

**LICITACIÓN:****SERVICIO GESTIONADO DE SOPORTE INTEGRAL AL USUARIO Y DE SUMINISTRO,  
SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SU EQUIPO DE TRABAJO****INFORME PROPUESTA DE EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN**

D. ■■■■■ en su calidad de Subdirectora de Sistemas de Información de la Dirección de Ingeniería y Tecnología de Radio Televisión Madrid S.A.U., en adelante RTVM

**INFORMA:****I OBJETO DE CONTRATO DIVISIÓN LOTES.**

El servicio de soporte a usuario se caracteriza por:

- 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.

Desde el año 2010, que se implantó este modelo hasta el momento actual, el alcance del servicio se ha ido ajustando a las necesidades concretas que han ido surgiendo en este tiempo, derivadas de nuevos procesos de negocio y de soporte al mismo, nuevos sistemas, nuevas aplicaciones y nuevo equipamiento. Todo ello ha repercutido en el servicio que ha ido evolucionando para garantizar la capacidad y la disponibilidad del mismo.

El servicio actual finaliza el 30 de abril de 2026, por ello se hace necesario iniciar un nuevo expediente de contratación con el alcance adecuado.

Teniendo en cuenta que el servicio es imprescindible para el desarrollo de la actividad de RTVM, es necesario licitar un Servicio Gestionado de Soporte Técnico Integral, destinado a garantizar la continuidad operacional de los equipos de trabajo, la resolución de incidencias de los usuarios finales y el apoyo a las actividades de explotación y operación de sistemas.

El objetivo último del servicio es asegurar un entorno tecnológico estable, seguro y productivo para los usuarios finales de RTVM y apoyar al Área de Infraestructuras y Operación de Sistemas de Información de RTVM en tareas operativas repetitivas y sistematizadas.

Este contrato es mixto al contener prestaciones correspondientes al suministro y a servicios profesionales de soporte y mantenimiento. A los efectos del artículo 18.1 y 34.2 de la LCSP las anteriores prestaciones se encuentran directamente vinculadas y mantienen una relación de complementariedad, si bien para determinar las normas que regirán su adjudicación se atenderá al carácter de la prestación principal que en este caso son los servicios profesionales, al representar el 86% del presupuesto de licitación. Este contrato se califica como **contrato de servicios**.

El objeto del contrato **no se dividirá en lotes** por considerarse único e indivisible.

El contrato no se divide en lotes porque la unidad funcional y técnica del servicio de soporte y mantenimiento es indivisible, y agruparlo en un solo contrato busca mejorar la eficiencia, la coordinación y asegurar la correcta ejecución del servicio integral. Dividir el contrato en lotes podría crear dificultades técnicas, de coordinación y de gestión entre los distintos proveedores, afectando la operatividad del servicio:

- Unidad funcional e integral: El servicio de soporte al usuario y el mantenimiento de su equipo de trabajo forman una unidad operativa inseparable. Su correcta ejecución depende de la coordinación simultánea y no de la prestación independiente de diferentes partes.
- Eficiencia y optimización: Agrupar los servicios en un solo contrato permite optimizar recursos y mejorar la eficacia y eficiencia global del servicio, ya que se evita la complejidad de gestionar múltiples contratos y la coordinación entre ellos.
- Riesgo técnico y de ejecución: La división en lotes podría dificultar la correcta ejecución técnica del contrato. La necesidad de coordinar la ejecución de diferentes prestaciones por múltiples contratistas podría ser un obstáculo.
- Coordinación y agilidad: La no división asegura una mejor coordinación, operatividad, agilidad y economía en los trabajos, al tener un único responsable de la gestión integral del servicio.

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

Teniendo en cuenta que es imprescindible para el desarrollo de la actividad de RTVM que se proporcione a los usuarios un soporte y un mantenimiento adecuados sobre su equipamiento, su software y aplicaciones y sus capacidades de conectividad al objeto de que puedan desempeñar su trabajo de manera segura y con las menores interrupciones posibles debidas a incidencias o problemas en su equipo de trabajo, y que el contrato actual finaliza el próximo 30 de abril de 2026 es necesario licitar el servicio gestionado de soporte integral al usuario y de suministro, soporte y mantenimiento del equipo de trabajo.

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

RTVM utiliza una gran variedad de aplicaciones y plataformas de gran complejidad cuya administración y mantenimiento requieren de una alta especialización, siendo totalmente ineficaz y oneroso disponer del elevado número de recursos propios que serían necesarios para poder atender adecuadamente a todas ellas. La contratación de un servicio especializado se justifica así:

- se dispondrá de la dedicación necesaria para garantizar los niveles de servicio que se requieren, acceder a expertise de primer nivel y mejores prácticas,
- permitirá liberar al reducido equipo interno para que se concentre en impulsar la innovación y el crecimiento del negocio central y
- se mejora la experiencia del usuario final con un servicio más ágil, disponible y seguro, gobernado por SLAs que garantizan la calidad y la mejora continua.

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

Por su importe se propone licitar el presente contrato por el procedimiento abierto 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.

Debido a que se consideran posibles criterios de carácter técnico que pudieran aportar valor a la oferta se propone valoración mediante pluralidad de criterios.

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

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.

<b>BASE IMPONIBLE</b>	3.685.208,00 €
<b>IMPORTE IVA</b>	773.893,68 €
<b>IMPORTE TOTAL</b>	4.459.101,68 €

Duración del servicio: **5 años.**

El **presupuesto se compone de tres partidas, que se corresponden con el alcance global del servicio.** La descripción completa y las condiciones generales de la prestación del servicio están recogidas en el pliego de prescripciones técnicas de la presente licitación:

- Partida-01.- Servicios Profesionales de Soporte a Usuario y Soporte a la Operación y Explotación
- Partida-02.- Suministro, Soporte y mantenimiento del Equipo de Trabajo
- Partida-03.- Herramienta de Soporte a la Gestión del Servicio

#### PARTIDA01.- SERVICIOS PROFESIONALES DE SOPORTE A USUARIO Y APOYO A LA OPERACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE SISTEMAS

A los efectos del desglose previsto en el artículo 100.2 y 101.2 de la LCSP se ha tenido en consideración las tablas salariales recogidas en la del **XIX Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública**, publicado en el BOE por la Resolución de 4 de abril de 2025, de la Dirección General de Trabajo, código de convenio **99001355011983**, para los siguientes perfiles.

Categoría profesional	Perfil Convenio		
Coordinador	Área 2.	B	1
Técnico de Sistemas (S)	Área 3.	C	1
Técnico de Soporte (S)	Área 2.	C	1
Técnico de Soporte (J)		C	2
Service Manager	Área 4.	C	3

S=Senior- J=Junior

Dado que **el convenio laboral de referencia no establece desagregación de género** y que los servicios solicitados tampoco requieren de dicha desagregación, no se realizará distinción alguna a este respecto.

Los costes totales han sido calculados:

- Por un lado, partiendo del salario bruto anual establecido por el convenio anteriormente citado, con vigencia desde el 1 de enero de 2025 hasta el 31 de diciembre de 2027. Las tablas salariales para los años **2025, 2026 y 2027** están incluidas en el anexo I del convenio con incrementos anuales para cada uno de estos años. Además, se establece una cláusula de revisión salarial para **2028**, vinculada al Índice de Precios al Consumo (IPC), con un tope del **2%**. Para la estimación se ha considerado que esa misma revisión salarial aplica en los años **2029, 2030 y 2031**, dada la duración del contrato y se ha calculado el salario bruto medio anual por perfil.
- En segundo lugar, teniendo en cuenta los precios del mercado se ha introducido el **extra por especialización técnica**, es una cantidad fija que se suma al coste total debido a que el perfil técnico tendrá conocimientos específicos (como certificaciones o formación o experiencia en tecnologías concretas), que se determina a tanto alzado al no ser posible la descomposición en unidades
- Por último, considerando un coste del 34% asociado a la **Seguridad Social (SS)**.

Con estas hipótesis de trabajo el coste medio anual de cada uno de los perfiles es el siguiente:

Categoría profesional	Salario Medio 26-31	Incremento sobre convenio por especialización técnica	Coste personal de servicio (ANUAL)	Coste Personal servicio con SS	Coste Total (ANUAL)
Coordinador	26.698,75 €	30,00%	34.708,37 €	46.509,22 €	46.509,22 €
Técnico de Sistemas (S)	36.155,41 €	8,00%	39.047,84 €	52.324,10 €	52.324,10 €
Técnico de Soporte (S)	22.727,76 €	45,00%	32.955,25 €	44.160,03 €	44.160,03 €
Técnico de Soporte (J)	22.346,66 €	0,00%	22.346,66 €	29.944,52 €	29.944,52 €
Service Manager	26.167,59 €	70,00%	44.484,90 €	59.609,77 €	59.609,77 €

Equipo presencial: Diario, Fin de Semana y Festivo

Categoría profesional	nº de perfiles	ANUAL	CONTRATO
Coordinador	1	46.509,22 €	232.546,09 €
Técnico de Sistemas (S)	2	104.648,21 €	523.241,03 €
Técnico de Soporte (S)	4	176.640,14 €	883.200,69 €
Técnico de Soporte (J)	2	59.889,04 €	299.445,18 €
Service Manager	0,5	29.804,88 €	149.024,42 €
		417.491,48 €	2.087.457,42 €

Bolsa de horas/jornadas para apoyo a eventos exteriores, soporte usuario y/o refuerzo:

Categoría profesional	nº de perfiles	ANUAL	CONTRATO
Técnico de Sistemas (S) - 20 j x año	1	4.014,55 €	20.072,74 €

**ServiDesk:** remoto 24x7 servicio mutualizado, asume el soporte fuera del horario o cuándo el equipo presencial no está disponible. Se ha dimensionado y perfilado sobre la base del servicio actual:

Categoría profesional	nº de perfiles	ANUAL	CONTRATO
Técnico de Soporte (S)	1	44.160,03 €	220.800,17 €
Técnico de Soporte (J)	0,5	22.080,02 €	110.400,09 €
		66.240,05 €	331.200,26 €

**PARTIDA-02.- SUMINISTRO, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL EQUIPO DE TRABAJO**

Asimilación de equipos para dar cobertura a los empleados que pueden trabajar en remoto y a aquellos con necesidades de movilidad: Suministro de 300 equipos reacondicionados, a partir de la finalización del contrato de renting actual (14 de octubre de 2027). La estimación de los costes para la adquisición y mantenimiento HW se ha realizado a partir de precios obtenidos en sitios web de empresas como Back Market, EcoPortatil y JetComputer, que disponen de portátiles reacondicionados de gamas profesionales de marcas como HP, Dell y Lenovo y modelos equivalentes a los requeridos.

Equipo	Unidades	Unitario Precio	Coste estimado (sin IVA)
Zbook Fury 17 G8 v2	50	~735,00 € - 981,36 €	~36.801,00 € - 49.068,00 €
Zbook Power G8	250	~572,46 € - 695,13 €	~143.115,00 € - 173.782,50 €
Monitor HP E243m	250	~81,78 € - 98,14 €	~20.445,00 € - 24.534,00 €
Monitor HP E24q G4	50	~98,14 € - 122,67 €	~4.906,80 € - 6.133,50 €
Dock USB-C (compatible)	300	~57,25 € - 73,60 €	~17.173,80 € - 22.079,04 €
Candado (tipo Kensington)	300	~8,18 € - 12,27 €	~2.453,40 € - 3.680,10 €
Ratón USB	300	~4,09 € - 8,18 €	~1.226,70 € - 2.453,40 €
Teclado USB	300	~8,18 € - 12,27 €	~2.453,40 € - 3.680,10 €
Disipador de calor	50	~8,18 € - 12,27 €	~408,90 € - 613,35 €
Coste Total estimado			~228.984,00 € - 286.230,00 €
Coste Medio Total estimado			257.607,00 €

Mantenimiento HW: de la flota de equipos actuales propiedad de RTVM y los 300 equipos reacondicionados que se van a adquirir a de la finalización del contrato de renting actual (14 de octubre de 2027). La estimación de los costes se ha realizado considerando precios del contrato actual de mantenimiento HW actualizando la variación del IP estimado durante la duración del contrato y consultando sitios web de empresas que proveen este servicio.

Equipo	Unidades	Meses	Coste unitario/mes	ANUAL	CONTRATO
Cuota Mantenimiento (203 Dell T3060)	203	60	3,05 €	7.417,62 €	37.088,10 €
Cuota Mantenimiento (350 Lenovo P320+ 10 Lenovo T480+ 150 Dell T1700)	510	60	3,05 €	18.635,40 €	93.177,00 €
Cuota Mantenimiento (300 Zbook) (Trabajo remoto-Movilidad)	300	45	5,66 €	20.358,00 €	76.357,50 €
					206.607,60 €

Software de acceso remoto: derechos de uso de la licencia de ANYDESK, titularidad de RTVM, para 3 años y 200 usuarios concurrentes a partir de la finalización del contrato actual (15 de marzo de 2027). La estimación de los costes se ha realizado a partir del precio proporcionado por ANYDESK para la renovación de los derechos de uso de RTVM.

Concepto	ANUAL	CONTRATO
ANYDESK-3 años-200 concurrentes	20.000,00 €	60.000,00 €

**PARTIDA-03.- HERRAMIENTA DE SOPORTE A LA GESTIÓN DEL SERVICIO GLOBAL**

Plataforma ITSM integrada en el servicio: que proveerá el adjudicatario en modo SaaS. Para la estimación de costes se ha consultado sitios web de fabricantes bien posicionados en este tipo de soluciones como Easy Vista, Atlassian (JSM), ambas soluciones serían válidas incluso otras que provean una funcionalidad equivalente, en los precios se ha considerado unos 10-15 agentes concurrentes y el tuning para RTVM.

Concepto	ANUAL	CONTRATO
Herramienta de Soporte al Servicio	22.194,00 €	110.970,00 €

Agregando las tres partidas:

Partida-01.- Servicios Profesionales de Soporte a Usuario y Soporte a la Operación y Explotación de Sistemas	2.438.730,42 €
Partida-02.- Suministro, Soporte y mantenimiento del Equipo de Trabajo	526.947,00 €
Partida-03.- Plataforma de Soporte a la Gestión del Servicio	110.970,00 €
<b>Total Costes</b>	<b>3.076.647,42 €</b>

Adicionalmente para calcular el presupuesto base de licitación se ha estimado:

- Gastos Generales: 13,00% del total de costes directos.
- Beneficio Industrial: 6,00%.

Costes directos	3.076.647,42 €
Costes indirectos - 0,00% -	0,00 €
Gastos generales de estructura - 13,00% - de costes directos	399.964,16 €
Otros eventuales gastos - 0% -	0,00 €
Beneficio industrial - 6,00% -	208.596,70 €
<b>Presupuesto base de licitación (sin IVA)</b>	<b>3.685.208,28 €</b>

El presupuesto base de licitación, redondeando a las unidades, es de TRES MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS OCHO EUROS (3.685.208,00€).

## VI.- VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO (SIN IVA)

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€).

En el valor estimado del contrato se ha considerado posibles modificaciones, con un límite de costes del 10 % del precio del contrato, para dar cobertura a nuevas necesidades que pudieran surgir durante la vida del contrato y que pudieran implicar la dotación de más servicios profesionales asociados al soporte a usuario y/o apoyo a la operación y explotación y/o más equipos o dispositivos adicionales para aumentar las capacidades del equipo de trabajo, software asociado al puesto de usuario etc. siempre manteniendo la naturaleza del contrato.

<b>Presupuesto base de licitación</b>	<b>3.685.208,00 €</b>
Importe modificaciones previstas -10%-	368.521,00 €
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>4.053.729,00 €</b>

## VII.- PLAZO DE EJECUCIÓN Y POSIBLES PRÓRROGAS

El plazo de ejecución es de CINCO (5) años desde el 1 de mayo de 2026 hasta el 30 de abril de 2031 sin posibilidad de prórroga.

RTVM considera que la duración del contrato debe ser de CINCO (5) años porque con esta duración:

- El proveedor tiene un horizonte temporal que le permitirá recuperar la inversión que tiene que efectuar durante los primeros años de servicio, favoreciéndose así la concurrencia, principio esencial en la Ley de Contratación del Sector Público, esta circunstancia, además, puede traducirse en una tarifa anual estable y más competitiva.
- Otorga predictibilidad presupuestaria a largo plazo, blindando el costo de un servicio crítico frente a la volatilidad del mercado.
- La heterogeneidad de la flota de equipos y los sistemas a operar requiere un período extenso para que el proveedor internalice el conocimiento específico y garantice la máxima eficiencia operativa.
- Facilita la alineación del servicio con la estrategia tecnológica de RTVM, permitiendo que el proveedor contribuya activamente a la mejora continua y la transformación digital prevista en ese periodo (nuevo archivo digital, OTT, nuevo sistema de producción audiovisual, nuevo modelo de producción de gráficos etc.)
- Se evitan las costosas y disruptivas transiciones entre proveedores que se producirían con contratos de menor duración, asegurando la estabilidad y continuidad de un servicio esencial para la productividad de la organización.

En definitiva, al adoptar un plazo de CINCO (5) años, no solo se contrata un servicio, sino que se establece una asociación estratégica que maximiza el valor entregado, optimiza los costos y garantiza la estabilidad operativa en el largo plazo.

## 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** (artículos 87.1 a) y 87.2 de la LCSP):

Volumen anual de negocios del licitador en el ámbito al que se refiera el contrato, referido al mejor ejercicio de los tres (3) últimos disponibles, por importe igual o superior al presupuesto base de licitación (3.685.208,00 €).

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 y por una declaración del empresario indicando el volumen de negocios de la empresa en el ámbito al que se refiera el contrato. 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** (artículo 90.1 a) y 90.4 de la LCSP):

Relación de los principales servicios o trabajos realizados, en los tres (3) últimos años, de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato con indicación del importe, fecha y destinatario, cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 70 por ciento de la anualidad media del contrato.

Los servicios o trabajos realizados efectuados se acreditarán mediante certificados de buena ejecución expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público o cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste 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.

Las empresas de nueva creación (antigüedad inferior a 5 años), cuando el contrato no esté sujeto a regulación armonizada, podrán acreditar su solvencia técnica por uno o varios de los medios a que se refiere el artículo 89.1, letras b), c), d), e), f), g), h), i) de la LCSP sin que en ningún caso sea aplicable lo establecido en la letra a), relativo a la ejecución de un número determinado de suministros o trabajos realizados.

Para garantizar la calidad del servicio, los licitadores deben acreditar mediante Declaración Responsable estar en posesión o en proceso de certificación/renovación de las siguientes certificaciones y también deben aportar la declaración de compromiso de mantener el nivel de dicha certificación durante el período de ejecución del presente contrato:

#### SEGURIDAD:

- Certificación ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD (ENS) al menos nivel medio o Certificación ISO 27001 en los ámbitos de WorkPlace / Puesto de Usuario y de Infraestructura y monitorización.

#### CALIDAD:

- Certificación ISO 20000 en los ámbitos de WorkPlace / Puesto de Usuario y de Infraestructura y monitorización.
- Certificación ISO 9001, como mínimo para los ámbitos de servicios de IT para la Integración y Administración de Sistemas de la información, Seguridad Informática y de las Comunicaciones, WorkPlace IT Servicedesk, Mantenimiento y Continuidad de Infraestructuras Críticas.
- Certificación ISO 14001: compromiso social y medioambiental.



Los requisitos de solvencia técnica relativos a la posesión o encontrarse en proceso de certificación/renovación de ENS nivel medio o ISO 27001, ISO 20000, ISO 9001 e ISO 14001 se establecen al amparo de los artículos 74 y siguientes de la LCSP, como medios de acreditación de la capacidad técnica de los licitadores, por estar directamente vinculados al objeto del contrato (servicio de soporte a usuarios y gestión de infraestructuras IT), resultar proporcionados a la complejidad y criticidad del mismo y responder a objetivos de seguridad de la información, calidad en la gestión de servicios y compromiso medioambiental. Estas certificaciones, o sus equivalentes, garantizan que el adjudicatario dispone de sistemas de gestión implantados y auditados por terceros que permiten reducir riesgos operativos, asegurar el cumplimiento de las obligaciones legales (incluido el Esquema Nacional de Seguridad) y contribuir a los objetivos de contratación pública social y medioambientalmente responsable.

### **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, deberá adscribir a la ejecución del contrato los siguientes perfiles profesionales:

#### **Service Manager / Responsable del Servicio (Tiempo Parcial)**

- Titulación: Ingeniero Técnico o Superior (o equivalente).
- Certificación: ITIL 4 Foundation requerida.
- Experiencia: Más de 8 años de experiencia en entornos TI, con al menos 3 años en un rol de gestión de servicios o cuenta demostrable.

#### **Coordinador Técnico**

- Formación: Formación profesional de grado medio/superior en informática o equivalente. Curso: ITIL V4 Foundation, Operación del Servicio, Mejora del Servicio, Diseño del Servicio y Estrategia del Servicio.
- Experiencia en la Función: Mínimo de 2 años en un rol de coordinación o supervisión de equipos técnicos.
- Experiencia Técnica: Mínimo de 4 años de experiencia práctica y conocimiento en todas las tecnologías críticas listadas a continuación:

<b>Avid Inews - Newsroom:</b> Operación Básica, Gestión de Colas, Gestión de Procesos de Agencias, Gestión de Escaletas, Operación Servicios MOS
<b>Avid ORAD- Suite Graphics:</b> Operación Básica, Operación Maestro, Operación Servicios MOS
<b>Invenio :</b> Operación Básica HARRIS Archivo , Operación Appservers Harris-Invenio, DamClient
<b>SAP:</b> Operación Básica clientes SAP: Instalación, Configuración.
<b>Sistema de Copia Judicial Createcna:</b> Operación básica procesos copia judicial
<b>Herramienta de monitorización:</b> seguimiento de procesos de capacidad, disponibilidad y proceso Zabbix.
<b>VSphere:</b> Operación y gestión de infraestructura virtualizada.
<b>Microsoft Exchange Server:</b> Gestión de Cuentas, Gestión de buzones, Gestión de colas, Gestión de procesos

#### **Técnico de Soporte (Junior)**

- Experiencia: Más de 2 años de experiencia demostrada en puestos de soporte técnico.
- Conocimientos Técnicos: Conocimientos sólidos de Windows y Linux a nivel de usuario avanzado/administrador básico, software ofimático, correo electrónico y hardware.
- Formación: Formación profesional de grado medio/superior en informática o equivalente.

#### Técnico de Soporte (Senior)

- Experiencia: Más de 4 años de experiencia demostrada en soporte técnico de nivel 2/3.
- Conocimientos Técnicos: Dominio avanzado de entornos Microsoft (Windows, Office, Active Directory), administración básica de sistemas Linux, y gestión de hardware.
- Formación: Formación profesional de grado medio/superior en informática o equivalente.
- Tecnologías Específicas: Se requiere que al menos tres de los técnicos de soporte tenga 3 años de experiencia en al menos cuatro de las siguientes tecnologías críticas:

<b>Avid Inews - Newsroom:</b> Operación Básica, Gestión de Colas, Gestión de Procesos de Agencias, Gestión de Escaletas, Operación Servicios MOS
<b>Avid ORAD- Suite Graphics:</b> Operación Básica, Operación Maestro, Operación Servicios MOS
<b>Invenio :</b> Operación Básica HARRIS Archivo , Operación Appservers Harris-Invenio, DamClient
<b>SAP:</b> Operación Básica clientes SAP: Instalación, Configuración.
<b>Sistema de Copia Judicial Createcna:</b> Operación básica procesos copia judicial
<b>Herramienta de monitorización:</b> seguimiento de procesos de capacidad, disponibilidad y proceso Zabbix.
<b>VSphere:</b> Operación y gestión de infraestructura virtualizada.
<b>Microsoft Exchange Server:</b> Gestión de Cuentas, Gestión de buzones, Gestión de colas, Gestión de procesos

#### Técnico de Sistemas (Senior) – Apoyo Operación y Explotación de Sistemas

- Experiencia: Más de 7 años de experiencia demostrada en administración y explotación de sistemas e infraestructuras.
- Formación: Formación profesional de grado medio/superior en informática o equivalente.
- Conocimientos Técnicos: Se requiere experiencia avanzada y demostrable, mínimo 3 años, de al menos uno de los dos técnicos de sistemas en al menos cuatro de las siguientes tecnologías críticas:

<b>Avid Inews - Newsroom:</b> Operación Básica, Gestión de Colas, Gestión de Procesos de Agencias, Gestión de Escaletas, Operación Servicios MOS
<b>Avid ORAD- Suite Graphics:</b> Operación Básica, Operación Maestro, Operación Servicios MOS
<b>Invenio :</b> Operación Básica HARRIS Archivo , Operación Appservers Harris-Invenio, DamClient
<b>SAP:</b> Operación Básica clientes SAP: Instalación, Configuración.
<b>Sistema de Copia Judicial Createcna:</b> Operación básica procesos copia judicial
<b>Herramienta de monitorización:</b> seguimiento de procesos de capacidad, disponibilidad y proceso Zabbix.
<b>VSphere:</b> Operación y gestión de infraestructura virtualizada.
<b>Microsoft Exchange Server:</b> Gestión de Cuentas, Gestión de buzones, Gestión de colas, Gestión de procesos

#### 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 el acceso remoto a través de navegador a una herramienta de gestión de peticiones, atención en castellano, con el objetivo de resolver dudas y/o incidencias y/o peticiones de cambio, tanto técnicas como funcionales.
- El servicio que presta el Centro de Soporte al Usuario (CAU), se ofrecerá desde las instalaciones del proveedor del servicio.
- El proveedor de servicio deberá disponer de una centralita telefónica con redundancia de operadores y datos, con centros de respaldo geográfico, y que permita generar al menos los informes requeridos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

## **IX.- CLASIFICACIÓN**

### **Código CPV:**

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.

## **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 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.

Incorporación de cláusulas sociales, ambientales y de innovación como criterios de adjudicación:

- Como criterios sociales: no se aplican.
- Como criterios ambientales: no se aplican.
- Como criterios de innovación: 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 estamos tratando. 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 cualitativos cuya cuantificación depende de un juicio de valor se evaluarán conforme al siguiente modelo de valoración:

- **IDÓNEA:** propuestas que presentan una solución excelente en cuanto a cobertura, claridad y detalle. *Ponderación: máxima puntuación.*
- **ADECUADA:** propuestas que presentan una buena solución en cuanto a cobertura, claridad y detalle. *Ponderación: entre la mitad de la puntuación y la máxima puntuación.*
- **SUFICIENTE:** propuestas que presentan una solución que, aunque cumple con los requerimientos, se limitan a una descripción genérica, con falta de concreción y detalle. *Ponderación: entre la mínima puntuación y la mitad de la puntuación.*

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

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>

## **SOBRE B: CRITERIOS TÉCNICOS (JUICIO DE VALOR) Total: 26 Puntos**

### **B.1. CALIDAD DE LA PROPUESTA TÉCNICA — 10 Puntos**

#### *1.1 Plan detallado de transición/asunción del servicio - 5 Puntos*

##### **Descripción:**

El licitador detallará su Plan de Asunción del Servicio, teniendo en cuenta las condiciones estipuladas en los pliegos.

##### **Se valorará:**

- La calidad completa del plan y su coherencia con el resto de la oferta.

- La completitud de las actividades propuestas y planificadas, el nivel de detalle de las mismas y su aplicabilidad real, siendo penalizados los planes excesivamente generalistas y/o no realistas.
- Si dichas actividades están adecuadamente cubiertas con los recursos previstos.
- Adaptación del plan a las necesidades especificadas en los pliegos.
- Propuestas de mejoras sobre lo exigido en los pliegos.

**Desglose indicativo de puntuación:**

- (1 punto) Cronograma detallado con hitos y entregables realistas.
- (1 punto) Identificación de riesgos y plan de mitigación coherente.
- (1 punto) Inventario de activos y documentación a recibir, con procesos de validación.
- (1 punto) Plan de formación del equipo de trabajo con cronograma.
- (1 punto) Mecanismos de coordinación claramente definidos con el personal de RTVM vinculado al servicio y/o el proveedor saliente.

**1.2 Prestación del servicio, Organización y Gobernanza - 5 Puntos**

**Descripción:**

El licitador detallará su Plan de Gestión del Servicio, en el que se tendrán en cuenta las condiciones estipuladas en los pliegos.

**Se valorará:**

- La calidad completa del plan y su coherencia con el resto de la oferta.
- La completitud de las actividades propuestas y planificadas, el nivel de detalle de las mismas y su aplicabilidad real, siendo penalizados los planes excesivamente generalistas y/o no realistas.
- Si dichas actividades están adecuadamente cubiertas con los recursos previstos.
- Adaptación del plan a las necesidades especificadas en los pliegos.
- Propuestas de mejoras sobre lo exigido en los pliegos.

**Desglose indicativo de puntuación:**

- (1 punto) Definición clara de SLA por niveles de criticidad con tiempos de respuesta y resolución realistas.
- (1 punto) Herramientas de ticketing, reporting y dashboards propuestos, con justificación de su capacidad para el volumen de incidencias.
- (1 punto) Estructura Organizativa clara (roles, responsabilidades, cadena de mando).
- (1 punto) Modelo de Seguimiento y Control del contrato.
- (1 punto) Procedimientos documentados para gestión de incidencias, cambios.

**B.2. ESTABILIDAD Y DEDICACIÓN DEL EQUIPO — 10 Puntos**

**2.1 Modelo de Gestión del Equipo Presencial - 5 Puntos**

**Descripción:**

Se valorará el modelo de organización propuesto para el equipo presencial adscrito al servicio, en cuanto a la planificación de turnos, la distribución de la carga de trabajo y los mecanismos de seguimiento que permitan garantizar una atención continuada y homogénea a los usuarios durante todo el horario de prestación del servicio.

**Escala de Valoración:**

- (Hasta 2 puntos) Definición clara de la organización del servicio presencial: estructura de turnos, solapes entre cambios de turno, perfiles presentes en cada franja y mecanismos para asegurar que en todo momento se dispone de los recursos necesarios para atender el volumen previsto de peticiones.
- (Hasta 2 puntos) Medidas de gestión operativa para evitar sobrecargas en el servicio: criterios de reparto de incidencias entre los recursos, límites de volumen de tickets por recurso y turno, y procedimientos para refuerzo puntual en picos de demanda (por ejemplo, eventos, campañas o despliegues previstos).
- (1 punto) Mecanismos de seguimiento y revisión del modelo organizativo: reuniones periódicas de seguimiento con el equipo, indicadores específicos sobre el funcionamiento del equipo presencial (tiempos de espera en cola, ocupación de puestos, etc.) y procedimientos de mejora continua cuando se detecten desviaciones.

**Acreditación:** Plan de organización del servicio presencial, diagramas de turnos tipo y descripción de los mecanismos de seguimiento y mejora continua aportados por el licitador en su oferta.

## 2.2 Continuidad del Servicio y Transferencia de Conocimiento - 5 Puntos

**Descripción:**

Se valora la capacidad de garantizar la continuidad del servicio sobre la base de los mecanismos propuestos.

**Escala de Valoración:**

Componente	Puntos	Descripción
Bolsa interna de suplentes	2 puntos	Existencia de una “bolsa interna de suplentes adicional al equipo titular” documentada, con perfiles técnicos adicionales que conozcan las tecnologías críticas y ante escenarios de no disponibilidad de los perfiles técnicos del equipo titular presencial asuman su desempeño. Tiempo de reacción.
Procedimiento de Incorporación Rápida	2 puntos	Documento de “Procedimiento de Incorporación Rápida” que incluya parejas de sombra (shadowing), documentación específica accesible, cronograma de transferencia y protocolo de inducción.
Plan de retención del conocimiento	1 punto	Plan de retención del conocimiento mediante: documentación progresiva del estado de sistemas, sesiones de capacitación cruzada entre equipos, wikis técnicas u otro sistema de captura de conocimiento.

## B.3. EXPERIENCIA TÉCNICA ADICIONAL-COBERTURA EN ALCANCE — 6 Puntos

### 3.1 Composición del equipo presencial respecto a tecnologías y procesos críticos - 6 Puntos

**Descripción:**

Se valorará, desde una perspectiva global, la idoneidad técnica del equipo presencial propuesto (equipo titular) para la prestación del servicio, atendiendo a la composición del mismo, cuando, superando para cada perfil los mínimos exigidos en los pliegos, aporte una cobertura reforzada de las tecnologías identificadas como críticas, incluyendo en su caso, otras soluciones tecnológicas que soporten los mismos procesos (redacción de noticias, gráficos, gestión de contenidos, ERP, virtualización, monitorización, mensajería corporativa, etc.).

El equipo presencial (equipo titular) lo conformarán los siguientes perfiles:

Categoría profesional	nº de perfiles
Coordinador	1
Técnico de Sistemas (S)	2
Técnico de Soporte (S)	4
Técnico de Soporte (J)	2

#### Escala de Valoración:

- 5–6 puntos: La composición del equipo presencial no solo cumple los mínimos exigidos, sino que los supera de forma clara y coherente, aportando:
  - Perfiles adicionales o combinaciones de capacidades que permiten cubrir de manera reforzada varias tecnologías/procesos críticos o sus soluciones equivalentes.
  - Una asignación de ámbitos tecnológicos y funcionales a los perfiles que evidencia una especialización y reparto de responsabilidades especialmente adecuado para el servicio.
- 2–4 puntos: La composición del equipo presencial supera parcialmente los mínimos exigidos, con mejoras apreciables, pero menos intensas:
  - Se amplía la cobertura sobre algunos ámbitos tecnológicos o procesos críticos, o se incorporan capacidades relacionadas con soluciones equivalentes, pero de forma menos completa o equilibrada.
  - La distribución de ámbitos entre perfiles es adecuada, aunque presenta margen de mejora en cuanto a especialización o equilibrio.
- 0-1 puntos: La composición del equipo presencial se limita, en esencia, a reproducir los mínimos establecidos en el Pliego Técnico, sin aportaciones relevantes que refuercen la cobertura de tecnologías o procesos críticos, o la mejora es meramente marginal.
- **Acreditación:** Declaración Jurada del licitador referida a la experiencia técnica adicional del equipo presencial indicando, de forma agregada y no nominativa, la distribución porcentual del equipo adscrito al contrato con experiencia profesional en las tecnologías críticas objeto del servicio y/o con experiencia previa demostrable en entornos broadcast y en funciones equivalentes a las descritas en los pliegos. Esta información tendrá carácter exclusivamente descriptivo a efectos de realizar una valoración cualitativa en el Sobre B. Los datos individualizados de experiencia en años y los currículums de cada perfil se presentarán únicamente en el Sobre C, donde serán objeto de valoración mediante la fórmula prevista.

### **SOBRE C: CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULA + ECONÓMICOS Total: 74 Puntos**

#### **C.1 EXPERIENCIA TÉCNICA ADICIONAL — COBERTURA EN PROFUNDIDAD (24 Puntos**

[CRITERIO AUTOMÁTICO - FÓRMULA MATEMÁTICA]

#### **Descripción y Objetivo:**

El objeto del contrato consiste en la prestación de un servicio de soporte a usuario especializado sobre un conjunto de tecnologías críticas de entorno broadcast y de infraestructuras TI (Avid iNews, ORAD, Invenio, SAP, Createcna, Zabbix, vSphere, Exchange), cuya indisponibilidad impacta de forma directa en la continuidad de los procesos de negocio y de soporte al negocio.

La experiencia mínima exigida a cada perfil en los pliegos garantiza únicamente un nivel de capacitación suficiente para la correcta prestación del servicio en condiciones ordinarias. Sin embargo, la experiencia práctica adicional sobre dichas tecnologías y sobre la función desempeñada constituye un factor determinante para:

- reducir los tiempos de diagnóstico y resolución de incidencias complejas;
- disminuir la necesidad de escalados y la dependencia de terceros;
- anticipar problemas recurrentes y proponer mejoras preventivas en la explotación.

La experiencia práctica adicional del equipo en las tecnologías críticas objeto del contrato y en funciones equivalentes a las descritas en el presente pliego tiene una incidencia directa en la calidad y robustez del servicio, en particular en términos de continuidad operativa, calidad del servicio y capacidad de recuperación ante incidencias. Este criterio es significativo para valorar la solvencia técnica específica del equipo adscrito al contrato atendiendo al grado de profundidad y especialización acumulada, más allá del umbral mínimo exigido. Por este motivo, se valora de forma específica la experiencia práctica adicional a la requerida para cada perfil y tecnología crítica, mediante un criterio automático basado en años adicionales de experiencia (Unidades de Experiencia Acreditada, UEA), directamente vinculado a la calidad técnica del servicio y formulado mediante una escala objetiva y auditable.

#### **Tecnologías Críticas:**

Tecnologías/Sistemas Críticos
Avid Inews - Newsroom
Avid ORAD- Suite Graphics
Invenio
SAP
Sistema de Copia Judicial-Createcna
Herramienta de monitorización-Zabbix
VSphere
Microsoft Exchange Server

#### **Experiencia adicional valorable por perfil:**

A efectos del presente criterio, únicamente se valorará la experiencia que exceda de los mínimos exigidos en los pliegos para cada uno de los siguientes perfiles del equipo presencial (equipo titular), en las tecnologías críticas indicadas:

##### Coordinador Técnico

- Mínimo exigido (no puntúa): 4 años de experiencia práctica y conocimiento en todas las tecnologías críticas.
- Experiencia adicional valorable: la experiencia que supere esos 4 años mínimos en cada tecnología crítica, medida en meses de experiencia adicional por encima del mínimo exigido.

##### Técnico de Soporte (Senior)

- Mínimo exigido (no puntúa): que, al menos, tres técnicos de soporte tengan 3 años de experiencia en al menos cuatro de las tecnologías críticas.
- Experiencia adicional valorable:
  - para cada uno de los tres técnicos, la experiencia que supere los 3 años mínimos en las cuatro tecnologías críticas en las que acreditan la experiencia y/o la



experiencia que tengan en el resto de tecnologías críticas. La experiencia adicional se expresará en meses.

#### Técnico de Sistemas (Senior) – Apoyo Operación y Explotación de Sistemas

- Mínimo exigido (no puntúa): que, al menos, uno de los dos técnicos de sistemas tenga 3 años de experiencia en al menos cuatro de las tecnologías críticas.
- Experiencia adicional valorable:
  - para este técnico, la experiencia que supere los 3 años mínimos en las cuatro tecnologías críticas en las que acredita la experiencia y/o la experiencia que tenga en el resto de tecnologías críticas. La experiencia adicional se expresará en meses.

#### **Unidades de Experiencia Acreditada (UEA)**

**Definición de UEA:** 1 UEA = 1 año de experiencia adicional de 1 perfil en 1 tecnología crítica específica, por encima del mínimo exigido para dicho perfil en los pliegos.

#### **Forma de cálculo de las UEA por tecnología crítica:**

Para cada tecnología crítica identificada en los pliegos se seguirá el siguiente procedimiento:

1. Para cada perfil afectado, se calcula el número de **meses de experiencia adicional** en esa tecnología (esto es, los meses de experiencia que exceden del mínimo exigido, o la totalidad de la experiencia cuando no existe mínimo específico, según lo indicado en el apartado anterior).
2. Se suman los meses de experiencia adicional de todos los perfiles en esa tecnología.
3. El total de meses se divide entre 12, obteniendo el número de **UEA** (años de experiencia adicional) de esa tecnología, admitiéndose fracciones de año con un decimal (por ejemplo, 18 meses adicionales = 1,5 UEA)

#### **Fórmula y puntuación máxima**

Para cada tecnología crítica, se aplica la siguiente escala de puntos en función del número total de UEA calculadas conforme al apartado anterior.

La puntuación máxima por tecnología crítica será de 3 puntos.

Dado que se consideran 8 tecnologías críticas, la puntuación máxima total del criterio será de 24 puntos (8 tecnologías × 3 puntos).

UEA acreditadas por Tecnología	Puntos para cada Tecnología
≥ 4 UEA	3 puntos
3 - 3.9 UEA	2,25 puntos
2 - 2.9 UEA	1,50 puntos
1 - 1.9 UEA	0,75 puntos
0.1 - 0.9 UEA	0,25 puntos
0 UEA (solo cumple los requisitos mínimos)	0 puntos

**Acreditación:** Declaración Jurada del licitador indicando, para cada perfil y tecnología crítica, los periodos de experiencia adicionales a los mínimos exigidos.

## C.2 OFERTA ECONÓMICA — 48 Puntos

[CRITERIO AUTOMÁTICO - FÓRMULA MATEMÁTICA]

### Fórmula:

$$\text{Puntuación} = (\text{Precio más bajo} / \text{Precio oferta evaluada}) \times 48$$

**Aplicación:** Se aplica automáticamente una vez verificada la validez formal de la oferta económica.

## C.3 BOLSA DE HORAS ADICIONALES (FLEXIBILIDAD y CAPACIDAD DE RESPUESTA) — 2 Puntos

[CRITERIO AUTOMÁTICO - FÓRMULA MATEMÁTICA]

### Descripción:

Bolsa de horas adicional, sin coste adicional para RTVM, de perfil técnico de soporte senior para dar cobertura a eventos exteriores, soporte usuario y refuerzo.

RTVM requiere una bolsa de horas sobre la base de los eventos exteriores que debe cubrir el servicio durante la vigencia del contrato. Aproximadamente se realizan 10 eventos por año y con una cobertura de 2 jornadas por evento, es decir, 16 horas por evento, que hacen un total de 160 horas  $\times$  año, 800 horas durante la duración total del contrato.

La bolsa de horas total ofertada, equivalente a la bolsa de horas requeridas (con coste para RTVM) más como máximo un 20% extra (sin coste para RTVM), será de libre disposición por parte de RTVM durante toda la vigencia del contrato y se consumirán por jornadas completas de 8 horas.

960 horas es el límite máximo de horas ofertado.

### Escala de Valoración (Automática):

Bolsa de horas ofertada	Puntuación
= 960 horas (equivalente al 20% extra sobre lo requerido)	2 puntos
= 920 horas (equivalente al 15% extra sobre lo requerido)	1,5 puntos
= 880 horas (equivalente al 10% extra sobre lo requerido)	1 punto
= 840 horas (equivalente al 5% extra sobre lo requerido)	0,5 puntos
= 800 horas (equivalente al 0% extra sobre lo requerido)	0 puntos

**Aplicación:** Se suma automáticamente el número de horas ofertado y aplica la tabla anterior.

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 C.2**, 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

En virtud del artículo 202.2 de la LCSP se establece como condiciones especiales de ejecución (en caso de subcontratación, se exigirá a todas las personas subcontratistas):

- Favorecer la formación en el lugar de trabajo.

## XII.- PENALIZACIONES

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.

Se podrán imponer además 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).
- Por ejecución defectuosa del contrato: 10% del precio del contrato, IVA excluido (artículo 192.1 de la LCSP).
- Por incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato: 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 las facturas correspondientes al Servicio Integral con periodicidad mensual, a mes vencido, por el importe proporcional correspondiente a una mensualidad. Dicha factura deberá detallar específicamente los servicios/suministros prestados que son objeto de facturación. Debe tenerse en cuenta que:
  - Se facturará el suministro de los derechos de uso del software de Acceso Remoto titularidad de RTVM por las tres anualidades en el momento de la renovación de los mismos.
  - Se facturará el suministro de los equipos reacondicionados en el momento que RTVM confirme la recepción de los mismos de acuerdo a los requerimientos y a partir de la fecha especificada en los pliegos.
  - La provisión del soporte y mantenimiento de los equipos reacondicionados se activará a partir de la aceptación de los mismos por parte de RTVM y es en ese momento cuando el servicio se verá repercutido en las facturas correspondientes al Servicio Integral.
- Los descuentos económicos como consecuencia de la aplicación de las penalizaciones que procedan se valorarán mensualmente y se harán efectivos en la facturación inmediatamente posterior.
- 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**

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 considerado un **10% de modificaciones** al alcance para disponer de recursos técnicos o servicios que se precisen durante la vida del contrato.

Dada la naturaleza del presente contrato se contempla la posibilidad de introducir modificaciones bajo los siguientes supuestos:

- Actualización tecnológica relevante que afecte al equipamiento/puesto de usuario durante la prestación del servicio: implicará el suministro de componentes HW/SW para garantizar la compatibilidad del equipo con otros sistemas/aplicaciones y/o servicios.

- Aumento del número de puestos de usuario durante la prestación del servicio: implicará el suministro de nuevos equipos y/o adecuar los servicios profesionales.
- Necesidades actualmente no previstas y sobrevenidas, derivadas de cambios en la programación: implicará adecuar los servicios profesionales.

En definitiva:

- Cuando el crecimiento del número de usuarios y/o de necesidad de equipamiento, requiera la prestación de un número de servicios y/o unidades de equipamiento superior al inicialmente previsto.
- Cuando se produzcan variaciones de la prestación de los servicios descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas como consecuencia de innovaciones tecnológicas o debido a evoluciones tecnológicas que impliquen la obsolescencia técnica de la forma de prestación, o, en cualquier caso, por la necesidad sobrevenida de incorporar un ítem necesario para el cumplimiento del objeto 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.

Las modificaciones no podrán superar el 10 % del precio del contrato.

#### **XVI.- GARANTÍA TRAS LA FINALIZACIÓN DEL CONTRATO.**

Por la naturaleza del servicio que se contrata, no aplica incluir un periodo de garantía adicional al previsto en el contrato.

#### **XVII.- GARANTÍAS PROVISIONAL Y DEFINITIVA**

Provisional: **No procede**

Definitiva: El adjudicatario deberá constituir a disposición de RTVM una garantía definitiva cuya cuantía será igual al 5 % del importe de adjudicación, I.V.A. excluido.

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

**Sí procede**

Finalidad para la que se cederán datos personales: El objeto del contrato puede requerir la cesión de datos personales de empleados de RTVM o terceros al Contratista en tanto que desde el servicio de soporte a usuarios se tendrá posibilidad de acceder a bases de datos y participar en procesos como la provisión de credenciales de acceso a partir de datos de carácter personal, la gestión de la autorización a recursos donde se custodia información clasificada y datos que pudieran ser de carácter personal etc.

El presente contrato requiere, por tanto, el tratamiento por parte del Contratista de datos personales por cuenta del Órgano de Contratación como responsable del tratamiento. Es por ello que el licitador está obligado a:

- Incluir en la oferta el modelo del **Anexo** de Protección de datos de carácter personal debidamente cumplimentado y firmado, en el que indicarán las certificaciones obtenidas en relación a la protección de datos; si hubieran sido objeto de sanción; si tienen previsto subcontratar los servidores o servicios asociados a ellos, 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; la ubicación de los servidores y servicios asociados y la aceptación de las obligaciones y responsabilidades en el supuesto de resultar adjudicatarios.

El adjudicatario del contrato está obligado a:

- Respetar el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato
- Custodiar la documentación que se le entregue para la realización del contrato de forma que dicha documentación o la información en ella contenida no llegue a poder de terceras personas.
- Respetar la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.
- Presentar, antes de la formalización del contrato, una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a ellos, así como comunicar a RTVM cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en dicha declaración.

#### **XIX. PÓLIZAS DE SEGUROS**

La empresa adjudicataria deberá garantizar mediante póliza en vigor durante todo el periodo de vigencia del contrato, las responsabilidades que se deriven de la contratación de estos servicios. Para ello, el Contratista dispondrá de una póliza de Responsabilidad Civil, para garantizar la cobertura de los riesgos inherentes a los servicios que presta.

El importe mínimo será **1.000.000,00 € por siniestro**, que deberá acreditar en la oferta mediante aportación de la Póliza correspondiente.

La acreditación de este requisito se efectuará por medio de un certificado expedido por el asegurador, en el que consten los importes y riesgos asegurados y la fecha de vencimiento del seguro, y mediante el documento de compromiso vinculante de suscripción, prórroga o renovación del seguro, en los casos en que proceda.

#### **XX. 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 de Infraestructura y Explotación, 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 de Sistemas
SECRETARÍA	Las funciones de la Secretaría serán asumidas por el Vocal que sea designado entre los miembros del Departamento de Asesoría Jurídica
VOCAL TÉCNICO	Coordinador de Operaciones de Sistemas -Infraestructuras -
VOCAL TÉCNICO	Miembro del equipo de Infraestructura y Explotación. - Gestión del soporte a usuarios -
VOCAL ASESORAMIENTO JURÍDICO	Letrada de la Asesoría Jurídica
VOCAL CONTROL ECONÓMICO-PRESUPUESTARIO	Titulada Superior Dirección Económico Financiera

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
VOCAL TÉCNICO	Miembro del equipo de Infraestructura y Explotación
VOCAL ASESORAMIENTO JURÍDICO	Letrada de Asesoría Jurídica
VOCAL DE CONTROL ECONÓMICO-PRESUPUESTARIO	Coordinador de Control de Gestión

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.

Firmado por SU [REDACTED] CTORA  
SISTEMAS - \*\*\* [REDACTED] - RADIO  
TELEVISION MADRID el día  
09/01/2026 con un certificado  
emitido por AC Sector Público

Firmado por DIRECTOR  
OPERACIONES Y TECNOLOGIA -  
\*\*\*\* [REDACTED] - RADIO TELEVISION  
MADRID el día 09/01/2026 con un  
certificado emitido por AC  
Sector Público

Fdo.: [REDACTED]  
Responsable del Área

Fdo.: [REDACTED]  
Director del Área