

**ANUNCIO DE LA CONVOCATORIA DEL CONTRATO SERVICIO GESTIONADO DE SOPORTE INTEGRAL AL USUARIO Y DE SUMINISTRO, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SU EQUIPO DE TRABAJO PARA RADIO TELEVISIÓN MADRID, S.A.U.**

**1. Entidad adjudicadora, datos generales y datos para la obtención de información:**

**a)** Organismo: Radio Televisión Madrid, S.A.U.

NIF: A87645719

Dirección: Paseo del Príncipe, 3, Ciudad de la Imagen, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid);

Código NUTS: ES300 (Comunidad de Madrid);

Teléfono: 34 915128224.

Correo electrónico: ana.civera@telemadrid.es

Tipo de poder adjudicador: Empresa pública.

Principal actividad: Servicio público de comunicación audiovisual.

**b)** Dependencia que tramita el expediente: Subdirectora de Sistemas de Información, Dirección de Ingeniería y Tecnología de RTVM.

**c)** Número de expediente: **2025-0655-SIC.**

**d)** Datos para la obtención de información:

-Plataforma de Licitación Electrónica de Radio Televisión Madrid, S.A.U.,  
<https://gecon.telemadrid.es/>

**e)** Publicación anterior en el “Diario Oficial de la Unión Europea” (DOUE): **SI procede.**

Fecha de envío: 16 de enero de 2026

Fecha de publicación: 19 de enero de 2026

**2. Objeto del contrato:**

**a)** Tipo: **Servicio**

**b)** Descripción: La presente licitación tiene por objeto, asistir y resolver consultas o problemas de los usuarios relacionados con su equipo de trabajo (PC, impresoras, dispositivos móviles, telefonía IP, etc.), con las aplicaciones y servicios corporativos y específicos que usan en el desempeño de su función a través de diferentes canales de comunicación ofreciendo una atención personalizada y colaborativa, dar apoyo a una serie de procesos asociados con la operación y explotación de los sistemas alojados en los CPD's existentes en la sede, así como on-site a los usuarios y a la totalidad de los dispositivos (PC, impresoras, dispositivos móviles, telefonía IP, etc.), garantizar el aseguramiento de la calidad sobre la base de unos acuerdos de nivel de servicio comprometidos por el adjudicatario y un esquema de penalizaciones asociado.

**c)** División por lotes y número de lotes/número de unidades: NO

**d)** Lugar de ejecución/entrega: Sede de RTVM, Paseo del Príncipe, 3, Ciudad de la Imagen, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid). Código NUTS: ES300 (Comunidad de Madrid).

**e)** Plazo de ejecución/entrega: **CINCO (5) AÑOS** desde el 1 de mayo de 2026 al 30 de abril de 2031.

f) Admisión de prórroga: **NO procede.**

g) Sistema dinámico de adquisición: **NO.**

h) Compra pública innovadora: **NO.**

i) **Código CPV** (referencia de nomenclatura):

71356200-0 Servicios de asistencia técnica.  
71356300-1 Servicios de apoyo técnico.  
30213000-3 Ordenadores.  
50321000-1 Servicios de reparación de ordenadores personales.  
50322000-8 Servicios de mantenimiento de ordenadores personales.  
48000000-8 Paquetes de software y sistemas de información.

### 3. Tramitación y procedimiento:

a) Tramitación: **Ordinaria.**

b) Procedimiento: **Abierto (Sujeto a regulación armonizada, SARA).**

c) Tipo de presentación: **Electrónica.**

d) Lengua en la que deberá redactarse la oferta o solicitud de participación: **española.**

e) Subasta electrónica: **NO.**

f) Admisión de variantes: **NO procede.**

g) Criterios de adjudicación:

Criterios	Puntos
<b>SOBRE B (Técnico Juicio de Valor)</b>	<b>26</b>
<b>B.1 CALIDAD DE LA PROPUESTA TÉCNICA</b>	<b>10</b>
1.1 Plan de transición/asunción del servicio	5
1.2 Prestación del Servicio, Organización y Gobernanza	5
<b>B.2. ESTABILIDAD Y DEDICACIÓN DEL EQUIPO</b>	<b>10</b>
2.1 Modelo de gestión del equipo presencial	5
2.2 Continuidad del Servicio y Transferencia de Conocimiento	5
<b>B.3 EXPERIENCIA TÉCNICA ADICIONAL COBERTURA EN ALCANCE</b>	<b>6</b>
3.1 Composición del equipo presencial respecto a tecnologías y procesos críticos	6
<b>SOBRE C (Automáticos + Económicos)</b>	<b>74</b>
<b>C.1 EXPERIENCIA TÉCNICA ADICIONAL-COBERTURA EN PROFUNDIDAD</b>	<b>24</b>
<b>C.2 OFERTA ECONÓMICA</b>	<b>48</b>
<b>C.3 BOLSA DE HORAS (FLEXIBILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA)</b>	<b>2</b>
<b>TOTAL PUNTUACIÓN</b>	<b>100</b>

#### 4. Presupuesto base de licitación:

El **presupuesto base de licitación** asciende a **TRES MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS OCHO EUROS (3.685.208,00€)** sin IVA, el IVA es de SETECIENTOS SETENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y TRES CON SESENTA Y OCHO EUROS (773.893,685€), esto es, CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL CIENTO UNO CON SESENTA Y OCHO EUROS (4.459.101,68€) IVA incluido.

**Presupuesto base de licitación sin IVA:** **3.685.208,00€**

**Importe IVA:** **773.893,685€**

**Total presupuesto base de licitación:** **4.459.101,68€**

#### 5.- Valor estimado del contrato

El **valor estimado del contrato** (art. 101 LCSP): redondeando a las unidades, es de CUATRO MILLONES CINCUENTA Y TRES MIL SETECIENTOS VEINTINUEVE EUROS (4.053.729,00€).

#### 6.- Garantías exigidas:

Provisional: **NO procede**

Definitiva: **SI procede**

#### 7. Requisitos específicos del contratista:

Según se indica en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige esta contratación:

- Solvencia económica y financiera según Apartado 7.2 de la Cláusula I de los Pliegos Jurídicos.
- Solvencia técnico y profesional según Apartado 7.2 de la Cláusula I de los Pliegos Jurídicos.

#### 8. Condiciones especiales de ejecución del contrato:

- **Como criterios sociales:** Favorecer la formación en el lugar de trabajo.
- **Como criterios ambientales:** No se aplican.
- **Como criterios de innovación:** No se aplican

#### 9. Presentación de ofertas o de solicitudes de participación:

a) Fecha límite de presentación: **16 de febrero de 2026 a las 14:00 horas.**

b) Lugar de presentación: Plataforma de Licitación Electrónica de Radio Televisión Madrid, S.A.U.:  
<https://gecon.telemadrid.es/>

- 1) Dependencia: Asesoría Jurídica.
- 2) Domicilio: Paseo del Príncipe nº 3; Ciudad de la Imagen.
- 3) Localidad y código postal: 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid).
- 4) Código NUTS: ES300 (Comunidad de Madrid).

c) Plazo de vinculación durante el cual el licitador está obligado a mantener su oferta: seis (6) meses.

**10. Apertura de ofertas:**

a) Lugar de la apertura de ofertas: Radio Televisión Madrid, S.A.U.

- 1) Dependencia: Asesoría Jurídica.
- 2) Domicilio: Paseo del Príncipe nº 3; Ciudad de la Imagen.
- 3) Localidad y código postal: 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid).
- 4) Código NUTS: ES300 (Comunidad de Madrid).

b) Fecha y hora: **26 de febrero de 2026 a las 11:00 horas.**

c) Acto público: **Sí.**

**11.- Gastos de publicidad:**

En caso de que proceda, el coste de inserción de los anuncios en los Diarios y Boletines Oficiales será a cargo de la empresa que resulte adjudicataria.

**12.- Procedimiento de recurso:**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 44 de la LCSP, serán susceptibles de recurso especial en materia de contratación, los actos y decisiones contenidos en el artículo 44.2 de la LCSP, cuando se refieran a los siguientes contratos:

a) Contratos de obras cuyo valor estimado sea superior a tres millones de euros, y de suministro y servicios, que tenga un valor estimado superior a cien mil euros.

b) Acuerdos marco y sistemas dinámicos de adquisición que tengan por objeto la celebración de alguno de los contratos tipificados en la letra anterior, así como los contratos basados en cualquiera de ellos.

c) Concesiones de obras o de servicios cuyo valor estimado supere los tres millones de euros.

En los restantes casos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 44.6 de la LCSP, los actos que se dicten en los procedimientos de adjudicación de contratos, podrán ser objeto de recurso de conformidad con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; así como en la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.