

## INFORME SOBRE INSUFICIENCIA, FALTA DE ADECUACIÓN O CONVENIENCIA DE NO AMPLIACIÓN DE LOS MEDIOS DISPONIBLES DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CODIFICACION Y MOCHILAS PARA LA TRANSMISION DE SEÑAL” A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO, CON CRITERIO ÚNICO.

### OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación del servicio de Mantenimiento y soporte de equipos de decodificación de señal y mochilas de transmisión, adquiridos por Madrid Digital para retransmisiones de ruedas de prensa y eventos en la Comunidad de Madrid, de conformidad con los requerimientos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

### JUSTIFICACIÓN DE LA INSUFICIENCIA, FALTA DE ADECUACIÓN O CONVENIENCIA DE NO AMPLIACIÓN DE LOS MEDIOS DISPONIBLES

De conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 116.4.f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público*, se exponen a continuación los motivos relativos a la insuficiencia, falta de adecuación o no conveniencia de ampliación de los medios disponibles para cubrir las necesidades que se tratan de satisfacer a través del contrato de referencia.


El objeto del contrato es el **SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CODIFICACION Y MOCHILAS PARA LA TRANSMISION DE SEÑAL**. Para ello, el adjudicatario realizará las tareas necesarias para el mantenimiento y soporte, la prestación de los servicios y personal técnico, y su coordinación para el correcto desarrollo de mismo. Dichas tareas consistirán en:

- Servicio de atención al cliente 24x7.
- Mantenimiento preventivo al menos 2 veces al año.
- Respuesta llamada inmediata y número de incidencias sin límite.
- Reparación/reposición de hardware.
- Reemplazo avanzado, envío de unidad funcional dentro de los 2 días hábiles siguientes.
- Reemplazo temporal, se debe enviar un reemplazo temporal del elemento averiado dentro de las 24/48 horas siguientes a la comunicación de la incidencia.
- Actualizaciones de los firmwares de los equipos decodificadores y las mochilas.
- Actualizaciones de software tanto para nuevas funciones como para parches y correcciones.
- Acceso a la bbdd (base de datos) de conocimiento, tutoriales, manuales y videos de los productos mantenidos.

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid no cuenta en su plantilla, con personal adecuado para el desarrollo de estos servicios, ya que para la prestación de los servicios de mantenimiento y soporte del equipamiento de codificación y mochilas para la presentación de la transmisión institucional, objeto de este contrato, se requiere de unos medios específicos y de personal experto con un amplio conocimiento sobre los servicios técnicos y equipamiento a mantener; por ello es necesaria la contratación con empresas especializadas en la prestación de estas necesidades, y que cuenten con los medios técnicos y recursos humanos para la prestación de los mismos.

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

### **El Director de Atención Multicanal y Experiencia de Usuario**

Firmado digitalmente por: CONTRERAS NAVAS JUAN -   
Fecha: 2025.08.28 16:29

**Fdo.: Juan Contreras Navas**