitud del plan, medios humanos y técnicos propuestos para impartir la formación. Este criterio va referido a todas las plataformas, procesos, aplicaciones objeto del alcance.</p>	Hasta 3 puntos

CRITERIO NÚMERO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	PONDERACIÓN
2	PLANTEAMIENTO y ENFOQUE PROYECTOS SINGULARES	Hasta 30 puntos
2.1	<p>Procesos asociados con la gestión de la Caja “chica” y Gastos de Viaje. - Los licitadores deberán aportar una memoria en la que presenten, sobre la base de su experiencia, un primer planteamiento de solución indicando la idoneidad de la plataforma propuesta en aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solución técnica, arquitectura, dimensionamiento, prestaciones y escalabilidad. (<u>hasta 2 puntos</u>) ▪ Plan de trabajo. Tiempos de provisión. (<u>hasta 2 puntos</u>) ▪ Equipo de trabajo. (<u>hasta 2 puntos</u>) ▪ Entrega e Incorporación al Servicio Gestionado. (<u>hasta 2 puntos</u>) 	Hasta 8 puntos
2.2	<p>Procesos asociados con la gestión del Presupuesto Corporativo. - Los licitadores deberán aportar una memoria en la que presenten, sobre la base de su experiencia, un primer planteamiento de solución indicando la idoneidad de la plataforma propuesta en aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solución técnica, arquitectura, dimensionamiento, prestaciones y escalabilidad. (<u>hasta 2 puntos</u>) ▪ Plan de trabajo. Tiempos de provisión. (<u>hasta 2 puntos</u>) ▪ Equipo de trabajo. (<u>hasta 2 puntos</u>) ▪ Entrega e Incorporación al Servicio Gestionado. (<u>hasta 2 puntos</u>) 	Hasta 8 puntos

CRITERIO NÚMERO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	PONDERACIÓN
2	PLANTEAMIENTO y ENFOQUE PROYECTOS SINGULARES	Hasta 30 puntos
2.3	<p>Procesos asociados con la Facturación, tanto para las facturas que se emiten como para las facturas que se reciben. - Los licitadores deberán aportar una memoria en la que presenten, sobre la base de su experiencia, un primer planteamiento de solución indicando la idoneidad de la plataforma propuesta en aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solución técnica, arquitectura, dimensionamiento, prestaciones y escalabilidad. (<u>hasta 2 puntos</u>) ▪ Plan de trabajo. Tiempos de provisión. (<u>hasta 2 puntos</u>) ▪ Equipo de trabajo. (<u>hasta 2 puntos</u>) ▪ Entrega e Incorporación al Servicio Gestionado. (<u>hasta 2 puntos</u>) 	Hasta 8 puntos
2.4	<p>Cuadro de Mandos a partir de la plataforma que da soporte a los procesos de monitorización de eventos y alerta temprana. - Los licitadores deberán aportar una memoria en la que presenten, sobre la base de su experiencia, un primer planteamiento de solución indicando la idoneidad de la solución propuesta en aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solución técnica, arquitectura, dimensionamiento, prestaciones y escalabilidad. (<u>hasta 2 puntos</u>) ▪ Plan de trabajo. Tiempos de provisión. (<u>hasta 2 puntos</u>) ▪ Entrega e Incorporación al Servicio Gestionado. (<u>hasta 2 puntos</u>) 	Hasta 6 puntos

Criterios económicos: evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas (**SOBRE C**)

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

CRITERIO NÚMERO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	PONDERACIÓN
3	OFERTA ECONÓMICA	50 puntos
3.1	<p>Precio Medio Hora (PMH) Servicio asociado a la plataforma ECO-FIN. – Se asignará el máximo de puntos asignados a este criterio a la propuesta con menor precio medio hora de las presentadas y servirá como referencia. A las demás ofertas se le aplicará una reducción correspondiente al incremento del PMH sobre la oferta de referencia de acuerdo con la siguiente fórmula:</p> $\text{Valoración}(n) = 30 \text{ puntos} \times \text{Ofr}/\text{Of}(n)$ <p>Donde: n: oferta que se valora. Ofr: PMH correspondiente a la oferta de referencia, menor precio medio hora de las ofertas presentadas. Of(n): PMH correspondiente a la oferta que se compara con la de referencia.</p>	Hasta 30 puntos

CRITERIO NÚMERO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	PONDERACIÓN
3	OFERTA ECONÓMICA	50 puntos
3.2	<p>Precio Medio Hora (PMH) Servicio asociado a la plataforma de Monitorización y Alerta Temprana. – Se asignará el máximo de puntos asignados a este criterio a la propuesta con menor precio medio hora de las presentadas y servirá como referencia. A las demás ofertas se le aplicará una reducción correspondiente al incremento del PMH sobre la oferta de referencia de acuerdo con la siguiente fórmula:</p> $\text{Valoración}(n) = 20 \text{ puntos} \times \text{Ofr}/\text{Of}(n)$ <p>Donde: n: oferta que se valora. Ofr: PMH correspondiente a la oferta de referencia, menor precio medio hora de las ofertas presentadas. Of(n): PMH correspondiente a la oferta que se compara con la de referencia.</p>	Hasta 20 puntos

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 3**, siendo los límites para apreciar dicha circunstancia los siguientes: **aquéllas 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

Por ejecución defectuosa del contrato:

Si el contratista, por causas imputables al mismo, incumpliera las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato, RTVM procederá a la imposición de las penalidades que se indican en el apartado "Niveles de Servicio y Penalizaciones" del Pliego de Prescripciones Técnicas.

El *Comité de Seguimiento del Contrato*, en virtud de las competencias que tiene atribuidas, según lo establecido en el apartado "Gobierno del Servicio y Reporting", del *Pliego de Prescripciones Técnicas*, y a propuesta del Responsable del Contrato, determinará y calificará el grado de incumplimiento del contrato en cada caso concreto, al objeto de aplicar la correspondiente penalidad.

Según establece el *Artículo 194 de la LCSP*, las penalidades previstas se impondrán por acuerdo del Órgano de Contratación, adoptado a propuesta del Responsable del Contrato, y previa audiencia del contratista, que será inmediatamente ejecutivo, y se harán efectivas en los términos indicados en el apartado 22 de la presente cláusula.

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 modelo de facturación responderá al siguiente esquema:

- El adjudicatario emitirá cada mes una factura correspondiente al consumo real del servicio a mes vencido.
- Las facturas deberán detallar específicamente los servicios prestados que son objeto de facturación y el periodo al que corresponden.
- Las facturas deben reflejar el detalle de los servicios a los que hace referencia:
 - Horas correspondientes al consumo de cada tipo de servicio (Línea Base, Evolutivos y/o Proyectos Singulares).
 - Penalizaciones asociadas a no cumplimientos, en este concepto se espera que se especifique el mes correspondiente a la penalización y el tipo de servicio que se penaliza (Línea Base, Evolutivos y/o Proyectos Singulares). Los descuentos económicos como consecuencia de la aplicación de las penalizaciones que procedan se valorarán en el mes en curso y se harán efectivos en la facturación del mes siguiente.
 - Regularizaciones por razones varias que deban acometerse previamente consensuadas con RTVM. Para este concepto la factura debe reflejar el detalle de la regularización, a qué periodo hace referencia y a qué tipo de servicio (Línea Base, Evolutivos y/o Proyectos Singulares).

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

Sí procede. Debido a la actividad de RTVM, en un contexto con necesidades cambiantes y difíciles de prever, durante el plazo de ejecución del contrato podrían aparecer necesidades de la misma naturaleza que las contempladas en la presente licitación y que podrían dar lugar a modificaciones, es por eso que se ha contemplado un **10% de modificaciones** al alcance para disponer de recursos técnicos o servicios que se precisen durante la vida del contrato.

Los **precios unitarios** a tener en cuenta para el cálculo del importe de las modificaciones acordadas, serán los ofertados por la empresa adjudicataria en la proposición económica presentada para cada producto o servicio.

XVI.- GARANTÍA

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

XVII.- CESIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL AL CONTRATISTA

Sí procede en tanto que forma parte del alcance el ERP ECO-FIN y los procesos soportados manejan datos de terceros (proveedores, clientes), pagos de nómina de empleados y otros pagos (contratos mercantiles) etc.

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 Dirección Económico-Financiera y en 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	Miembro de la Subdirección de Sistemas de Información – Gestión de la demanda
VOCAL TÉCNICO	Miembro del equipo de la Dirección ECO-FIN
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.

XXI. 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 la Dirección ECO-FIN
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