



Región de Murcia  
Consejería de Hacienda

Dirección General de Informática,  
Patrimonio y Telecomunicaciones



# Memoria para la contratación

Procedimiento: Abierto con varios criterios de adjudicación

## Servicio de Atención Integral a Usuarios de Servicios de Tecnologías de la Información de la CARM

### CAU Corporativo 2019-2022

Referencia: CAU-memo-CAU corporativo 2019-2022 (v3.0).docx  
Creación: Febrero 2018  
Consejería: Hacienda  
Autor: Centro Regional de Informática

Versión adecuada al informe del Servicio Jurídico de fecha 8 de abril de 2019





## ÍNDICE

|                                                                                     |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Introducción .....</b>                                                        | <b>4</b>  |
| <b>2. Objeto .....</b>                                                              | <b>4</b>  |
| <b>3. Divisibilidad en lotes .....</b>                                              | <b>4</b>  |
| <b>4. Presupuesto máximo, partida presupuestaria y gasto elegible .....</b>         | <b>5</b>  |
| 4.1. Presupuesto máximo.....                                                        | 5         |
| 4.2. Partida presupuestaria y proyecto de inversión .....                           | 9         |
| 4.3. Gasto elegible.....                                                            | 9         |
| <b>5. Plazo de ejecución: duración y prórroga .....</b>                             | <b>9</b>  |
| 5.1. Duración .....                                                                 | 9         |
| 5.2. Prórroga .....                                                                 | 9         |
| <b>6. Valor estimado .....</b>                                                      | <b>9</b>  |
| <b>7. Planificación, dirección y seguimiento de los trabajos .....</b>              | <b>9</b>  |
| <b>8. Condiciones especiales de ejecución del contrato .....</b>                    | <b>10</b> |
| <b>9. CPV: Vocabulario Común de Contratos Públicos.....</b>                         | <b>10</b> |
| <b>10. CPA: Clasificación estadística de productos por actividades .....</b>        | <b>10</b> |
| <b>11. Facturación de los servicios .....</b>                                       | <b>11</b> |
| <b>12. Certificaciones exigidas .....</b>                                           | <b>11</b> |
| <b>13. Clasificación.....</b>                                                       | <b>11</b> |
| <b>14. Solvencia económica y financiera y solvencia técnica o profesional .....</b> | <b>11</b> |
| 14.1. Solvencia económica y financiera .....                                        | 11        |
| 14.2. Solvencia técnica o profesional .....                                         | 12        |
| <b>15. Subcontratación.....</b>                                                     | <b>12</b> |
| <b>16. Ofertas .....</b>                                                            | <b>13</b> |
| 16.1. Número de ofertas .....                                                       | 13        |
| 16.2. Estructura normalizada y contenido de las ofertas.....                        | 13        |
| <b>17. Criterios de adjudicación .....</b>                                          | <b>15</b> |
| 17.1. Proposición económica .....                                                   | 15        |
| 17.2. Equipo de trabajo .....                                                       | 16        |
| 17.3. Criterios sociales .....                                                      | 17        |
| 17.4. Servicio de transporte .....                                                  | 17        |
| 17.5. Bolsa de jornadas .....                                                       | 18        |
| 17.6. Almacén.....                                                                  | 19        |
| 17.7. Certificaciones ITIL .....                                                    | 19        |
| 17.8. Resto de la solución técnica .....                                            | 19        |
| <b>18. Periodo de garantía.....</b>                                                 | <b>21</b> |
| <b>19. Penalizaciones .....</b>                                                     | <b>21</b> |
| <b>20. Acreditación del cumplimiento de la cualificación mínima .....</b>           | <b>21</b> |





COBACHO TORNEL, JAVIER

15/04/2019 12:34:25 DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO

15/04/2019 16:44:26

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-09edfd11-5f8d-10c1-b74e-0050569b34e7



Región de Murcia  
Consejería de Hacienda

Dirección General de Informática,  
Patrimonio y Telecomunicaciones





## 1. Introducción

Toda organización que utiliza para su funcionamiento aplicaciones y dispositivos asociados a las tecnologías de la información, necesita de un soporte específico que le permita garantizar la continuidad de su actividad, y por tanto, seguir ofreciendo los servicios para los que ha sido creada.

La Administración Regional no es ajena a esta necesidad, y mucho más por la variedad de sistemas, equipos, dispositivos, plataformas, aplicaciones y servicios, unido a la dispersión geográfica.

Por ello, es necesario disponer de un servicio de atención y soporte que permita resolver de forma rápida y eficiente los problemas que los usuarios puedan tener durante el desarrollo de su trabajo, así como orientarles en la correcta utilización de los medios y servicios informáticos con el fin de obtener el mejor rendimiento posible. Es indudable que la calidad de este servicio de atención influye de gran manera en el valor de la organización y es uno de los aspectos más valorados por los usuarios a los que va destinado el servicio.

Desde la creación del Centro Regional de Informática (CRI), el servicio de atención y soporte a usuarios de los sistemas de información de la CARM se ha ido unificando en un único grupo de soporte, que presta servicio a consejerías, organismos autónomos, y centros docentes sostenidos con fondos públicos.

En el año 2015 se realizó el primer contrato corporativo con el fin de dar soporte técnico en el uso de los sistemas informáticos proporcionados por el CRI a la mayoría de usuarios de la CARM. Dicho contrato tuvo una duración de dos años y fue prorrogado en 2017 durante dos años más, hasta octubre de 2019.

El presente contrato pretende mejorar el servicio y ampliar el número de centros a los que prestará servicio de CAU, incorporando el soporte a la Biblioteca Regional, red de bibliotecas de la Región de Murcia, Archivo General, la red de centros de personas mayores del IMAS, Instituto de Crédito y Finanzas de la Región de Murcia, Consorcio para la Gestión de Residuos de la Región de Murcia, Consejo de la Transparencia de la Región de Murcia y Fundación Murciana para la Tutela y Defensa Judicial de Adultos.

Asimismo, este nuevo contrato pretende mejorar el servicio de forma cualitativa, ampliando horarios de soporte, estableciendo propuestas para la optimización de costes, y favoreciendo la realización de actuaciones preventivas que permitan maximizar la vida útil de los equipos y las aplicaciones.

Todo ello con el objetivo final de ofrecer un mejor y más eficiente servicio al ciudadano.

## 2. Objeto

El objeto del presente pliego es establecer las especificaciones técnicas y condiciones que han de regir la contratación del Servicio de Atención Integral a Usuarios de Servicios de Tecnologías de la Información de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, cuyo fin principal es prestar soporte técnico a los usuarios de los servicios TIC que presta el Centro Regional de Informática, tanto internos (funcionarios), como externos (ciudadanos) así como el soporte a los centros docentes y asistenciales de la CARM.

## 3. Divisibilidad en lotes

Consideramos conveniente la contratación de este servicio en un único lote.

La división de las prestaciones comprendidas en el objeto del contrato en varios lotes dificultaría la correcta ejecución del mismo debido a pérdida de eficacia en la supervisión y coordinación de los





diferentes lotes entre sí. Además, el contrato pretende unificar en un único punto de entrada el soporte a todos los usuarios de los servicios que presta el Centro Regional de Informática y disponer de la capacidad de adaptar de forma dinámica – en función de la carga de trabajo – la distribución de técnicos entre los diferentes niveles de soporte (telefónico, remoto y presencial) así como la distribución de técnicos en cada sede también en función de la carga de trabajo. La división en lotes, limitaría esa capacidad de adaptación del equipo de trabajo a las necesidades de soporte por niveles y por edificio.

#### 4. Presupuesto máximo, partida presupuestaria y gasto elegible

##### 4.1. Presupuesto máximo

El **presupuesto total** del contrato (tres años) es:

Importe sin IVA: 6.207.667,19 €

IVA (21%): 1.303.610,11 €

Importe con IVA: **7.511.277,30 €**

Este presupuesto se ha estimado en base a los cálculos reflejados en la siguiente tabla, teniendo en cuenta precios de mercado y precios unitarios de contratos anteriores similares:

- Expediente 40/2015 Servicio de atención integral a usuarios de servicios de tecnologías de la información de la CARM (CAU CORPORATIVO 2015-2017).
- Expediente 17/2016 Soporte informático especializado a la red de bibliotecas de la Región de Murcia y Archivo General.
- Expediente 39/2018 Instalación de ordenadores personales en puestos administrativos de la CARM.

El presupuesto de un año completo es:

| Concepto                              | Cantidad (A) | Unidades año (B) | Unidad   | Precio unitario (C) | Total (sin IVA) (A x B x C) |
|---------------------------------------|--------------|------------------|----------|---------------------|-----------------------------|
| Coordinador general                   | 1            | 223              | Jornadas | 330,72 €            | 73.750,56 €                 |
| Coordinadores de área                 | 2            | 223              | Jornadas | 263,07 €            | 117.329,22 €                |
| Técnicos especializados               | 5            | 223              | Jornadas | 225,49 €            | 251.421,35 €                |
| Técnicos de soporte                   | 50           | 223              | Jornadas | 131,94 €            | 1.471.131,00 €              |
| Proyecto RENOVE                       | 3            | 111,5            | Jornadas | 131,94 €            | 44.133,93 €                 |
| Servicio de guardia                   | 1            | 16,875           | Jornadas | 131,94 €            | 2.226,49 €                  |
| Gastos fijos (centralita, almacén...) | 1            | 365              | Días     | 127,89 €            | 46.679,85 €                 |
| Servicio de transporte                | 1            | 15.000           | paquetes | 4,17 €              | 62.550,00 €                 |
| Total                                 |              |                  |          |                     | 2.069.222,40 €              |
| IVA                                   |              |                  |          |                     | 434.536,70 €                |
| Total con IVA                         |              |                  |          |                     | <b>2.503.759,10 €</b>       |

De acuerdo a la fecha prevista de inicio del contrato (7 de octubre de 2019) y al plan de facturación descrito en el apartado [11. Facturación de los servicios] (donde se establece que el servicio prestado en diciembre se factura en la siguiente anualidad), la distribución del presupuesto por anualidades sería la siguiente:

| Concepto              | 2019     |             | 2020     |              | 2021     |              | 2022     |             |
|-----------------------|----------|-------------|----------|--------------|----------|--------------|----------|-------------|
|                       | Unidades | Total       | Unidades | Total        | Unidades | Total        | Unidades | Total       |
| Coordinador general   | 39       | 12.898,08 € | 223      | 73.750,56 €  | 223      | 73.750,56 €  | 184      | 60.852,48 € |
| Coordinadores de área | 78       | 20.519,46 € | 446      | 117.329,22 € | 446      | 117.329,22 € | 368      | 96.809,76 € |





|                               |       |                     |        |                       |        |                       |        |                       |
|-------------------------------|-------|---------------------|--------|-----------------------|--------|-----------------------|--------|-----------------------|
| Técnicos especializados       | 195   | 43.970,55 €         | 1.115  | 251.421,35 €          | 1.115  | 251.421,35 €          | 920    | 207.450,80 €          |
| Técnicos de soporte           | 1.950 | 257.283,00 €        | 11.150 | 1.471.131,00 €        | 11.150 | 1.471.131,00 €        | 9.200  | 1.213.848,00 €        |
| Proyecto RENOVE               | 0     | - €                 | 335    | 44.133,93 €           | 335    | 44.133,93 €           | 335    | 44.133,93 €           |
| Servicio de guardia           | 2,543 | 335,50 €            | 16,875 | 2.226,49 €            | 17     | 2.226,49 €            | 14     | 1.890,99 €            |
| Gastos fijos (centralita,...) | 55    | 7.033,95 €          | 365    | 46.679,85 €           | 365    | 46.679,85 €           | 310    | 39.645,90 €           |
| Servicio de transporte        | 2.623 | 10.937,91 €         | 15.000 | 62.550,00 €           | 15.000 | 62.550,00 €           | 12.377 | 51.612,09 €           |
| <b>TOTAL</b>                  |       | <b>352.978,45 €</b> |        | <b>2.069.222,40 €</b> |        | <b>2.069.222,40 €</b> |        | <b>1.716.243,95 €</b> |
| <b>IVA</b>                    |       | <b>74.125,47 €</b>  |        | <b>434.536,70 €</b>   |        | <b>434.536,70 €</b>   |        | <b>360.411,23 €</b>   |
| <b>TOTAL con IVA</b>          |       | <b>427.103,92 €</b> |        | <b>2.503.759,10 €</b> |        | <b>2.503.759,10 €</b> |        | <b>2.076.655,18 €</b> |

Las suma de todas las anualidades (IVA incluido) asciende a 7.511.277,30 € (427.103,92 + 2.503.759,10 + 2.503.759,10 + 2.076.655,18).

#### 4.1.1. Desglose del presupuesto de licitación

De acuerdo al artículo 100.2, procedemos a desglosar el presupuesto de licitación indicando los costes directos, indirectos y beneficio empresarial. Además, puesto que el precio de los salarios de los técnicos forma parte del precio total del contrato, también es necesario especificar los costes salariales por categoría profesional y por desagregación de género.

En cuanto a *desagregación de género*, el convenio usado como referencia (indicado en el siguiente párrafo) no establece diferencias salariales por este concepto. Todo lo contrario, el artículo 11.2 determina que no habrá discriminación de género en la promoción profesional de la plantilla y el 40.3 indica que las empresas realizarán esfuerzos tendentes a lograr la igualdad de oportunidades en todas sus políticas, en particular, la igualdad de género, adoptando medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre hombres y mujeres. Por ello, consideramos que los costes salariales son iguales independientemente del género.

##### Costes directos

- **Costes salariales.** La resolución de 22 de febrero de 2018 de la Dirección General de Empleo (BOE de 6 de marzo) establece el *XVII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública*. El artículo 1 de dicho convenio establece que las empresas de servicios de informática están incluidas en el ámbito funcional de dicho convenio, por lo que lo usaremos para estimar los costes salariales mínimos de los perfiles profesionales requeridos en el Pliego de Prescripciones Técnicas ([Anexo IV. Categorías profesionales]).

La siguiente tabla muestra la equivalencia entre los perfiles profesionales requeridos en este contrato, las *áreas de actividad, grupos y niveles profesionales* descritos en el citado convenio equivalentes a los perfiles requeridos, el salario bruto anual mínimo establecido para cada perfil en el convenio laboral y el salario bruto incluyendo un 32,5% destinado a cotizaciones sociales.

| Perfiles profesionales requeridos en el PPT | Área, grupo y nivel según convenio | Salario bruto anual según convenio | Salario bruto (incluyendo 32,5% Seguridad Social) |
|---------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Coordinador general                         | Área 3, A1                         | 26.790,31 €                        | 35.631,11 €                                       |
| Coordinador de área                         | Área 3, B1                         | 25.986,59 €                        | 34.562,16 €                                       |
| Técnico especializado                       | Área 3, B2                         | 25.189,02 €                        | 33.501,40 €                                       |
| Técnico de soporte (con experiencia)        | Área 2, C1                         | 13.766,66 €                        | 18.309,66 €                                       |

Consideramos que el perfil *técnico de soporte* establecido en el pliego de prescripciones técnicas encaja con el *área 2* del convenio, por desarrollar tareas propias de esta área (atención y soporte al usuario in-situ y/o remoto, instalación y plataformado de equipos, resolución de incidencias, inventario, etc.). Los perfiles *coordinador general, coordinador de área y técnico*





*especializado* corresponden al *área 3* del convenio, por desarrollar tareas como gestión del cambio, estudiar, analizar y configurar soluciones, dirigir y ejecutar la oferta, planificación, análisis, desarrollo, pruebas, implantación, seguimiento, documentación, etc.

Hay que tener presente que los costes salariales mínimos establecidos en el convenio de referencia pueden alejarse de un presupuesto realista cuando se pretende contratar un servicio de calidad, por lo que consideramos adecuado usar precios de mercado para perfiles con experiencia, así como precios de contratos anteriores de similares características.

En la siguiente tabla mostramos el salario mínimo anual según convenio, el coste salarial que estimamos adecuado para los perfiles profesionales y experiencia solicitados en el contrato.

| Perfiles profesionales requeridos en el PPT | Coste salarial mínimo según convenio (incluida SS) | Coste salarial medio estimado (incluida SS) |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Coordinador general                         | 35.631,11 €                                        | 58.300,00 €                                 |
| Coordinador de área                         | 34.562,16 €                                        | 46.375,00 €                                 |
| Técnico especializado                       | 33.501,40 €                                        | 39.750,00 €                                 |
| Técnico de soporte                          | 18.309,66 €                                        | 23.258,25 €                                 |

- **Servicio de transporte.** Usamos como referencia el precio de mercado de empresas de paquetería para transportar un paquete del tamaño y peso de una CPU o monitor (15 kg aproximadamente): 3,3 €, y una carga estimada de 15.000 paquetes al año, lo cual resulta en un coste anual de 49.500 €.
- **Otros costes directos** necesarios para la prestación del servicio:
  - Línea de comunicaciones: 15.000 €/año.
  - Centralita telefónica: 6.000 €/año
  - Portátiles, teléfonos, herramientas... para el equipo de trabajo: 9.900 €/año
  - Gastos de almacén: 6.000 €/año
  - TOTAL otros costes directos: 36.900 €/año

**Costes indirectos.** Estimamos que estos costes pueden suponer un 10% de los costes directos, lo cual asciende a un coste anual de 163.400,00 €€.

**Beneficio empresarial.** Consideramos un beneficio empresarial del 15% respecto a los costes directos e indirectos, lo cual asciende a 269.610,00 €.

La siguiente tabla resume el desglose de costes anuales directos, indirectos y beneficio empresarial descritos anteriormente.

| Concepto                               | Unidades | Coste unitario | TOTAL          |
|----------------------------------------|----------|----------------|----------------|
| Coordinador general                    | 1        | 58.300,00 €    | 58.300,00 €    |
| Coordinador de área                    | 2        | 46.375,00 €    | 92.750,00 €    |
| Técnico especializado                  | 5        | 39.750,00 €    | 198.750,00 €   |
| Técnico de soporte                     | 51,5     | 23.258,25 €    | 1.197.800,00 € |
| A. Total costes de personal            | 59,5     |                | 1.547.600,00 € |
| Línea de comunicaciones                | 1        | 15.000,00 €    | 15.000,00 €    |
| Centralita                             | 1        | 6.000,00 €     | 6.000,00 €     |
| Teléfonos, portátiles, herramientas... | 49,5     | 200,00 €       | 9.900,00 €     |
| Gastos de almacén                      | 1        | 6.000,00 €     | 6.000,00 €     |
| Servicio de transporte                 | 15000    | 3,30 €         | 49.500,00 €    |
| B. Total costes materiales             |          |                | 86.400,00 €    |
| C. Total costes directos (A+B)         |          |                | 1.634.000,00 € |
| D. Costes indirectos (10% de C)        | 10%      |                | 163.400,00 €   |







|                                       |     |                |
|---------------------------------------|-----|----------------|
| E. Beneficio empresarial (15% de C+D) | 15% | 269.610,00 €   |
| TOTAL                                 |     | 2.067.010,00 € |
| IVA                                   |     | 434.072,10 €   |
| TOTAL con IVA                         |     | 2.501.082,10 € |

En base a estos cálculos, obtenemos una estimación de costes anual de 2.501.082,10 €, la cual está por debajo del precio de licitación anual propuesto para este contrato (2.503.759,10 €).

#### 4.1.2. Causas generales de modificación del contrato

Serán causa de modificación del contrato:

Alcance, límites y naturaleza de la modificación:

a) La modificación podrá consistir en reducir el volumen de las obligaciones.

El porcentaje máximo de minoración será del 20% del precio inicial del contrato.

La modificación no podrá suponer el establecimiento de nuevos precios unitarios no previstos en el contrato.

Condiciones en que podrá hacerse uso de la cláusula de modificación:

De conformidad con el apartado quinto de la Disposición Adicional Vigésima primera de la Ley 14/2018, de 26 diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2019, se podrá hacer uso de esta cláusula de modificación para posibilitar el objetivo de estabilidad presupuestaria. De acuerdo con la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera, se entenderá por estabilidad presupuestaria la situación de equilibrio o superávit estructural. Se entenderá que se alcanza esta situación cuando la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia no incurra en déficit estructural. En todo caso, se podrá hacer uso de esta cláusula cuando el Gobierno de la nación haya formulado a esta Administración autonómica la advertencia de riesgo de incumplimiento a que se refiere el artículo 19 de la citada ley orgánica.

b) También será causa de modificación del contrato, hasta un máximo del 20% del importe del contrato, los siguientes motivos:

- La incorporación de nuevos organismos o creación de consejerías que implique un incremento del número de usuarios a los que prestar servicio por parte del CRI.
- Incremento significativo de la carga de trabajo derivada del soporte al ciudadano y entes colaboradores. El dimensionamiento del contrato actual está calculado en base a una estimación de la carga de trabajo de este entorno. El aumento de trámites electrónicos puede provocar un incremento significativo de la necesidad de soporte a los ciudadanos, el cual es difícil prever y cuantificar, motivo por el cual podrá modificarse el contrato para incrementar el número de técnicos de soporte.
- Al igual que ocurre en el caso anterior, el dimensionamiento del equipo de trabajo está pensado para una carga de trabajo medida durante los cuatro últimos años. En el caso de que esta carga de trabajo se incremente durante 3 meses consecutivos por encima del 25% de la media anual, el contrato podrá ser modificado para incrementar el número de técnicos de soporte.
- Implantación de proyectos obligatorios no previstos relacionados con el objeto del contrato que impliquen el incremento de la carga de trabajo en más de un 25% de la carga habitual,





(por ejemplo, migración del parque de ordenadores de la CARM a un nuevo sistema operativo).

- La solicitud por parte de un organismo de la presencia de un técnico de soporte in-situ de forma permanente en una sede no prevista inicialmente en el contrato.

#### Procedimiento a seguir:

En el procedimiento a seguir para tramitar las modificaciones previstas, se acordará el acuerdo de modificación previo informe del Servicio Jurídico correspondiente.

### 4.2. Partida presupuestaria y proyecto de inversión

El contrato se imputará a la partida presupuestaria 130400.126J.22707 “Estudios y trabajos técnicos informáticos y de proceso de datos”, proyecto 42029.

### 4.3. Gasto elegible

El importe del gasto elegible es 0 €, cero euros.

## 5. Plazo de ejecución: duración y prórroga

### 5.1. Duración

Los trabajos se iniciarán a partir del día siguiente al de la formalización del contrato, estando previsto su inicio el 7 de octubre de 2019. Tendrá una duración de tres años.

### 5.2. Prórroga

El contrato será susceptible de ser prorrogado un máximo de dos años.

## 6. Valor estimado

El valor estimado del contrato es el siguiente (importes sin IVA):

| Concepto                                 | Importe                |
|------------------------------------------|------------------------|
| Contrato inicial (3 años)                | 6.207.667,19 €         |
| Modificaciones (máximo 20% del contrato) | 1.241.533,44 €         |
| Prórrogas (máximo 2 años)                | 4.138.444,80 €         |
| Prórroga tácita (máximo 9 meses)         | 1.551.916,80 €         |
| <b>Total valor estimado</b>              | <b>13.139.562,22 €</b> |

## 7. Planificación, dirección y seguimiento de los trabajos

El contrato tendrá dos responsables:

- Área administrativa: D. Javier Cobacho Tornel, Jefe de Servicio de Redes.
- Área educativa: D. Celestino Avilés Pérez, Jefe de Servicio de Gestión Informática.

Las funciones del responsable del contrato serán las siguientes:





- Supervisar el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.
- Emitir las certificaciones parciales de recepción de los mismos.

El calendario de realizaciones será planificado y ajustado, por períodos mensuales, bajo la iniciativa y coordinación de los responsables del proyecto, con la participación y obligada aceptación del mismo por parte del adjudicatario.

El seguimiento y control del proyecto se efectuará del siguiente modo:

- Seguimiento continuo y conjunto de la evolución del proyecto entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y el responsable del contrato.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con periodicidad mensual, del responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y del responsable del contrato, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

Tras las revisiones técnicas, el responsable del contrato podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superen los controles de calidad acordados.

## 8. Condiciones especiales de ejecución del contrato

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 202 “Condiciones especiales de ejecución del contrato de carácter social, ético, medioambiental o de otro orden” de la ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el adjudicatario deberá realizar las siguientes acciones durante la ejecución del contrato:

- Sesión formativa de al menos dos horas de duración dirigida a toda la plantilla adscrita a la ejecución del contrato relativa a *seguridad y protección de la salud en el lugar de trabajo*.
- Sesión formativa de al menos dos horas de duración dirigida a toda la plantilla adscrita a la ejecución del contrato relativa *derechos en materia de igualdad de género y conciliación laboral y familiar* recogidos en la normativa vigente y en el convenio de empresa o convenio colectivo del sector correspondiente.

En caso de prórroga del contrato, deberá realizarse una nueva edición de las sesiones formativas.

Adicionalmente, se establece como condición especial de ejecución del contrato, la obligación del adjudicatario de disponer de la Certificación de cumplimiento de ENS para sistemas de categoría ALTA para los servicios objeto del contrato en un plazo máximo de dos años desde el inicio del contrato.

## 9. CPV: Vocabulario Común de Contratos Públicos

72611000-6 Servicios de apoyo informático técnico.

## 10. CPA: Clasificación estadística de productos por actividades

62.02.30 “Servicios de soporte técnico a tecnologías de la información”.





## 11. Facturación de los servicios

El pago de los servicios objeto del contrato se efectuará mensualmente, una vez conformada la correspondiente factura por el responsable del contrato y emitida la correspondiente certificación de que dichos servicios se han prestado en los términos especificados en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

El importe de la factura se calculará en base a los siguientes conceptos:

- Número de jornadas realmente ejecutadas de cada perfil profesional (coordinador general, coordinador de área, técnico especializado, técnico de soporte), ponderado por el coste unitario de cada perfil. El número de jornadas facturables podrá verse afectado según lo establecido en el apartado [3.22 Equipo de trabajo].
- Número de días naturales del periodo de facturación ponderado por el coste fijo diario (centralita, línea de comunicaciones,...).
- Número de paquetes enviados por el coste unitario.
- Indicadores de nivel de servicio obtenidos para el periodo de facturación, según se establece en el apartado [4.4 Facturación según el nivel de calidad] del PPT.

En las facturas emitidas durante la vigencia del contrato, el contratista deberá indicar el número de expediente y la denominación del contrato.

Los códigos DIR3 a utilizar (disponibles en <https://face.gob.es/es/directorio>) son:

- Oficina Contable: A14003281 INTERVENCION GENERAL
- Órgano Gestor: A14024228 CONSEJERIA DE HACIENDA
- Unidad Tramitadora: A14022311 DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA, PATRIMONIO Y TELECOMUNICACIONES

La facturación del servicio prestado durante el mes de diciembre se realizará durante el mes de enero del siguiente año.

## 12. Certificaciones exigidas

No se exige ninguna certificación a la empresa adjudicataria.

## 13. Clasificación

El objeto del contrato no está incluido en el ámbito de clasificación de ninguno de los grupos o subgrupos de clasificación vigentes, atendiendo para ello al código CPV del contrato (Anexo II Reglamento).

## 14. Solvencia económica y financiera y solvencia técnica o profesional

La acreditación de la solvencia se efectuará de acuerdo con lo dispuesto a continuación.

### 14.1. Solvencia económica y financiera

El licitador deberá acreditar su solvencia económica y financiera por el siguiente medio:





**Criterio:** Volumen anual de negocios, o bien volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiera el contrato, referido al 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.

**Requisito mínimo:** El volumen anual de negocios del licitador o candidato, que referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos deberá ser al menos una vez y media el valor estimado del contrato cuando su duración no sea superior a un año, y al menos una vez y media el valor anual medio del contrato si su duración es superior a un año.

**Medio de acreditación:** El volumen anual de negocios del licitador o candidato se acreditará por medio de sus 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 deba estar inscrito. 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.

El cómputo se efectuará hasta la fecha de finalización del plazo para la presentación de proposiciones u ofertas.

## 14.2. Solvencia técnica o profesional

El licitador deberá acreditar su solvencia técnica o profesional por el siguiente medio:

**Criterio:** Una relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de, como máximo los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos

**Requisito mínimo:** Los servicios o trabajos realizados deberán ser de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del presente contrato, esto es:

Servicios de soporte técnico informático a usuarios

El importe acumulado de los tres últimos años deberá ser igual o superior al 70 por ciento de la anualidad media del contrato.

**Medio de acreditación:** Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este 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; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente.

El cómputo se efectuará hasta la fecha de finalización del plazo para la presentación de proposiciones u ofertas.

## 15. Subcontratación

Se admite la subcontratación en los términos de la legislación vigente.





## 16. Ofertas

La Administración se reserva el derecho a exigir a la empresa que estime oportuno, documentación que acredite la veracidad de la información presentada en la oferta o bien información adicional sobre el contenido de la misma, estando la empresa obligada a ello.

### 16.1. Número de ofertas

El licitador podrá presentar una sola oferta.

### 16.2. Estructura normalizada y contenido de las ofertas

El máximo de páginas de una oferta (excluyendo los formularios de personal del equipo de trabajo propuesto) será de 100 páginas formato A4 vertical usando un tamaño de fuente 11 y se presentarán tanto en soporte papel como en formato electrónico.

Esta deberá contener los siguientes apartados, en los sobres que corresponda:

- **Proposición económica**

El licitador deberá indicar los siguientes importes:

- **Precios unitarios**

- Precio por jornada (de 8 horas) de perfil coordinador general.
- Precio por jornada (de 8 horas) de perfil coordinador de área.
- Precio por jornada (de 8 horas) de perfil técnico especializado.
- Precio por jornada (de 8 horas) de perfil técnico de soporte (que será el mismo para técnicos RENOVE y servicio de guardia).
- Precio por día natural del resto de costes fijos (sede, almacén, centralita, recursos materiales, etc.)
- Precio por envío de paquete individual.

- **Precio total del servicio**, calculado en base a los precios unitarios propuestos por el licitador y ponderados por las cantidades indicadas en la siguiente tabla.

| Concepto                              | Cantidad (A) | Unidades año (B) | Unidad   | Precio unitario máximo | Precio unitario (C) | Total (sin IVA) (A x B x C) |
|---------------------------------------|--------------|------------------|----------|------------------------|---------------------|-----------------------------|
| Coordinador general                   | 1            | 223              | Jornadas | 330,72 €               | <Rellenar>          | < A x B x C >               |
| Coordinadores de área                 | 2            | 223              | Jornadas | 263,07 €               | <Rellenar>          | < A x B x C >               |
| Técnicos especializados               | 5            | 223              | Jornadas | 225,49 €               | <Rellenar>          | < A x B x C >               |
| Técnicos de soporte                   | 50           | 223              | Jornadas | 131,94 €               | <Rellenar>          | < A x B x C >               |
| Técnico proyecto RENOVE               | 3            | 111,5            | Jornadas |                        |                     | < A x B x C >               |
| Servicio de guardia                   | 1            | 16,875           | Jornadas |                        |                     | < A x B x C >               |
| Gastos fijos (centralita, almacén...) | 1            | 365              | Días     | 127,89 €               | <Rellenar>          | < A x B x C >               |
| Servicio de transporte                | 1            | 15.000           | Paquetes | 4,17 €                 | <Rellenar>          | < A x B x C >               |
| TOTAL ANUALIDAD (D)                   |              |                  |          |                        |                     | <Calcular suma>             |
| TOTAL CONTRATO (tres años)            |              |                  |          |                        |                     | <Calcular 3 x D>            |

Los precios unitarios no podrán ser superiores a los indicados en la columna *Precio unitario máximo*.

Para facilitar el cálculo del precio total del servicio, se facilitará a los licitadores una hoja de cálculo con las fórmulas correspondientes.





- **Equipo de trabajo**

El licitador deberá aportar el cuestionario de personal descrito en el [Anexo V. Cuestionario de personal] del PPT para cada técnico propuesto a cada perfil.

- **Criterios sociales**

El licitador deberá aportar la relación de importes de *salario mínimo anual bruto* de los 58 puestos de trabajo que forman parte del equipo de trabajo mínimo permanente (es decir, sin incluir puestos destinados al proyecto RENOVE y puestos ofertados como mejora), y la *suma total* de dichos salarios.

- **Servicio de transporte**

El licitador deberá aportar la información que estime conveniente para la valoración del apartado *Servicio de transporte* descrito en los criterios de adjudicación.

- **Bolsa de jornadas**

El licitador deberá aportar la información que estime conveniente para la valoración del apartado *bolsa de jornadas* descrito en los criterios de adjudicación.

- **Almacén**

El licitador deberá aportar la información que estime conveniente para la valoración del apartado *Almacén* descrito en los criterios de adjudicación.

- **Certificaciones ITIL**

El licitador deberá presentar declaración responsable del número de *Certificaciones ITIL* del equipo de trabajo propuesto. En caso de resultar adjudicatario y previo al inicio del contrato, deberá presentar las certificaciones ITIL del equipo de trabajo.

- **Certificación ENS**

El licitador deberá aportar la información que estime conveniente para la valoración del apartado *Certificación ENS* descrito en los criterios de adjudicación.

- **Resto de la solución técnica**

El licitador incluirá en este apartado su propuesta de solución a los apartados del PPT indicados en la siguiente tabla:

| Concepto             | Apartados PPT                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión del servicio | 3.1 Fases del contrato<br>3.2 Alcance del servicio<br>3.3 Niveles de atención y soporte<br>3.4 Metodología<br>3.19 Cobertura horaria                                                                                                            |
| Recursos materiales  | 3.5 Herramientas y recursos materiales<br>3.6 Herramientas software<br>3.7 Software de gestión del servicio<br>3.8 Comunicaciones de voz y datos. Centralita telefónica ACD<br>3.18 Ubicación para prestación del servicio                      |
| Servicios a usuarios | 3.9 Servicio de soporte al ciudadano<br>3.10 Servicio de soporte a Biblioteca y Archivo<br>3.11 Servicio de soporte a centros asistenciales del IMAS<br>3.12 Servicio de instalación PC-RENOVE<br>3.13 Servicio de soporte a aulas de formación |
| Servicios internos   | 3.14 Servicio de inventario<br>3.17 Servicio de retirada y destrucción de equipamiento<br>3.21 Formación del equipo de trabajo                                                                                                                  |





## 17. Criterios de adjudicación

La siguiente tabla muestra los criterios que servirán de base para la valoración de las ofertas, su ponderación, el orden de aplicación y la naturaleza del criterio (valoración objetiva (o automática) o por juicio de valor).

| Criterio                  | Peso       | Criterio | Tipo valoración |
|---------------------------|------------|----------|-----------------|
| Proposición económica     | 35         | 1        | Automática      |
| Oferta técnica            |            |          |                 |
| Equipo de trabajo         | 25         | 2        | Automática      |
| Criterios sociales        | 5          | 3        | Automática      |
| Servicio de transporte    | 5,5        | 4        | Automática      |
| Bolsa de jornadas         | 5,5        | 5        | Automática      |
| Almacén                   | 2          | 6        | Automática      |
| Certificaciones ITIL      | 2          | 8        | Automática      |
| Resto de solución técnica | 20         | 7        | Juicio de valor |
| <b>TOTAL</b>              | <b>100</b> |          |                 |

El total de criterios de valoración automática es de 80 puntos.

El total de criterios de valoración por juicio de valor es de 20 puntos.

En caso de empate en la valoración final, prevalecerá la oferta que obtenga mayor valoración según el orden de los criterios. Por ejemplo, en caso de empate, prevalecerá la oferta que obtenga mejor valoración económica.

Los apartados valorados mediante criterio automático describirán la fórmula utilizada.

Los apartados valorados mediante juicio de valor se valorarán de la siguiente forma:

| Calificación | Descripción                                                                                                                                                                                     | Ponderación |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 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.                                                                                                | 10%         |
| Bien         | La información suministrada es buena y completa. Describe bien la propuesta y satisface el nivel de calidad requerido por encima de lo solicitado.                                              | 50%         |
| 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. | 75%         |
| 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.   | 100%        |

### 17.1. Proposición económica

35 puntos. Valoración automática.

Las ofertas económicas presentadas se valorarán del siguiente modo: cero puntos a las ofertas que vayan al tipo de licitación, y el máximo establecido para la oferta de menor precio admitida, pero sólo en el caso de que la baja de esa mejor oferta respecto al tipo de licitación supere el 20%. Si la oferta de menor precio no supera ese umbral se entiende que no supone una mejora significativa del precio del contrato y se le asigna la mayor puntuación, pero no la máxima posible para el criterio. La expresión matemática de esta fórmula es la siguiente:







$$Vi = \frac{Bi}{\text{Max}(Bs, Bmax)} * \text{Ponderación}$$

Donde:

- $Vi$ : Puntuación o valoración otorgada a la oferta  $i$ .
- $Bi$ : Baja correspondiente a la oferta  $i$ .
- $Bs$ : Baja significativa, valor se fija en el 20% del presupuesto base de licitación.
- $Bmax$ : Baja máxima de entre las admitidas a la licitación.
- $\text{Max}(Bs, Bmax)$ : Representa el valor máximo entre los dos indicados.
- $\text{Ponderación}$ : Puntos de este apartado.

Se considerarán anormales o desproporcionadas las ofertas que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas según la siguiente fórmula:

$$Ibt < 0,9 * M$$

Donde:

- $Ibt$ : Importe de la baja temeraria.
- $M$ : Media aritmética de las ofertas.

## 17.2. Equipo de trabajo

25 puntos. Valoración automática.

Consideramos que la mayor experiencia del equipo de trabajo redonda directamente en una mejora en la prestación del servicio objeto de contrato, pues dicha experiencia permite a los técnicos identificar de forma más rápida los problemas notificados por los usuarios y aplicar la solución más adecuada con menor tiempo y mayor eficiencia. La mayor experiencia del equipo de trabajo implica unos niveles de servicio mejores y una mayor satisfacción del usuario.

Con este fin, se valorará la experiencia los trabajadores que formen el equipo de trabajo permanente, por encima del mínimo exigido en el anexo IV del Pliego de Prescripciones Técnicas, según estos criterios:

- El perfil de coordinador general se valorará con 2,50/36 puntos por cada mes de experiencia en *trabajos de dirección de proyectos con equipos de trabajo de más de 20 personas*, hasta un máximo de 36 meses.
- Los perfiles de coordinadores de área (administrativa y educativa) se valorarán con 2,00/36 puntos por cada mes de experiencia en *coordinación de equipos de trabajo en entornos de soporte a usuarios*, hasta un máximo de 36 meses.
- El perfil de técnico especializado se valorará con 0,80/36 puntos por cada mes de experiencia en una de las siguientes áreas (y solamente en una, según el perfil al que opte el técnico propuesto), hasta un máximo de 36 meses:
  - a. *Tareas de mantenimiento de sistemas y comunicaciones*
  - b. *Tareas de mantenimiento de entornos AbsysNET, iBiblio, Archidoc*
- El perfil de técnico de soporte se valorará con 0,29/36 puntos por cada mes de experiencia en tareas de soporte a usuarios.

| Perfil | Puntos | Máximo | Valoración | Número de | Puntuación |
|--------|--------|--------|------------|-----------|------------|
|--------|--------|--------|------------|-----------|------------|





|                       | por mes de experiencia | (meses) | máxima por técnico | técnicos | máxima perfil |
|-----------------------|------------------------|---------|--------------------|----------|---------------|
| Coordinador general   | 2,50/36                | 36      | 2,50               | 1        | 2,50          |
| Coordinador de área   | 2,00/36                | 36      | 2,00               | 2        | 4,00          |
| Técnico especializado | 0,80/36                | 36      | 0,80               | 5        | 4,00          |
| Técnico de soporte    | 0,29/36                | 36      | 0,29               | 50       | 14,50         |
| Total                 |                        |         |                    |          | 25,00         |

### 17.3. Criterios sociales

5 puntos. Valoración automática.

El artículo 145 de la LCSP prevé que se podrán establecer criterios de valoración dirigidos a favorecer “aspectos sociales”, en particular especifica la “mejora de las condiciones laborales y salariales” y “la estabilidad en el empleo” como finalidades de este tipo de criterios.

Dado que el equipo de trabajo es un componente esencial en el objeto del contrato (según la estimación del precio de licitación, los costes salariales suponen al menos el 75% del precio del contrato), consideramos que la mejora de las condiciones salariales del equipo de trabajo reducirá la rotación de personal y repercutirá directamente en la calidad del servicio recibido.

Con este fin, el licitador indicará el *salario mínimo anual bruto* propuesto para cada uno de los puestos que formen parte del equipo de trabajo permanente (es decir, 58 puestos – excluyendo los puestos destinados al proyecto de RENOVE y otros puestos derivados de mejoras de la oferta). Ese salario mínimo anual será el menor todas las anualidades del contrato para ese puesto de trabajo.

Definimos  $S_i$  como la suma de los salarios mínimos anuales brutos de los 58 puestos permanentes del equipo de trabajo de la oferta  $i$ .

Este apartado se valorará según los siguientes criterios:

- Se asignará el 50% de los puntos del apartado a la media de los valores  $S_i$
- Se asignará 0 puntos a las ofertas que se desvíen un 10% o más por debajo de la media.
- Se asignará el máximo de puntos a las ofertas se desvíen un 10% o más por encima de la media.
- El resto de puntos se asignará linealmente entre ambos extremos.

El responsable del contrato podrá requerir al adjudicatario en cualquier momento del contrato prueba documental que acredite el cumplimiento de su propuesta de salarios mínimos.

### 17.4. Servicio de transporte

5,5 puntos. Valoración automática.

Los requisitos mínimos establecen poder hacer 3 envíos con origen-destino diferentes de forma simultánea (no confundir *envío* con *paquete*: Cada *envío* está formado por uno o más paquetes y requiere un vehículo diferente si las rutas no coinciden).

Se valorará hasta 1 punto la posibilidad de hacer hasta 6 envíos simultáneos de acuerdo a la siguiente distribución:

- 0 puntos quien oferte 3 envíos simultáneos (el mínimo exigido)
- 1 punto a quien oferte 6 o más envíos simultáneos.
- El resto de puntos se asignarán proporcionalmente entre ambos extremos.





Se valorará 1 punto la disponibilidad de un servicio de paquetería urgente dentro del municipio de Murcia, con un plazo de entrega máximo de dos horas desde la solicitud del servicio.

Se valorará hasta con 2,5 puntos que el licitador oferte una bolsa de paquetes superior al límite previsto en el pliego (15.000 paquetes anuales) sin coste adicional. Esta bolsa será de aplicación una vez consumido el número de 15.000 paquetes anuales. Se valorará de la siguiente forma:

- 0 puntos a quien no oferte número adicional de paquetes.
- 2,5 puntos a quien oferte 5.000 paquetes adicionales o más.
- El resto de puntos se asignarán proporcionalmente entre ambos extremos.

Se valorará hasta 0,5 puntos la una mejora en los límites de peso (15 kg.) y tamaño (125 litros) del paquete, indicada en %. Por ejemplo, un valor del 10% significa que el paquete máximo puede pesar hasta 16,5 kg. y tener un volumen máximo de 137,5 litros. Se valorará de la siguiente forma:

- 0 puntos a quien no oferte mejora en el peso y tamaño del paquete.
- 0,5 puntos a quien oferte un incremento del 33% o más en el peso y volumen del paquete.
- El resto de puntos se asignarán proporcionalmente entre ambos extremos.

Se valorará con 0,5 puntos quien ofrezca cajas reutilizables y protección interna (material de embalaje, plástico de burbujas...) para el transporte de material.

## 17.5. Bolsa de jornadas

### 17.5.1. Bolsa de jornadas del equipo de trabajo

4 puntos. Valoración automática.

Los pliegos establecen el número mínimo de recursos humanos necesarios para una adecuada prestación del servicio de acuerdo a los SLA definidos.

De cara a mejorar los SLA y poder afrontar mayor carga de trabajo, se valorará que el licitador oferte una bolsa de jornadas adicionales sin coste.

Se valorará de acuerdo a los siguientes criterios:

- Obtendrá 0 puntos la oferta que no presente jornadas adicionales.
- Obtendrá 4 puntos la oferta que presente hasta 780,5 jornadas anuales (o más) sin coste adicional. Esta cifra corresponde a 6 meses de tres técnicos de RENOVE (111,5\*3) y dos técnicos de soporte adicionales (223\*2).
- El resto de ofertas se valorarán linealmente entre los valores anteriores.

La ejecución del número de jornadas (cuándo se ejecutarán y con cuántos técnicos adicionales) se acordarán en las reuniones de seguimiento. En caso de discrepancia de criterios, prevalecerá el del responsable del contrato por parte de la CARM.

No se valorará como mejora la propuesta de participación de técnicos FCT (formación de prácticas en empresas) ni becarios ni ninguna modalidad de contrato no previsto en el convenio laboral de referencia. En caso de proponer técnicos con contratos en modalidad de *aprendizaje*, el adjudicatario deberá contratar al técnico una vez finalizado el periodo de aprendizaje. Es decir: no se permitirá rotación de personal debido a la finalización de los contratos de aprendizaje.

### 17.5.2. Bolsa de jornadas de servicio de guardia

1,5 puntos. Valoración automática.





El contrato prevé la realización de 16,875 jornadas anuales destinadas a atender las incidencias producidas fuera de la franja laboral y su facturación según lo descrito en el apartado [3.21 Servicio de Guardia] del PPT.

Se valorará que el licitador mejore el servicio de guardia según estos criterios:

- 0 puntos quien no ofrezca mejora en el servicio de guardia.
- 1,5 puntos a quien ofrezca 50 jornadas anuales (o más) adicionales a las previstas de servicio de guardia gratuito.
- El resto de las oferta se valorarán proporcionalmente entre ambos extremos.

Esta mejora se aplicará una vez consumidas las 16,875 jornadas anuales previstas.

### 17.6. Almacén

Hasta 2 puntos. Valoración automática.

Se valorará que el licitador oferte un almacén para depositar material CARM.

Se valorará con hasta 1,5 puntos el tamaño del almacén (superficie útil), de acuerdo a los siguientes criterios:

- Se asignará 0 puntos a quien no oferte almacén.
- Se asignará el máximo de puntos a quien oferte el mayor almacén (superficie útil).
- El resto de puntos se asignará linealmente entre ambos extremos.

Se valorará con 0,25 puntos que disponga de acceso con traspaleta (para introducir palés de tamaño europeo).

Se valorará con 0,125 puntos que disponga de cámaras de seguridad 24x7.

Se valorará con 0,125 puntos que disponga de alarma conectada a central de alarmas.

### 17.7. Certificaciones ITIL

Hasta 2 puntos. Valoración automática.

El apartado 3.4 del Pliego de Prescripciones Técnicas establece que la prestación del servicio se realizará según la guía de buenas prácticas ITIL/ISO 2000. El conocimiento de esta guía por parte de los técnicos del equipo de trabajo permitirá que estén familiarizados con su terminología y facilitará su aplicación y por tanto, redundará en una mejor prestación del servicio.

Con este fin, se valorará el número de técnicos con certificación ITIL Foundation presentados en la oferta (excluidos los tres coordinadores, cuya certificación en ITIL es obligatoria).

La puntuación de cada oferta se calculará según el siguiente criterio:

- 0 puntos quien no oferte técnicos con certificación ITIL Foundation.
- La máxima valoración del apartado a quien oferte el mayor número de técnicos con certificación ITIL Foundation.
- El resto de ofertas se valorarán proporcionalmente entre ambos extremos.

### 17.8. Resto de la solución técnica

Hasta 20 puntos. Valoración por juicio de valor.





En este apartado se valorará la propuesta del licitador a cada uno de los apartados del PTT indicados en la siguiente tabla.

| Concepto             | Apartados PPT                                                                                                                                                                                                                                   | Ponderación |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Gestión del servicio | 3.1 Fases del contrato<br>3.2 Alcance del servicio<br>3.3 Niveles de atención y soporte<br>3.4 Metodología<br>3.19 Cobertura horaria                                                                                                            | 1           |
| Recursos materiales  | 3.5 Herramientas y recursos materiales<br>3.6 Herramientas software<br>3.7 Software de gestión del servicio<br>3.8 Comunicaciones de voz y datos. Centralita telefónica ACD<br>3.18 Ubicación para prestación del servicio                      | 6           |
| Servicios a usuarios | 3.9 Servicio de soporte al ciudadano<br>3.10 Servicio de soporte a Biblioteca y Archivo<br>3.11 Servicio de soporte a centros asistenciales del IMAS<br>3.12 Servicio de instalación PC-RENOVE<br>3.13 Servicio de soporte a aulas de formación | 10          |
| Servicios internos   | 3.14 Servicio de inventario<br>3.17 Servicio de retirada y destrucción de equipamiento<br>3.21 Formación del equipo de trabajo                                                                                                                  | 3           |
| TOTAL                |                                                                                                                                                                                                                                                 | 20          |

En general, para cada uno de los apartados de la tabla anterior, se hará un análisis comparativo de las ofertas, se valorarán las propuestas innovadoras que impliquen en una mejora directa en la prestación del servicio. También se valorará la concreción, completitud y la viabilidad técnica para su implementación.

Además se valorará:

En el apartado *Fases del contrato* se valorará la reducción de la duración de la fase de inicio y el plan del licitador para la devolución del servicio.

En el apartado *Cobertura horaria* se valorará el plan de turnos de trabajo propuesto por el licitador teniendo en cuenta cobertura horaria, sedes, vacaciones, etc. así como la ampliación de la cobertura horaria. Se valorará el mecanismo de control horario propuesto por el licitador.

En el apartado *Herramientas y recursos materiales* se valorará la propuesta de herramientas hardware que redunden en una mejor prestación del servicio.

En el apartado *Herramientas software* se valorará que el licitador oferte software de control remoto para equipos ubicados fuera de la red corporativa, dispositivos móviles, sistemas Linux, Mac... En general, el licitador podrá proponer herramientas adicionales que considere adecuadas para mejorar la prestación del servicio. Se valorará que dicho software pase a ser propiedad de la CARM a la finalización del contrato.

En el apartado *Software de gestión del servicio* se valorará la disponibilidad de un cuadro de mandos que permita conocer el estado general del servicio (indicadores de servicio, número de tickets pendientes de ejecución, en curso, en espera...), preferiblemente en tiempo real o de forma diaria, así como los recursos dedicados a cada nivel de soporte y a cada sede.

En el apartado *Comunicaciones de voz y datos. Centralita ACD* se valorarán las prestaciones superiores a las exigidas, como el mayor ancho de banda de la línea y mejor servicio de backup.





En el apartado *Ubicación para la prestación del servicio* se valorarán las condiciones ambientales de los puestos de trabajo de la sede donde se prestará el servicio de ServiceDesk, soporte remoto y la coordinación general del servicio. Se valorará la disponibilidad técnicos en sedes remotas distribuidas por diferentes zonas geográficas. También se valorará que cuenten con almacén para almacenaje de productos.

Se valorará especialmente la solución propuesta para el soporte a Biblioteca y Archivo, debido a su complejidad y alta especialización tecnológica. Se valorará la propuesta de soporte de forma automatizada a los puestos de las aulas de formación.

En el *Servicio de inventario*, se valorará la propuesta de implementación de un sistema de etiquetado para los bienes microinformáticos de la CARM. Se valorará que el etiquetado pueda ser leído con facilidad para agilizar las revisiones de inventario posteriores (códigos QR, RFID, NFC...).

En el *Servicio de retirada y destrucción de equipamiento*, se valorará que el licitador proporcione un certificado de destrucción de material de forma individualizada (no solamente por kilogramos o por lotes). En caso de medios de almacenamiento de información (discos duros, DVD, cintas...), se valorará que el dispositivo sea destruido con aparatos certificados en ENS. Se valorará que el licitador subcontrate el servicio de destrucción de medios de almacenamiento con una empresa certificada en cumplimiento de ENS nivel ALTO.

En el apartado *Formación del equipo de trabajo*, se valorará la oferta formativa propuesta por el licitador y aspectos tales como la adecuación de los cursos al servicio, la cantidad de cursos, duración, periodicidad y encaje en la ventada laboral.

## 18. Periodo de garantía

Como consecuencia de la naturaleza y objeto del contrato y dado que el mismo se agota por los trabajos realizados y recibidos de conformidad por la Administración, no se considera oportuno fijar plazo de garantía adicional.

## 19. Penalizaciones

La facturación podrá verse minorada por penalización en caso de que la calidad del servicio prestado sea calificada como INSUFICIENTE de acuerdo a lo establecido en el apartado [4.3 Indicadores de servicio. SLA] del PPT. En tal caso, se aplicarán las penalizaciones establecidas en el apartado [4.5 Penalizaciones] del PPT.

## 20. Acreditación del cumplimiento de la cualificación mínima

Con la finalidad de acreditar el cumplimiento de la cualificación mínima exigida a los miembros del equipo de trabajo, el licitador propuesto como adjudicatario habrá de aportar el [Anexo V. Cuestionario de Personal] del Pliego de Prescripciones Técnicas. Dichos cuestionarios habrán de ir firmados por la empresa y por el trabajador y acompañados de la siguiente documentación:

- Titulación académica correspondiente (original o fotocopia compulsada).
- Certificaciones ITIL que posee (original o fotocopia compulsada).







Los servicios o trabajos indicados en el apartado *Experiencia laboral en tecnologías de la información* se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público, en el caso de que el trabajador haya sido contratado por empresas para realizar trabajos en servicios adjudicados por la citada entidad; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario.

Murcia, documento firmado electrónicamente

El Jefe de Servicio de Redes

VºBº El Director del Centro Regional de Informática

Fdo.: D. Javier Cobacho Tornel

Fdo.: D. Santiago Domínguez Barrios

COBACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:25 DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:26  
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.  
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-09edfd11-5f8d-10c1-b74e-0050569b34e7

