

Memoria justificativa de la contratación del servicio de soporte remoto y presencial a usuarios de servicios de tecnologías de la información del Instituto de Fomento Región de Murcia (CAU corporativo INFO)

1. **Tipo de contrato:** Servicio.
2. **Objeto del contrato:** Contrato para dar soporte remoto y presencial a usuarios de servicios de tecnologías de la información del Instituto de Fomento Región de Murcia.

Códigos CPV:

50300000-8 Servicios de reparación, mantenimiento y servicios asociados relacionados con ordenadores personales, equipo de oficina, telecomunicaciones y equipo audiovisual

72611000-6 Servicios de apoyo informático técnico

3. **Necesidad a satisfacer:** Disponer de un servicio de atención y soporte que garantice de manera continua a lo largo de la duración del contrato la plena operatividad de los equipos informáticos de puesto de trabajo a fin de facilitar al máximo el desempeño de las funciones de sus usuarios.
4. **Justificación de trabajo de especial dificultad técnica:** No aplica.
5. **Justificación de falta de medios:** Tradicionalmente, la función de atención y soporte a usuarios ha sido realizada por el personal del Departamento de Sistemas de Información (DSI), dedicando para ello los medios que han tenido a su alcance y ofreciendo diferentes niveles de servicio. Con el paso del tiempo el número de sistemas y servicios informáticos proporcionados por el DSI ha aumentado exponencialmente. La importancia de asegurar el correcto funcionamiento de los servicios corporativos ha provocado el deterioro de la atención personalizada al usuario INFO ya que el DSI no dispone de personal propio para ofrecer este nivel de servicio adecuadamente, por dedicar su atención al núcleo de la actividad informática de la organización realizando tareas de alto nivel. Por ello, se requiere contratar apoyo externo para dar soporte de primer nivel a los usuarios.
6. **Justificación de no dividir en lotes (en su caso):** La realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultaría la correcta ejecución de éste desde el punto de vista técnico.
7. **Valor estimado del contrato:** A los efectos de determinar el valor estimado de la licitación, incluidas las posibles prórrogas, asciende con carácter meramente orientativo y no vinculante a la cantidad de 75.540,00 euros, IVA excluido.
8. **Presupuesto base de Licitación:**
Presupuesto: 37.770,00 euros, IVA excluido.
Costes directos laborales: 26.637,00 euros, IVA excluido.
Costes directos otros: 3.000,00 euros, IVA excluido.
Costes indirectos: 8.133,00 euros, IVA excluido.
Total, IVA (21%): 7.931,70 euros.
Presupuesto total: 45.701,70 euros, IVA incluido.

Para la prestación de este servicio sólo se requiere una categoría profesional no es preciso la desagregación de categoría laboral.



El cálculo de los costes laborales incluye los costes salariales mínimos para el Grupo Profesional C1 del Área 2 (Gestión de Medios y Procesos) según el “XVII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública.” (Resolución de 22 de febrero de 2018, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el XVII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública.)

Para establecer el presupuesto no se debe aplicar desagregación de género, según se establece en el XVII Convenio Colectivo Estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública porque estaría en contra de los planes de igualdad recogidos en dicho convenio.

Presupuesto estimado por anualidades:

Tramo 2019: 22.850,00 €, IVA incluido.

Tramo 2020: 45.701,70 €, IVA incluido

Tramo 2021: 22. 851,70 €, IVA incluido.

9. **Sistema de determinación del precio:** A tanto alzado.

10. **Sujeto a regulación armonizada:** No.

11. **Procedimiento de licitación:** Abierto Simplificado

12. **Criterios de solvencia técnica o profesional, económica y financiera:**

- **La solvencia económica y financiera:**

La solvencia económica y financiera se acreditará mediante la disposición de un seguro de indemnización por riesgos profesionales, vigente hasta el fin del plazo de presentación de ofertas, por importe igual o superior a 45.701,70€, aportando además el compromiso de su renovación o prórroga que garantice el mantenimiento de su cobertura durante toda la ejecución del contrato.

Este requisito se entenderá cumplido por el licitador o candidato que incluya con su oferta un compromiso vinculante de suscripción, en caso de resultar adjudicatario, del seguro exigido, compromiso que deberá hacer efectivo dentro del plazo de diez días hábiles al que se refiere el apartado 2 del artículo 150 de esta Ley.

La acreditación de este requisito se efectuará por medio de 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.

- **La solvencia técnica o profesional deberá acreditarse por los medios siguientes:**

a) Indicación del personal técnico o de las unidades técnicas participantes en el contrato que deberán contar con la formación siguiente: Técnico superior en informática, FP II en informática, ingeniero técnico en informática, titulaciones equivalentes o superiores de la rama informática.

Este requisito se acreditará mediante los títulos académicos y profesionales de los mismo (documento original o copia compulsada).

b) El personal adscrito deberá contar con la siguiente experiencia mínima:

Soporte remoto: 18 meses de experiencia en trabajo de similares características.



Soporte in-situ: 30 meses de experiencia en trabajo de similares características.

Este requisito se acreditará mediante certificados o declaraciones responsables de los empresarios, ya sean entes públicos o privados, debidamente firmados, para los que haya ejecutado trabajos relacionados con el entorno tecnológico en el que se prestará el servicio.

- c) Compromiso de adscripción a la realización del contrato y durante todo el ejercicio de vigencia de este, la totalidad de medios materiales y personales, con la formación exigida anteriormente, necesarios para su correcta ejecución de conformidad con las condiciones que se determinan en el Pliego de Cláusulas Administrativas y Prescripciones Técnicas, obligándose a mantener dichos medios.
- d) Declaración indicando la maquinaria, material y equipo técnico del que se dispondrá para la ejecución de los trabajos o prestaciones que se detallan en el punto 3.11 del Pliego de Prescripciones Técnicas, a la que se adjuntará la documentación acreditativa pertinente cuando le sea requerido por los servicios dependientes del órgano de contratación.

13. Criterios de adjudicación del contrato:

La valoración de cada apartado se realizará en función de la naturaleza del criterio a valorar. En este sentido, tenemos criterios *objetivos*, evaluables de forma automática a través de una fórmula matemática, como es la oferta económica y los criterios cualitativos, por otro lado, hay criterios valorables por *juicio de valor*, donde no es posible aplicar una fórmula matemática.

Los apartados valorados mediante criterio objetivo describirán la fórmula utilizada.

Criterios de valoración:

1.1. Criterios evaluables de forma automática mediante fórmulas: 78 puntos

- a) *Oferta económica: Hasta 55 puntos. Valoración objetiva.*

$$P_i = \frac{\text{Baja } i}{\text{Baja } e} \times 55$$

Siendo P_i : la puntuación asignada a cada oferta.
Siendo Baja i : la baja económica de cada oferta.
Siendo Baja e : la baja de la oferta más económica.

- b) *Acuerdos de nivel de servicio: Hasta 10 puntos. Valoración objetiva.*

Se valorará la mejora de los ANS establecidos en el apartado 4 del Pliego de Prescripciones Técnicas (Acuerdos de nivel de servicio o ANS) del Pliego de Prescripciones Técnicas, conforme a los siguientes criterios.

Para cada indicador:

- Obtendrá 0 puntos la oferta que coincida con el ANS requerido.
- Obtendrá la suma de los puntos según el umbral de mejora máximo indicado en la siguiente tabla.



Los indicadores objeto de valoración en este apartado, su umbral de mejora y la puntuación máxima (relativa a la valoración de este apartado) son:

Indicador	Descripción	Mejora (Reducción TRmax)	Puntuación
TRmax INCIDENCIA URGENTE	Tiempo de Resolución Máximo Incidencias Urgente (minutos)	30 min	3
TRmax INCIDENCIA MEDIA	Tiempo de Resolución Máximo Incidencias Medias (minutos)	120 min	2
TRmax INCIDENCIA MEDIA	Tiempo de Resolución Máximo Incidencias Medias (minutos)	60 min	1
TRmax SOLICITUD URG	Tiempo de Resolución Máximo Solicitudes Urgentes (minutos)	90 min	3
TRmax SOLICITUD URG	Tiempo de Resolución Solicitudes Urgentes Máximo (minutos)	60 min	2
TRmax SOLICITUD MEDIA	Tiempo de Resolución Solicitudes Medias Máximo (minutos)	240 min	2

- c) *Prestaciones adicionales y complementarias. Bolsa de jornadas presenciales adicionales: Hasta 8 puntos. Valoración objetiva.*

Se valorarán aquellas ofertas que presenten una bolsa de jornadas presenciales adicionales para mejorar la prestación del servicio de soporte a usuarios hasta un máximo de 7 jornadas de 5 horas. Se valorará conforme a los siguientes criterios:

- Obtendrá 0 puntos la oferta que no presente jornadas adicionales.
- Obtendrá el máximo de puntos la oferta que presente mayor número de jornadas adicionales.
- El resto de las ofertas se valorarán linealmente entre los valores anteriores.

- d) *Cobertura horaria de Soporte Remoto: Hasta 5 puntos. Valoración objetiva.*

En este apartado se valorará la propuesta del licitador de los requisitos en el apartado 3.9 Horario de prestación de servicios, del Pliego de Prescripciones Técnicas dentro del rango horario 07:00 a 23:00 de lunes a viernes.

Solo se valorarán las propuestas superiores al mínimo exigido, es decir, se tendrá en consideración la amplitud de la cobertura horaria propuesta respecto al mínimo inicial.

Se valorará conforme a los siguientes criterios:

- Obtendrá 0 puntos la oferta que no presente ampliación de cobertura horaria.
- Obtendrá el máximo de puntos la oferta que presente mayor ampliación de cobertura horaria.
- El resto de las ofertas se valorarán linealmente entre los valores anteriores.

1.2. Criterios evaluables mediante un juicio de valor: 22 puntos

Dimensionamiento: Hasta 22 puntos. Valoración por juicio de valor.

- En este apartado se valorará la propuesta del licitador de los requisitos en los apartados 3.4. Entorno tecnológico y 3.7 Metodología y herramienta de gestión de tareas del Pliego de Prescripciones Técnicas.



Los licitadores, en su oferta, deberán concretar sus propuestas para mejorar los requisitos mínimos (si lo estiman oportuno). Solo se valorarán las propuestas superiores al mínimo exigido.

- En este apartado se tendrá en consideración la mejor cualificación del equipo de trabajo (conocimiento y experiencia) en aspectos tecnológicos específicos del entorno del INFO y metodología ITIL.

Los conocimientos y la experiencia se acreditarán mediante títulos de cursos de formación y también mediante certificados o declaraciones responsables de los empresarios, ya sean entes públicos o privados, debidamente firmados, para los que haya ejecutado trabajos relacionados con el entorno tecnológico en el que se prestará el servicio.

Se valorará en base a los méritos expuestos en el ANEXO I ("CUESTIONARIO DE CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS ESPECÍFICOS DEL EQUIPO DE TRABAJO REMOTO Y PRESENCIAL") del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Los apartados de carácter subjetivo se valorarán de la siguiente forma:

Calificación	Descripción	Puntuación
Insuficiente	La información suministrada no es correcta, es insuficiente o no satisface el nivel de calidad esperado o se desvía de lo solicitado.	0
Suficiente	La información suministrada es suficiente y satisface mínimamente el nivel de calidad requerido.	2
Bien	La información suministrada es buena y completa. Describe bien la propuesta y satisface el nivel de calidad requerido por encima de lo solicitado.	10
Notable	La información suministrada es buena y completa. Describe bien la propuesta y satisface el nivel de calidad requerido muy por encima de lo solicitado, sin llegar a ser una solución excelente.	15
Excelente	La información suministrada es muy buena y completa. Describe muy bien la solución y satisface plenamente el nivel de calidad requerido, ofertando un servicio excepcional y de alta calidad.	20

Resumen puntuaciones:

Criterio	Puntuación máxima	
13.1 Criterios evaluables de forma automática mediante fórmulas	78	
a) Oferta económica		55
b) Acuerdos de nivel de servicio		10
c) Prestaciones adicionales y complementarias. Bolsa de jornadas presenciales adicionales		8
d) Cobertura horaria		5
13.2. Criterios evaluables mediante un juicio de valor	22	
Dimensionamiento		22

14. Parámetros para identificar una baja anormal.

Se considerarán ofertas desproporcionadas o temerarias aquellas proposiciones con una baja superior al 8% de la media aritmética de todas las ofertas presentadas.

15. Criterios de desempate:

Si tras la aplicación de los criterios de adjudicación, se produce un empate entre dos o más ofertas se aplicarán los siguientes criterios para dirimir el empate:



- a) Proposiciones presentadas por aquellas empresas que, al vencimiento del plazo de presentación de ofertas, tengan en su plantilla un porcentaje de trabajadores con discapacidad superior al que les imponga la normativa.
- b) Proposiciones presentadas por las empresas que, al vencimiento del plazo de presentación de ofertas, incluyan medidas de carácter social y laboral que favorezcan la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- c) El sorteo, en caso de que la aplicación de los anteriores criterios no hubiera dado lugar a desempate.

La documentación acreditativa de los criterios de desempate a que se refiere el presente apartado será aportada por los licitadores en el momento en que se produzca el empate, y no con carácter previo.

16. Condiciones especiales de ejecución:

- La adjudicataria vendrá obligada a responsabilizarse de realizar una recogida selectiva de los residuos generados durante la ejecución del contrato. Así mismo deberá retirar los embalajes y envases vacíos, para depositarlos en los contenedores correspondientes o, en su caso, en el punto limpio u otro sistema de gestión de residuos autorizado.
- Al amparo de la Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres o normas que las sustituyan, se establecen las siguientes condiciones especiales de ejecución del contrato:
 - Se garantizará el uso no sexista del lenguaje en la totalidad de los documentos emitidos.
 - No se exhibirá a las personas como inferiores o superiores en dignidad humana en función de su sexo, o como meros objetos sexuales, se evitarán los estereotipos sexistas y se potenciará la diversificación sexual, de roles y de identidades de género

17. Garantía definitiva: 5% del precio de adjudicación.

18. Plazo de ejecución: Desde la formalización del contrato hasta un año, con posibilidad de prórroga por un año más.

19. Régimen de pago: Trimestralmente, una vez recepcionado de conformidad el servicio prestado. Previa a la emisión de cada factura, se realizará una revisión del cumplimiento de los servicios prestados en el periodo correspondiente por el responsable del contrato por parte del INFO.

20. Plazo de recepción: 1 mes.

21. Lugar de la prestación: El servicio se prestará remota y presencialmente en cualquier centro que utilice servicios o recursos proporcionados por el INFO a lo largo de la ejecución del contrato excepto en Bruselas o usuarios en movilidad, que se realizará remotamente.

- Sede Central Instituto de Fomento Región de Murcia (donde se prestará la mayor parte del tiempo de servicio objeto del presente contrato)

Avda. De La Fama, 3 - 30100 Murcia

- Oficina del INFO en Cartagena
P.I. Cabezo Beaza, Calle Berlín, 3F, 30353 Cartagena
- Parque Científico Murcia
Ctra. de Madrid Km 388 - Complejo de Espinardo - Edificio S - 30100 Espinardo
- Oficina de la Región de Murcia en Bruselas
Avenue des Arts, 3-4-5, 3º - B-1210 Bruselas

22. Plazo de garantía: No se establece plazo de garantía debido a que la correcta ejecución del servicio objeto del contrato es constatable en el mismo momento de su realización.

23. Subcontratación: NO

24. Cesión: NO

25. Derechos de propiedad intelectual: La ejecución del contrato lleva aparejada la cesión en exclusiva del derecho de propiedad intelectual a favor del INFO, no pudiendo ser objeto de comercialización, reproducción u otro uso no autorizado expresamente por dicho Instituto. Será responsabilidad del contratista los perjuicios que se puedan derivar contra dicho derecho por actuaciones a él imputables.

26. Protección de datos: El adjudicatario se comprometerá a cumplir la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal "Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos, así como la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

27. Incumplimiento de obligaciones o compromisos de contrato que dan lugar a la imposición de penalidades:

Las penalizaciones se aplicarán en función de la desviación (leve, media o grave) de los indicadores de servicio descritos en el apartado 4.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas, y se aplicarán al total de la facturación trimestral.

Previo a la facturación, la empresa podrá justificar los motivos de las desviaciones de los indicadores. Si a criterio del responsable del contrato, la justificación de la desviación no es suficiente, propondrá al órgano de contratación que se apliquen los descuentos descritos en este apartado.

La siguiente tabla muestra un resumen de las penalizaciones para cada indicador en función de su desviación.

Indicador	Descripción	Periodicidad	Penalización		
			Leve	Media	Grave
RCAU	Porcentaje de resolución	Trimestral	1%	5%	8%
MRn	Media de retrasos normalizados	Trimestral	1%	3%	8%
PR	Porcentaje de reclamaciones	Trimestral	1%	1%	8%

- En el caso de detectar un mal uso de la herramienta de gestión de incidencias con el fin de desvirtuar los indicadores del servicio por parte del adjudicatario, se aplicará una penalización directa del 10%.

- También se considerará desviación grave el incumplimiento reiterado de los horarios presenciales y localizados por parte del equipo de trabajo, la pérdida de datos durante las actuaciones y la instalación de software no licenciado o no autorizado por el DSI, se aplicará una penalización directa de un 10%.
- El incumplimiento de la obligación de adscripción a la realización del contrato y durante todo el ejercicio de vigencia de este, la totalidad de medios materiales y personales con la formación exigida, necesarios para su correcta ejecución, conllevará una penalidad de un 5% del precio del contrato, IVA excluido.

28. Causas de resolución del contrato:

- a) Imposición reiterada de desviaciones graves 3 meses seguidos.
- b) Realizar repetidamente cualquier actuación que pudiera afectar a la seguridad o integridad de los programas y/o ficheros de datos sin la autorización expresa del DSI para llevar a cabo dichas actuaciones.
- c) No informar al DSI en caso de detectar alguna irregularidad o fallo en los equipos que pudiera afectar a la seguridad de los servicios corporativos del INFO.
- d) Uso fraudulento o irregular de cualquier equipo que pudiera afectar a la seguridad de los datos corporativos del INFO.
- e) Falta de confidencialidad respecto cualquier clave de acceso a Sistemas de Información del INFO que conozca durante la prestación del servicio, así como sobre el contenido de aquella información, que no siendo pública o notoria, conozca por esta vía, especialmente la de carácter personal que tratará conforme a las instrucciones del INFO y que no podrá copiar o utilizar para fines distintos de los derivados del normal desempeño de las funciones ligadas al presente contrato, ni ceder a terceros ni siquiera a efectos de conservación.
- f) Incumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal. “Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos, así como la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.”
- g) Malas prácticas de gestión de residuos derivados de su actividad.
- h) El INFO podrá optar por la resolución del contrato o la imposición de penalidades en caso de incumplimiento de la obligación esencial de adscripción de los medios materiales y personales necesarios para su correcta ejecución.

Murcia, en fecha de la firma electrónica.

El Técnico del Departamento de Sistemas de Información.

Fdo.: María Jesús Asunción Rosagro
(Documento firmado electrónicamente)

El Jefe del Departamento de Sistemas de Información.

Fdo.: Miguel Medina Quirós
(Documento firmado electrónicamente)

