

## MEMORIA JUSTIFICATIVA PARA EL INICIO DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN SERVICIO DE CONSULTORIA TI

### 1. DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO.

**a) Objeto:** Contratación de bolsas de horas de soporte para:

- Consultoria de administración de sistemas SAP
- Desarrollo de soluciones y administracion en Sharepoint y .Net
- Desarrollo de soluciones y administracion en Qlik, y mantenimiento y desarrollo de procesos de ETL basados en Pentaho Data Integration.

**b) Tipo de contrato:** Servicio

**CPV:**

- 72000000-5 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo
- 72510000-3 Servicios de gestión relacionados con la informática
- 72600000-6 Servicios de apoyo informático y de consultoría
- 73220000-0 Servicios de consultoría en desarrollo
- 72266000-7 Servicios de consultoría en software
- 72262000-9 Servicios de desarrollo de software
- 72263000-6 Servicios de implementación de software
- 72246000-1 Servicios de consultoría en sistemas
- 72212517-6 Servicios de desarrollo de software de TI

**c) Presupuesto base de licitación:** 160.000 € + 33.600 € (IVA) = 193.600 € (IVA incluido)

**d) División en Lotes:** Sí

Lote	Breve descripción	Importe (€ sin IVA)	IVA	Importe (€, con IVA)	Forma de adjudicación (Marca con una X)	
					Presupuesto Límite de gasto	Baja sobre el PBL
1	Bolsa de horas SAP	40.000 €	8.400 €	48.400 €	X	
2	Bolsa de horas Sharepoint y .Net	80.000 €	16.800 €	96.800 €	X	
3	Bolsa de horas Qlik y Pentaho Data Integration	40.000 €	8.400 €	48.400 €	X	

**e) Valor Estimado del Contrato:** 480.000 €

Lote	Breve descripción	Importe PBL	Importe Prórroga 1	Importe Prórroga 1	Importe total
1	Bolsa de horas SAP	40.000€	40.000€	40.000€	120.000 €
2	Bolsa de horas Sharepoint y .Net	80.000€	80.000€	80.000€	240.000 €
3	Bolsa de horas Qlik y Pentaho Data Integration	40.000€	40.000€	40.000€	120.000 €

f) **Fuente de financiación:** Propia

g) **Duración:** La duración del contrato es de (1) año, iniciándose y finalizando en las siguientes fechas

El contrato correspondiente a cada lote se iniciará al día siguiente de la finalización del contrato actual. En el caso de que el contrato actual finalice anticipadamente, o que los contratos derivados del presente expediente se formalicen con fecha posterior a la de finalización de los contratos actuales, entrarán en vigor al día siguiente al de su registro.

Lote	Descripción	Contrato actual	Fecha estimada de finalización
1	Bolsa de horas SAP	1239_LANS_SE_1120	25/03/2024
2	Bolsa de horas Sharepoint	976_SCS_0919 Lote 2	06/02/2024
2	Bolsa de horas Qlik	976_SCS_0919 Lote 3	11/04/2024

h) **Prórroga:** Sí

- Se prevén hasta 2 prórrogas de una duración de 1 año cada una

i) **Plazo de ejecución:**

**Lote 1:** Según PPT. Asimismo, y debido a la criticidad del sistema ERP SAP para EMAYA y que la instalación de este ERP reside en los servidores que están alojados físicamente en el centro de proceso de datos que EMAYA dispone en sus instalaciones es requisito indispensable que, en caso de que EMAYA lo requiera para poder actuar directamente sobre los equipos, el adjudicatario disponga de personal cualificado de forma presencial en las instalaciones de EMAYA en un plazo no superior a 6 horas. De esta forma se garantiza que, en caso de urgencia y que las acciones a realizar no puedan hacerse de forma remota, el tiempo de actuación se minimice lo máximo posible.

**Lote 2:** Según PPT.

**Lote 3:** Según PPT.

j) **Lugar de entrega o realización:**

**Lote 1:** En el caso de requerir presencialidad el trabajo se realizará en las instalaciones que EMAYA indique, siempre dentro del municipio de Palma.

**Lote 2:** En el caso de requerir presencialidad el trabajo se realizará en las instalaciones que EMAYA indique, siempre dentro del municipio de Palma.

**Lote 3:** En el caso de requerir presencialidad el trabajo se realizará en las instalaciones que EMAYA indique, siempre dentro del municipio de Palma.

k) **Plazo de garantía:**

- Garantía del contrato: 3 meses desde su finalización.
- Garantía del servicio: 30 días desde la aceptación de EMAYA para cada tarea completada por parte del adjudicatario.

l) **Clasificación:** NO APLICA

m) **Criterio mínimo de solvencia económica:**

- Volumen anual de negocios de los licitadores referido al mejor ejercicio, dentro de los tres últimos disponibles, por importe igual o superior a las siguientes cantidades:

LOTE	VOLUMEN ANUAL DE NEGOCIOS
------	---------------------------

1	60.000€
2	120.000€
3	60.000€

**n) Criterio mínimo de solvencia técnica:**

1. Relación de los principales servicios prestados en los últimos tres años, de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, el importe anual acumulado de los cuales, el año de mayor ejecución sea igual o superior a:

LOTE	CUANTÍA
1	28.000 €
2	56.000 €
3	28.000 €

En todo caso, se deberá acreditar haber realizado un proyecto de cada uno de los siguientes:

- Lote 1 Bolsa de horas SAP:

Es necesario que el adjudicatario tenga experiencia previa en mantenimiento de sistemas SAP Is-U ya que es un módulo vertical especializado e imprescindible en el negocio de EMAYA y, por tanto, crítico para la gestión operativa de la empresa. Además, EMAYA tiene previsto acometer en los próximos años proyectos de actualización de su ERP SAP, es por esto que, para garantizar que el soporte técnico ofrecido por el adjudicatario, es necesario que se acredite haber realizado, al menos, un proyecto de cada uno de los siguientes.

- Implantaciones y/o actualizaciones a Suite On HANA (SoH).
- Implantaciones y/o actualizaciones a S4HANA.
- Reducción de BBDD con Archivado y/o borrado de datos no necesarios.
- Mantenimiento de sistemas SAP ISU.

- Lote 2 Bolsa de horas Sharepoint y .Net:

Es necesario que el adjudicatario tenga experiencia previa en la administración y desarrollo de aplicaciones en Sharepoint 2013 y Sharepoint On Line, ya que es la herramienta sobre la que se basa la intranet corporativa de EMAYA. Además, EMAYA también dispone de un conjunto de aplicaciones basadas en Microsoft .Net que deben ser mantenidas y evolucionadas. Por tanto, es necesario que el adjudicatario acredite haber realizado, al menos, 1 proyecto de cada uno de los siguientes:

- Consultoría de desarrollo de aplicaciones en entorno Sharepoint 2013 o posterior.
- Consultoría de administración de sistemas Sharepoint 2013 o posterior.
- Consultoría de desarrollo de aplicaciones en entorno Sharepoint Online en proyectos de más de 200 usuarios.
- Consultoría de administración de sistemas Sharepoint Online en proyectos de más de 200 usuarios.

- Consultoría de desarrollo de aplicaciones en entorno Microsoft .Net Core y Microsoft .Net Framework en proyectos de más de 200 usuarios.
- Lote 3 Bolsa de horas Qlik:

Es necesario que el adjudicatario tenga conocimiento en el entorno tecnológico Qlik ya que es la herramienta de Business Intelligence que usa EMAYA. Además, también debe tener conocimiento Pentaho Data Integration ya que es la herramienta de ETL que se usa en la captación de datos. Por tanto, el adjudicatario debe haber realizado, al menos, los siguientes proyectos:

  - 3 proyectos finalizados con éxito en desarrollo de soluciones Qlik Sense, de los cuales al menos 1 incluya tecnología NPrinting durante los últimos 3 años. Cada uno de los proyectos debe tener una duración mínima de 3 meses cada uno de ellos y haberse ejecutado en empresas de más de 250 empleados.
  - 1 proyecto de desarrollo y mantenimiento de procesos de ETL basados en Pentaho Data Integration con una duración mínima de 3 meses en empresas de más de 100 empleados.

Esta relación de proyectos realizados se acreditará mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente cuando sea una entidad del sector público. Cuando el destinatario sea una entidad privada se acreditará mediante certificado expedido por el destinatario o, si no existe certificado, mediante declaración del empresario acompañada de los documentos que acrediten la realización de la prestación.

## 2. Titulación y experiencia del personal encargado de la prestación del servicio:

- Lote 1 Bolsa de horas SAP:

El equipo de trabajo que prestará el servicio deberá estar compuesto por, al menos, 2 personas, con la siguiente experiencia y formación:

  - 4 años de experiencia cada una de ellas en proyectos similares al objeto de este lote.
  - La siguiente formación entre todas ellas mediante copia del certificado expedido por SAP:
    - SAP AG CERTIFIED, C\_HANATEC151 Technology associate SAP HANA
    - SAP AG CERTIFIED, C\_TADM70\_731 Certified in OS/DB Migrations
    - SAP AG CERTIFIED, System Administration (Oracle DB) with SAP NetWeaver 7.0

En el equipo de trabajo deben existir los siguientes roles:

- Jefe/a de proyecto.
- Administrador de sistemas.
- Lote 2 Bolsa de horas Sharepoint y .Net:

El equipo de trabajo que prestará el servicio deberá estar compuesto por, al menos, 2 personas, con la siguiente experiencia y formación cada uno de ellos:

  - 4 años de experiencia en proyectos similares al objeto de este lote.
  - Certificación Microsoft Certified: DevOps Engineer Expert.

- Experiencia acreditable en 4 proyectos basados en desarrollo de aplicaciones SPA (Angular y/o React) durante los últimos 3 años en empresas de más de 100 empleados.

En el equipo de trabajo deben existir los siguientes roles:

- Jefe/a de proyecto.
- Analista/desarrollador.
- Administrador de sistemas.

Una persona puede asumir, como máximo, 2 roles.

- Lote 3 Bolsa de horas Qlik:

El equipo de trabajo que prestará el servicio deberá estar compuesto por, al menos, 2 personas. En el equipo de trabajo deben existir los siguientes roles:

- Arquitecto/a Qlik o Jefe/a de proyecto. Experiencia mínima de 8 años en tecnología Qlik, de los cuales un mínimo de 4 años debe ser en especialidad View y otros 4 en especialidad Sense.
- Consultor/a Qlik. Experiencia mínima de 6 años en tecnología Qlik, de los cuales un mínimo de 3 debe ser en especialidad View, 3 en especialidad Sense y 3 en NPrinting.

Se admite que las tareas de consultoría se repartan entre varias personas, siempre y cuando cada uno de los consultores tenga 4 años de experiencia exclusiva en una de las 3 especialidades (View, Sense, o NPrinting). En todo caso las 3 especialidades deben quedar cubiertas.

- Administrador/a de sistemas Qlik: Experiencia mínima de 6 años en tecnología Qlik, de los cuales un mínimo de 3 debe ser en especialidad View, 3 en especialidad Sense y 3 en NPrinting.

Una misma persona puede asumir, como máximo, 2 roles de los solicitados.

Además, las personas que asuman los roles Arquitecto/a Qlik y Consultor/a Qlik deberán acreditar las siguientes certificaciones:

- Entorno Qlik View:
  - QlikView Business Analyst Certification
  - QlikView Data Architect Certification
- Entorno Qlik Sense:
  - Qlik Sense Business Analyst Certification
  - Qlik Sense Data Architect Certification

Las personas que asuman el rol del Administrador/a de sistemas Qlik deberá acreditar la siguiente certificación:

- Qlik Sense System Administrator Certification

El criterio de solvencia económica y financiera, así como los criterios de solvencia técnica, han sido elegidos de acuerdo con lo previsto en el artículo 86 de la LCSP 9/2017.

#### **o) Concreción de las condiciones de solvencia:**

1. Especificación de los nombres y cualificación profesional del personal responsable de la ejecución de la prestación. Sí, en SOBRE C

2. Compromiso de dedicar o adherir a la ejecución del contrato los medios personales o materiales suficientes. **SÍ**, en SOBRE C

**p) Habilitación empresarial o profesional: NO APLICA**

**q) Condiciones especiales de ejecución del contrato de carácter social, ético, medioambiental o de otro orden:**

- Toda la documentación que deba presentar el contratista en la ejecución del presente contrato deberá presentarse, siempre que sea posible, en formato electrónico (PDF), y de forma que permita realizar búsquedas en el documento.
- El adjudicatario se compromete a mantener un 20% del personal relacionado con la ejecución del contrato con contrato fijo o indefinido.

Lote 2:

Disposición de, como mínimo los siguientes niveles de Microsoft Partner:

- \* Gold Collaboration and Content.
- \* Gold Application Development.
- \* Gold Cloud Productivity.
- \* Gold Cloud Platform.
- \* Gold Datacenter.

O disposición de las siguientes especializaciones dentro del nuevo modelo de especializaciones de socios de Microsoft:

- \* Digital & App Innovation (Azure)
- \* Modern Work

**r) Modificaciones previstas: SÍ**

Se trata de un contrato de Servicios en función de las necesidades, en el cual el adjudicatario se obliga a ejecutar un Servicio de forma sucesiva y por precio unitario sin que el número de total de prestaciones incluidas en el objeto del contrato se defina con exactitud al tiempo de celebrarse éste, por estar subordinadas a las necesidades de EMAYA. La modificación del contrato se permite hasta un 20% del importe de cada lote en el caso de que dentro de la vigencia del contrato las necesidades reales fueran superiores a las previstas inicialmente.

**s) Penalidades:**

1. Penalidades específicas por cumplimiento defectuoso o por incumplimiento parcial del contrato: Según PCAP.
2. Penalidades específicas por demora en la ejecución:

**Para todos los lotes:**

- En caso de demora superior a 3 días en más de 3 casos en la entrega de la estimación a una petición, sin aceptación previa por parte de EMAYA, se aplicará una penalización económica igual al número de horas de retraso multiplicadas por la tarifa por hora presentada por el adjudicatario en todos los casos detectados.
- En caso de demora por encima de la fecha pactada en más de 3 casos en la entrega de una solución, sin aceptación previa por parte de EMAYA, se aplicará una penalización económica igual al número de horas de retraso multiplicadas por la tarifa por hora presentada por el adjudicatario en todos los casos detectados.
- En caso de tener más de 3 desvíos por encima del 15% del tiempo efectivo, sin aceptación previa por parte de EMAYA, sobre la estimación inicialmente presentada por el adjudicatario, se aplicará una penalización económica igual al número de horas de retraso multiplicadas por la tarifa por hora presentada por el adjudicatario en todos los casos detectados.
- En caso de tener más de 3 retrasos, sin aceptación previa por parte de EMAYA, en la entrega de la documentación de la tarea solicitada por encima de siete días laborales después de la entrega final de la solución a la tarea solicitada, se aplicará una penalización económica igual al número de horas de retraso multiplicadas por la tarifa por hora presentada por el adjudicatario en todos los casos detectados.
- En caso de detectar más de 3 casos en los que el adjudicatario tenga que realizar correcciones sobre los trabajos entregados debidas a errores detectados por EMAYA en las soluciones presentadas, se aplicará una penalización económica igual al número de horas efectivas de trabajo de estas tareas multiplicadas por la tarifa por hora presentada por el adjudicatario en todos los casos detectados.

**Lote 1:**

Además de las penalidades generales aplicables a todos los lotes de esta licitación, se añaden las siguientes penalidades para el lote 1:

- En caso de demora por encima del tiempo máximo de atención presencial en más de 3 casos, sin aceptación previa por parte de EMAYA, se aplicará una penalización económica igual al número de horas de retraso multiplicadas por la tarifa por hora presentada por el adjudicatario en todos los casos detectados.

3. Penalidades por incumplimiento de las Condiciones Especiales de ejecución del contrato de carácter social, ético, medioambiental o de otro orden: 1% del precio de adjudicación.

**t) Pólizas exigidas para la ejecución del contrato:** Póliza de responsabilidad civil de al menos 150.000€

**u) Exigencia de subrogación de personal:** NO

**v) Tareas críticas que no pueden ser objeto de subcontratación:**

Los licitadores deberán indicar en la oferta la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe, y el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.

Se considera que el Jefe/a de proyecto realiza tareas críticas para la ejecución del contrato y no puede ser objeto de subcontratación para garantizar una adecuada coordinación e interlocución con EMAYA.

**w) Ofertas anormalmente bajas:** Sí, según PCAP.

**x) Protección de datos:**

La finalidad de la ejecución del contrato implica:

- El tratamiento por parte del adjudicatario de datos de carácter personal: SÍ
- La cesión de datos al adjudicatario: NO.
- El acceso por parte del adjudicatario a los sistemas informáticos corporativos, a información confidencial y/o a infraestructuras críticas: SÍ
- La conexión de hardware a la red de datos corporativa. NO

**2. NECESIDADES A CUBRIR E IDONEIDAD DEL OBJETO DEL CONTRATO PARA SATISFACERLAS.**

Debido al constante crecimiento de demanda de los servicios que ofrece el DTIC, los recursos propios no son suficientes para cubrir el servicio. Por tanto, se contratan estas bolsas de horas que permiten: mitigar esta falta de recursos, disponer de recursos para ejecutar proyectos de mantenimiento correctivo, evolutivo y de seguridad, y aumentar la capacidad técnica de los recursos del DTIC en los componentes básicos y críticos del sistema TIC de EMAYA.

**3. JUSTIFICACIÓN DEL PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN**

**Lote 1:** Los cálculos se han hecho en función del volumen de demanda esperada, del esfuerzo dedicado por los técnicos propios en la presentación de los servicios descritos y de los precios observados en licitaciones previas para la contratación de servicios similares.

Tipo de hora	Precio máximo	Máximo horas estimadas	Total
<b>Horario de oficina</b>			
Precio máximo in situ	80 €	25	2.000 €
Precio máximo hora en remoto	50 €	680	34.000 €
<b>Horario extraordinario</b>			
Precio máximo in situ	120 €	20	2.400 €
Precio máximo hora en remoto	80 €	20	1.600 €
			<b>40.000€</b>

CONCEPTO	PORCENTAJE ESTIMADO	IMPORTE ESTIMADO
Costes directos	81%	32.400 €
Costes indirectos	13%	5.200 €
Beneficio industrial	6%	2.400 €

**40.000,00 €**

**Lote 2:** Los cálculos se han hecho en función del volumen de demanda esperada, del esfuerzo dedicado por los técnicos propios en la presentación de los servicios descritos y de los precios observados en licitaciones previas para la contratación de servicios similares.

Tipo de hora	Precio máximo	Máximo horas estimadas	Total
<b>Horario de oficina</b>			
Precio máximo in situ	80 €	35	2.800 €
Precio máximo hora en remoto	50 €	1544	77.200 €
<b>Horario extraordinario</b>			
Precio máximo in situ	120 €	0	0 €
Precio máximo hora en remoto	80 €	0	0 €
			<b>80.000 €</b>

CONCEPTO	PORCENTAJE ESTIMADO	IMPORTE ESTIMADO
Costes directos	81%	64.800,00 €
Costes indirectos	13%	10.400,00 €
Beneficio industrial	6%	4.800,00 €
		<b>80.000,00 €</b>

**Lote 3:** Los cálculos se han hecho en función del volumen de demanda esperada, del esfuerzo dedicado por los técnicos propios en la presentación de los servicios descritos y de los precios observados en licitaciones previas para la contratación de servicios similares.

Tipo de hora	Precio máximo	Máximo horas estimadas	Total
<b>Horario de oficina</b>			
Precio máximo in situ	80 €	25	2.000 €
Precio máximo hora en remoto	50 €	680	34.000 €
<b>Horario extraordinario</b>			
Precio máximo in situ	120 €	20	2.400 €
Precio máximo hora en remoto	80 €	20	1.600 €
			<b>40.000€</b>

CONCEPTO	PORCENTAJE ESTIMADO	IMPORTE ESTIMADO
Costes directos	81%	32.400,00 €
Costes indirectos	13%	5.200,00 €
Beneficio industrial	6%	2.400,00 €
		<b>40.000,00 €</b>

#### 4. PROPUESTA DE CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS:

**A) CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULA AUTOMÁTICA**

CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	FÓRMULA APLICABLE												
Oferta Económica <b>(Sobre C)</b>	45 puntos	$Po = PM * \frac{Oe}{O}$ * Si O = PBL → Po = 0  Po= Puntuación de la oferta. PM: Puntuación máxima. PBL: Presupuesto de licitación o importe de referencia O: Oferta que se valora. Oe: Oferta más económica.  <b>Fórmula aprobada por el Consejo de Administración el día 05.05.2022</b>												
Experiencia del personal adscrito <b>(Sobre C)</b>	20	1 punto por cada año adicional de experiencia sobre el personal mínimo determinado como solvencia técnica en cada medio personal adscrito y en proyectos similares al objeto de cada lote, hasta un máximo de 20 puntos.												
Adscripción de personas adicionales <b>(Sobre C)</b>	20	Se otorgarán 5 puntos por cada persona adicional adscrita en el equipo de trabajo sobre el mínimo marcado en el apartado n) punto 2) Titulación y experiencia del personal encargado de la prestación del servicio, hasta un máximo de 20 puntos. Las personas adicionales también deberán cumplir con las condiciones mínimas de solvencia indicadas en el punto 2).												
Reducción de los plazos definidos en el PPT <b>(Sobre C)</b>	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción sobre las horas del <b>tiempo máximo de atención</b> (hasta un máximo de 2 puntos):                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1 punto por la reducción de una hora en cada categoría</li> <li>○ 2 puntos por la reducción de dos horas en cada categoría.</li> </ul> </li> </ul> <table border="1" style="margin: 10px auto;"> <thead> <tr> <th>Requisito</th> <th>Tiempo máximo de atención</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Horario de oficina</td> <td>5 horas</td> </tr> <tr> <td>Horario extraordinario</td> <td>8 horas</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="margin: 10px auto;"> <thead> <tr> <th>Incidencia</th> <th>Tiempo máximo de atención</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Horario de oficina</td> <td>3 horas</td> </tr> <tr> <td>Horario extraordinario</td> <td>5 horas</td> </tr> </tbody> </table>	Requisito	Tiempo máximo de atención	Horario de oficina	5 horas	Horario extraordinario	8 horas	Incidencia	Tiempo máximo de atención	Horario de oficina	3 horas	Horario extraordinario	5 horas
Requisito	Tiempo máximo de atención													
Horario de oficina	5 horas													
Horario extraordinario	8 horas													
Incidencia	Tiempo máximo de atención													
Horario de oficina	3 horas													
Horario extraordinario	5 horas													

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción sobre las horas indicadas en el cuadro de <b>tiempos máximos de resolución</b> por prioridad (hasta un máximo de 8 puntos):                     <table border="1" style="margin: 10px auto;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">TTR Time to Resolve</th> <th colspan="4">PRIORIDAD</th> </tr> <tr> <th>Baja</th> <th>Media</th> <th>Alta</th> <th>Crítica</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Requisito</b></td> <td>150 h</td> <td>100 h</td> <td>32 h</td> <td>12 h</td> </tr> <tr> <td><b>Incidencia</b></td> <td>100 h</td> <td>42 h</td> <td>16 h</td> <td>6 h</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>8 puntos en el caso de ofertar el siguiente cuadro:                     <table border="1" style="margin: 10px auto;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">TTR Time to Resolve</th> <th colspan="4">PRIORIDAD</th> </tr> <tr> <th>Baja</th> <th>Media</th> <th>Alta</th> <th>Crítica</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Requisito</b></td> <td>120 h</td> <td>80 h</td> <td>25 h</td> <td>9,5 h</td> </tr> <tr> <td><b>Incidencia</b></td> <td>80 h</td> <td>33 h</td> <td>13 h</td> <td>5 h</td> </tr> </tbody> </table> </li> </ul> </li> <li>Reducción sobre las <b>jornadas máximas de entrega de estimación</b> (hasta un máximo de 2 puntos):                     <p>En el PPT se determina que la estimación se debe enviar en un plazo no superior a 3 jornadas</p> <p>Se otorgará 1 punto por la reducción de una jornada, y 2 puntos por la reducción de 2 jornadas.</p> </li> <li>Reducción sobre las horas indicadas para el <b>tiempo máximo de entrega de documentación</b> (hasta un máximo de 3 puntos)                     <p>El proveedor de servicios remitirá la documentación relativa a la solución de la petición en el plazo máximo de 7 días laborales después de la entrega final de la solución</p> <p>Se otorgará 1 punto por día laborable de reducción, hasta un máximo de 3.</p> </li> </ul>	TTR Time to Resolve	PRIORIDAD				Baja	Media	Alta	Crítica	<b>Requisito</b>	150 h	100 h	32 h	12 h	<b>Incidencia</b>	100 h	42 h	16 h	6 h	TTR Time to Resolve	PRIORIDAD				Baja	Media	Alta	Crítica	<b>Requisito</b>	120 h	80 h	25 h	9,5 h	<b>Incidencia</b>	80 h	33 h	13 h	5 h
TTR Time to Resolve	PRIORIDAD																																							
	Baja	Media	Alta	Crítica																																				
<b>Requisito</b>	150 h	100 h	32 h	12 h																																				
<b>Incidencia</b>	100 h	42 h	16 h	6 h																																				
TTR Time to Resolve	PRIORIDAD																																							
	Baja	Media	Alta	Crítica																																				
<b>Requisito</b>	120 h	80 h	25 h	9,5 h																																				
<b>Incidencia</b>	80 h	33 h	13 h	5 h																																				

**Justificación de la elección de las fórmulas establecidas:**

- Fórmula de la oferta económica: Se ha seleccionado la presente fórmula porque se trata de una función proporcional lineal, que otorga la mejor puntuación a la oferta más baja, sin que se marquen diferencias que puedan diluir el factor calidad que se valora también a través de fórmulas automáticas.

- La valoración del conocimiento y experiencia del personal encargado de prestar el servicio es determinante en la calidad de la ejecución del servicio debido a la complejidad de las tareas objeto del contrato, y suponiendo una mejora en la prestación. La fórmula utilizada es proporcional, otorgando mayor puntuación a mayor experiencia. Tal y como se indica en el artículo 145.2 de la LCSP esta experiencia puede afectar de forma significativa a la mejor ejecución del contrato prestando una mejor asistencia técnica.
- La reducción de los plazos máximos de prestación de los servicios supone una mayor agilidad en la ejecución del trabajo, lo que afecta directamente en la calidad del servicio. Las fórmulas seleccionadas son proporcionales, otorgando mayor puntuación a mayor reducción.

**B) CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR:** No aplica.

**5. RESPONSABLE DEL CONTRATO**

Juan Ordinas

**6. DOCUMENTACIÓN QUE SE ACOMPAÑA A LA PRESENTE MEMORIA:**

- a) Propuesta de Pliego de Prescripciones Técnicas.
- b) Informe de necesidades.

Jaume Femenias Blanch Director Ciclo del Agua y Transformación Digital	Juan Ordinas Martínez-Zárate Responsable DTIC