

ANEXO AL INFORME DE NECESIDAD E IDONEIDAD

**CONTRATO DE SERVICIOS PARA EL MANTENIMIENTO
DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL (GRECO) DE
CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.**

EXPEDIENTE Nº: 141/2025

Área: Aplicaciones Informáticas

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato es la prestación de los servicios informáticos necesarios para el soporte a usuarios, mantenimiento correctivo, preventivo y adaptativo del sistema comercial GRECO de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

La prestación consistirá en los siguientes servicios de mantenimiento de aplicaciones:

- Servicios de Soporte
- Soporte extendido
- Mantenimiento Correctivo
- Gestión de problemas
- Mantenimiento evolutivo
- Mantenimiento Preventivo
- Mantenimiento Adaptativo
- Proyectos
- Gestión del servicio

2. ANTECEDENTES

El contrato anterior al del presente expediente 141/2025 es el contrato nº 142/2019/LT01 "SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE APLICACIONES CORPORATIVAS - GRECO".

3. NÚMERO DE LICITADORES QUE PRESENTARON OFERTA AL CONTRATO ANTERIOR

1 empresa presentada.

4. JUSTIFICACIÓN DE LA SOLVENCIA SOLICITADA EN EL PCAP Y COMPARATIVA CON EL CONTRATO ANTERIOR.

Los requisitos y criterios de solvencia económica y financiera, y técnica o profesional establecidos en el presente contrato se han basado en un análisis de las necesidades a cubrir, de forma que la calidad de los servicios objeto del contrato se encuentren garantizados.

Solvencia económica y financiera

En relación con la solvencia económica y financiera se exige que los licitadores acrediten en el mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas un volumen anual de negocios por importe igual o superior a 500.000 €.

Dicho importe se considera adecuado para garantizar que los licitadores cuenten con la suficiente solvencia económica y financiera para la realización de los trabajos objeto del contrato. En este sentido, la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP) permite solicitar hasta 1,5 veces el valor estimado del contrato, y en este caso el importe requerido es inferior al 20% del valor estimado del contrato. Para facilitar la concurrencia, la cifra de negocio requerida es global, por lo que no se exige que la cifra de

negocio sea en el ámbito concreto del contrato como se hizo constar en el procedimiento anterior 142/2019 para el lote 1 y, adicionalmente, este requisito de solvencia puede ser integrado con terceros.

Cambios en los requisitos de solvencia económica y financiera.

En el procedimiento 142/2019/LT01 se solicitó un importe igual o superior al 25% del valor estimado, lo que suponía acreditar un importe igual o superior a 1.841.905,58 euros y únicamente en trabajos análogos al objeto del contrato (“desarrollo, implantación y mantenimiento de sistemas de gestión de mantenimientos de activos, en empresas de agua, gas, electricidad o instalaciones industriales (no se incluyen como tales mantenimientos de vehículos o edificios)”). En consecuencia, se facilita la concurrencia respecto al procedimiento anterior.

Solvencia técnica o profesional

En cuanto a la experiencia en la ejecución de servicios análogos, se exige a los licitadores haber realizado servicios análogos a los solicitados en Contrato del presente procedimiento de licitación (“Mantenimiento de sistemas de gestión Comercial”) ejecutados en los cinco (5) últimos años anteriores a la fecha de publicación del PCAP en el perfil de contratante de Canal de Isabel II, S.A., M.P., (<https://contratos-publicos.comunidad.madrid/>), con las siguientes unidades mínimas:

- Al menos una referencia de cliente en la realización de servicios de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones software en un sistema de gestión comercial para una empresa de suministro de agua, luz o gas con al menos 1 millón de puntos de suministro. Además, dichos servicios deberán haber cubierto en su alcance al menos las siguientes actividades:
 - Procesos de contratación y atención al cliente. Gestión de todos los procesos involucrados en la contratación del suministro o servicio.
 - Creación y/o adecuación de la infraestructura de red afectada que se contrata o gestiona.
 - Lectura de los consumos de los suministros.
 - Facturación de los consumos y servicios prestados.
 - Atención de reclamaciones y quejas.
 - Seguimiento del cobro correspondiente.
- Al menos una referencia de cliente en el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones sobre una instalación con plataforma tecnológica similar a la solicitada para el presente contrato, basada en NATURAL/ADABAS con Java y EntireX.

Exigir referencias permite verificar que el licitador dispone de una experiencia contrastada y continuada en el tiempo, reduciendo el riesgo de adjudicar el contrato a operadores sin capacidad real para prestar el servicio con garantías.

La exigencia adicional de que sea en una empresa de suministro de agua, electricidad o gas con más de 1 millón de clientes responde a razones objetivas vinculadas al entorno operativo y al riesgo del servicio. Este tipo de organizaciones se caracteriza por:

- Altísimos volúmenes de transacciones.
- Procesos de contratación, técnicos y de atención al cliente, altamente eficientes.
- Requisitos muy elevados de disponibilidad, rendimiento y continuidad del servicio.
- Requisitos estrictos de trazabilidad, seguridad, disponibilidad y continuidad de servicio, que solo pueden ser gestionados adecuadamente por proveedores con experiencia real en sectores regulados.
- Complejidad tecnológica del entorno, donde las integraciones, volumetrías y procesos requieren especialistas acostumbrados a escenarios equivalentes.

Por tanto, esta exigencia se fundamenta en el tamaño, complejidad y criticidad de los sistemas de gestión comerciales de las empresas de suministro de agua, luz o gas, siendo plenamente proporcional al objeto del contrato y necesaria para garantizar su correcta ejecución.

Cambios en los requisitos de solvencia profesional o técnica.

Procedimiento anterior 142/2019/LT01	Procedimiento Actual 141/2025	Justificación del cambio
<p>Experiencia en la ejecución de servicios análogos:</p> <p>Los licitadores deberán haber realizado servicios análogos a los del presente Contrato ejecutados en los tres (3) últimos años anteriores a la fecha de publicación del PCAP:</p> <p>Al menos una referencia de cliente en la realización de servicios de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones software en un sistema de gestión comercial para una empresa de suministro de agua, luz o gas con al menos 1 millón de puntos de suministro, acreditando la participación activa de al menos el 50% de los Jefes de Proyecto, el 50% de los Analistas Funcionales y el 50% de los Analistas Programadores, que se</p>	<p>Experiencia en la ejecución de servicios análogos:</p> <p>Los licitadores deberán haber realizado servicios análogos a los solicitados en Contrato del presente procedimiento de licitación ("Mantenimiento de sistemas de gestión Comercial") ejecutados en los cinco (5) últimos años anteriores a la fecha de publicación del PCAP en el perfil de contratante de Canal de Isabel II, S.A., M.P., (https://contratos publicos.comunidad.madrid/), <u>con las siguientes unidades mínimas:</u></p> <p>Al menos una referencia de cliente en la realización de servicios de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones software en un sistema de gestión comercial para una empresa de suministro de agua, luz o gas con al menos 1 millón de puntos de suministro. Además, dichos servicios deberán haber cubierto en su alcance al menos las siguientes actividades:</p>	<p>Se mantienen las mismas unidades mínimas (una referencia de cliente)</p> <p>Asimismo las características del servicio ejecutado son idénticas.</p> <p>Sin embargo, se amplía de 3 a 5 años y se suprime la participación del parte del equipo de trabajo propuesto, para facilitar la concurrencia.</p>

<p>presenten como parte del equipo propuesto para este contrato. Además, dichos servicios deberán haber cubierto en su alcance al menos las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos de contratación y atención al cliente. Gestión de todos los procesos involucrados en la contratación del suministro o servicio. • Creación y/o adecuación de la infraestructura de red afectada que se contrata o gestiona. • Lectura de los consumos de los suministros. • Facturación de los consumos y servicios prestados. • Atención de reclamaciones y quejas. • Seguimiento del cobro correspondiente. <ul style="list-style-type: none"> • Al menos una referencia de cliente en la realización de servicios de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones software en un sistema de gestión comercial para para una empresa de suministro de agua, luz o gas ubicada en la UE. • Al menos una referencia de cliente en el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones sobre una instalación con plataforma tecnológica similar a la solicitada para el presente lote, basada en NATURAL/ADABAS con Java y EntireX. 	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos de contratación y atención al cliente. Gestión de todos los procesos involucrados en la contratación del suministro o servicio. - Creación y/o adecuación de la infraestructura de red afectada que se contrata o gestiona. - Lectura de los consumos de los suministros. - Facturación de los consumos y servicios prestados. - Atención de reclamaciones y quejas. - Seguimiento del cobro correspondiente. <p>Al menos una referencia de cliente en el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones Sobre una instalación con plataforma tecnológica similar a la solicitada para el presente contrato, basada en NATURAL/ADABAS con Java y EntireX.</p>	
--	---	--

5. MODIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN

En el anterior contrato los criterios de valoración fueron 49 puntos la valoración económica y 51 puntos criterios técnicos cuantificables. En el nuevo contrato, al consistir el objeto del mismo en prestaciones de carácter intelectual, el peso de los criterios será, de conformidad con el artículo 66.4 del Libro primero del Real Decreto ley 3/2020, de 49 puntos para la proposición económica y 46 puntos para los criterios técnicos cuantificables y 5 puntos para la valoración de la calidad de la propuesta técnica presentada con juicios de valor.

Entre los criterios técnicos, se valorará la experiencia del personal adscrito al contrato, ya que la calidad del mismo redundará de manera muy significativa en la ejecución del contrato y la calidad de los trabajos de mantenimiento del sistema comercial GRECO.

Mediante los criterios sujetos a juicio de valor (Plan General de Gestión del Proyecto y Modelo de Gestión de Servicios propuesto) se valorarán aspectos cualitativos determinantes para la correcta ejecución del servicio que no pueden evaluarse mediante fórmulas automáticas.

El Plan General de Gestión del Proyecto permite valorar el entendimiento del licitador del alcance real del servicio, la adecuación de su modelo organizativo, así como los mecanismos de seguimiento, control y gestión.

El Modelo de Gestión de Servicios propuesto permite evaluar la experiencia del licitador en la prestación de servicios mantenimiento de aplicaciones SAP, la coherencia entre la organización propuesta, las herramientas, los procesos y la capacidad real del equipo, que garanticen la sostenibilidad del servicio.

En los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas se ha suprimido la valoración de la mejora de los acuerdos de niveles de servicio (ANS), porque en el contrato anterior se comprobó que algunos de los licitadores ofertaron ANS poco realistas que difícilmente se habrían cumplido en caso de haber resultado adjudicatarios. Los puntos otorgados a los ANS se han redistribuido entre la experiencia de los perfiles ofertados y la valoración de la calidad de las propuestas técnicas, concretamente, el Plan de Gestión del Proyecto (2,30 puntos) y el Modelo de Gestión de Servicios propuestos (2,70 puntos)

Firmado electrónicamente por: RAFAEL
EGIDO BLÁNDEZ
En la fecha y hora 05.06.2026 09:25:06
CEST

Firma: Rafael Egido Blández
JEFE ÁREA APLICACIONES INFORMÁTICAS