



**MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA CONTRATACIÓN POR  
PARTE DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS Y  
SANEAMIENTO DE MURCIA S.A. (EMUASA) DEL SERVICIO  
DE APOYO A USUARIOS DEL PORTAL DE PROVEEDORES**

Plaza Circular, 9 30008 - MURCIA

## ÍNDICE

1. NECESIDAD DE LA CONTRATACIÓN [E INSUFICIENCIA DE MEDIOS]	3
2. OBJETO DEL CONTRATO.	4
3. VALOR ESTIMADO Y PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN.	5
4. FINANCIACIÓN	5
5. JUSTIFICACIÓN PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN	6
6. DURACIÓN DEL CONTRATO Y PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN.	6
7. HABILITACIÓN EMPRESARIAL O PROFESIONAL	6
8. REQUISITOS DE ACCESO. SOLVENCIA TÉCNICA ESPECÍFICA	6
9. CRITERIOS DE VALORACIÓN PARA LA ADJUDICACIÓN.	7
9.1. CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA OBJETIVA O MEDIANTE FÓRMULAS (60 PUNTOS): SOBRE Nº2	8
9.2. CRITERIOS ECONÓMICOS (40 PUNTOS): SOBRE Nº2	11
10. OFERTAS ANORMALES O DESPROPORCIONADAS	12
11. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN.	12
12. SUBROGACIÓN DE PERSONAL	13
13. SUBCONTRATACIÓN	13
14. TAREAS CRÍTICAS	13
15. REVISIÓN DE PRECIOS	13
16. MODIFICACIONES DEL CONTRATO	13
17. CESIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	13

El presente documento tiene por objeto la aprobación del expediente de referencia, por parte del Órgano de Contratación de EMUASA, para su contratación mediante el correspondiente procedimiento de licitación.

## 1. NECESIDAD DE LA CONTRATACIÓN [E INSUFICIENCIA DE MEDIOS]

La Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia SA, en adelante EMUASA, es una sociedad mixta cuyo objeto social es la gestión de servicios y suministros de aguas en el término municipal de Murcia.

La principal actividad de EMUASA es la gestión del Ciclo Urbano del Agua, desde su captación, la potabilización, la distribución, el mantenimiento de la red de saneamiento, el control de vertidos y la depuración del agua residual. Finalmente, el agua tratada es devuelta a cauce público, para su uso ambiental y riego. EMUASA presta servicio a todos los ciudadanos del municipio de Murcia repartidos entre el núcleo urbano, la huerta y pedanías a lo largo y ancho de más de 890 km cuadrados.

Las razones que justifican la necesidad de contratación del Servicio de Apoyo a Usuarios del Portal de Proveedores, contempladas en el procedimiento objeto del informe, son las siguientes:

El Departamento de Contabilidad de EMUASA tiene a su cargo la incorporación de las facturas recibidas en los sistemas y circuitos de validación para su posterior contabilización o rechazo, en función de la corrección tanto en el formato como en el contenido de la factura y de los documentos que se solicitan a cada proveedor.

Para disponer de un sistema ágil tanto para la introducción como para la comunicación con los proveedores de la situación o estado de su factura en el circuito, se dispone de un Portal de Proveedores en Web. De esta forma también se colabora con el impulso y la difusión de la Factura Electrónica que promueve el Gobierno, especialmente en las empresas suministradoras de agua, luz, etc. por las ventajas de ahorro y eficiencia, facilitar la gestión, disminución de errores y protección del medio ambiente, entre otras.

El uso del Portal de Proveedores por parte de los proveedores, puede provocar una gran variedad de dudas e incógnitas por su parte que requieren de explicación y asesoramiento para resolver los posibles problemas técnicos para su conexión y buen funcionamiento, así como la explicación de las ventajas que encontrarán con su uso. Esto implica el procesamiento y correcta creación de los nuevos usuarios del proveedor en el Portal.

El uso de esta herramienta contemplando los procesos propios de la empresa conlleva la ayuda y la trasmisión de las explicaciones sobre los distintos procedimientos de confección e introducción de las facturas en función de su tipología y posibles variantes. Así mismo se asesora sobre el correcto funcionamiento técnico del Portal ante dudas o malas interpretaciones de las opciones que presenta.

Puede que sea necesario, comunicar al proveedor aquellas correcciones que debe

llevar a cabo en los ámbitos fiscal, procedimental, técnico, en la estructura de la información para solucionar los problemas que se presenten. Esto debe realizarse tanto para las consultas que realizan los proveedores como en los casos en que se detecte alguna factura con información o estructura de campos errónea, para su subsanación y correcta introducción y posterior procesamiento.

EMUASA no dispone de los medios materiales y humanos suficientes, siendo necesario que dicho servicio sea realizado por personal especializado, por lo que debe ser objeto de contratación externa.

## 2. OBJETO DEL CONTRATO.

La presente licitación tiene por objeto contratar el servicio de apoyo a usuarios del Portal de Proveedores. Se trata de un contrato de servicios.

División en Lotes:

NO

La presente licitación consiste en un servicio de apoyo a usuarios del Portal de Proveedores que es un servicio homogéneo, por lo que una eventual división en lotes dificultaría la gestión ágil de los trabajos, provocaría una pérdida de control en el servicio, aumentaría los gastos de gestión, los medios requeridos y el personal mínimo necesario que los prestadores del servicio deberían asignar, lo que supondría para los diferentes adjudicatarios una pérdida económica, que se consigue evitar en este caso con el "carácter homogéneo" del lote único y la "economía de escala" asociada a dicho lote único.

De conformidad con el "Vocabulario común de Contratos Públicos" (CPV) aprobado por la Comisión Europea mediante Reglamento nº 213/2008 de 28 de noviembre de 2007, y con la "clasificación estadística de productos por actividades" (CPA) aprobada por el Reglamento (UE) nº 1209/2014 de la comisión de 29 de octubre de 2014, el objeto del presente contrato puede clasificarse de acuerdo con la siguiente codificación:

**CPV: 72250000-2 Servicios de sistemas y apoyo**

72261000-2 Servicios de apoyo al software

72610000-9 Servicios de apoyo informático

**CPA: 62.02.3 Servicios de soporte técnico a las tecnologías de la información**

62.09 Otros servicios de tecnología de la información e informática

Atendiendo a los CPV anteriormente expuestos este contrato de servicios no tiene correspondencia con ninguna clasificación del contratista.

### 3. VALOR ESTIMADO Y PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN.

El valor estimado del contrato asciende al importe de 26.000,00 € (IVA no incluido) para la vigencia total del contrato, incluidas las prórrogas.

Para el cálculo del valor estimado del presente contrato se ha tomado como base la facturación de contratos anteriores realizados por EMUASA para servicios similares.

El valor estimado total quedaría según el siguiente desglose:

SERVICIO	Valor estimado contrato (1 años)	Valor estimado prórrogas (3 meses)	Valor estimado total
Apoyo a Usuarios del Portal de Proveedores	20.800,00 €	5.200,00 €	26.000,00 €
<b>Total máximo estimado:</b>	<b>20.800,00 €</b>	<b>5.200,00 €</b>	<b>26.000,00 €</b>

IVA aplicable: 21%

El sistema de determinación del precio es mediante tanto alzado

El presupuesto base de licitación asciende al importe de 25.168,00 € IVA incluido para la vigencia del contrato, excluidas las prórrogas, según el presupuesto disponible para dicho servicio, que constituye el máximo estimado.

El presupuesto Base de Licitación anual queda desglosado de la siguiente forma:

	IMPORTE
COSTES DIRECTOS	16.550,00 €
COSTES INDIRECTOS	1.460,00 €
GASTOS GENERALES	900,00 €
BENEFICIO INDUSTRIAL	1.890,00 €
<b>TOTAL ANUAL (IVA NO INCLUIDO)</b>	<b>20.800,00 €</b>
IVA (21%)	4.368,00 €
<b>PRESUPUESTO ANUAL BASE LICITACIÓN (IVA INCLUIDO)</b>	<b>25.168,00 €</b>

Este desglose anual de costes es informativo, en ningún caso es obligatorio ni limitativo para los licitadores, ni tampoco a la hora de estructurar y presentar sus ofertas.

### 4. FINANCIACIÓN

La licitación objeto del presente contrato es financiado con medios propios.

## 5. JUSTIFICACIÓN PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN

En la presente licitación se ha optado por un procedimiento abierto, con tramitación ordinaria, en aras del cumplimiento de los principios de igualdad y concurrencia, utilizando una pluralidad de criterios de adjudicación en base a la mejor relación calidad-precio.

## 6. DURACIÓN DEL CONTRATO Y PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN.

La duración del contrato es de 1 año, prorrogable hasta 3 meses más, que será obligatoria para el adjudicatario, siempre que su preaviso se produzca, al menos con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración inicial del contrato o de cualquiera de sus prórrogas, de conformidad con lo establecido en el artículo 29.2 de la Ley 9/2017, hasta un total de 1 año y 3 meses.

## 7. HABILITACIÓN EMPRESARIAL O PROFESIONAL

Los contratistas deberán contar con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso (conforme a la legislación en vigor), sea exigible para la realización de la actividad o prestación que constituye el objeto del contrato.

## 8. REQUISITOS DE ACCESO. SOLVENCIA TÉCNICA ESPECÍFICA

### SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA

- Volumen anual de negocios, 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, por importe igual o superior a una vez y media el valor estimado anual del contrato.

### SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL

- Trabajos efectuados en los tres últimos años, que deberán ser de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, y cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 70 por ciento de la anualidad media del contrato.

Para empresas de nueva creación, entendiéndose por tal aquella que tenga una antigüedad inferior a cinco años, el requisito de acceso anterior, podrá ser acreditado mediante:

- Indicación del personal técnico o de las unidades técnicas, integradas o no en la empresa, participantes en el contrato, especialmente aquéllos encargados del control de calidad.

EMUASA podrá requerir la acreditación por cualquiera de los medios contemplados en la Ley.

Con independencia del cumplimiento de los requisitos de solvencia recogidos anteriormente, el licitador deberá acreditar el cumplimiento de los siguientes requisitos:

Cumplimiento de las normas de aseguramiento de la calidad y de la seguridad de la información. Se acreditará mediante las siguientes certificaciones:

- Certificación UNE-EN ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad o equivalente, o acreditación de trabajos en el entorno de esta norma.

En el caso de que el adjudicatario no cuente con la certificación exigida, éste deberá acreditar ante EMUASA el aseguramiento de la norma de garantía de calidad, mediante pruebas de medidas equivalentes al sistema de gestión aplicable. Si así no se hiciera, o las pruebas presentadas fueran insuficientes a juicio de EMUASA, la empresa municipal no aceptará la oferta del adjudicatario.

- Certificación UNE-ISO/IEC 27001 Seguridad de la Información o equivalente.

En las certificaciones debe especificarse claramente cuál es el objeto y alcance de estas y debe incluir la actividad objeto del contrato o de similar naturaleza.

Caso de estar en posesión de los certificados, el licitador seleccionado deberá de aportar a EMUASA las renovaciones periódicas de los mismos.

## 9. CRITERIOS DE VALORACIÓN PARA LA ADJUDICACIÓN.

La valoración de las ofertas se realizará en base a la mejor relación calidad-precio atendiendo a criterios cualitativos y criterios económicos, estableciéndose para ello los siguientes criterios:

CRITERIOS	PUNTUACIÓN MÁXIMA
CRITERIOS TÉCNICOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULA O DE FORMA AUTOMÁTICA	60 puntos
CRITERIOS ECONÓMICOS.	40 puntos
<b>TOTAL</b>	<b>100 PUNTOS</b>

### 9.1. CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA OBJETIVA O MEDIANTE FÓRMULAS (60 PUNTOS): SOBRE Nº2

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	PUNTUACIÓN MÁXIMA
<b>Criterios técnicos evaluables de forma objetiva o mediante fórmulas</b>	<b>60 puntos</b>
Criterio Nº1: Experiencia del responsable técnico del contrato	30 puntos
Criterio Nº2: Mejora en los plazos de resolución en la gestión de incidencias	9 puntos
Criterio Nº3: Presentación de informes	11 puntos
Criterio Nº4: Herramienta de gestión de incidencias	10 puntos

Para la adjudicación del contrato se ha considerado conveniente valorar la experiencia del responsable técnico del contrato para este servicio, puesto que es un factor que incide directamente sobre la calidad de los trabajos descritos en el presente pliego.

Asimismo, se ha considerado conveniente valorar la mejora en los plazos de resolución en la gestión de incidencias debido a la importancia de dar respuesta tanto a los usuarios como a EMUASA ante una situación sobrevenida que se pueda producir y que pueda ser perjudicial a lo largo de la vida del contrato.

Por otro lado, se valora también el contenido de los informes a presentar, como medida para garantizar la correcta prestación del servicio objeto del contrato, de manera que EMUASA pueda realizar un seguimiento del servicio de forma fácil y que a su vez pueda obtener toda la información necesaria para su control.

En esa misma línea, el disponer de acceso remoto a la herramienta de gestión de incidencias que se ubique en los servidores del adjudicatario, con la posibilidad de disponer de acceso directo al estado y evolución de las incidencias, permite potenciar o desbloquear situaciones, así como plantear modificaciones y mejoras en los métodos de trabajo, con conocimiento de causa.

Aquellos licitadores que no alcancen una puntuación **mínima de 30 puntos** en la suma de los “criterios técnicos” de adjudicación (criterios objetivos Nº 1, 2, 3 y 4), quedarán excluidos del proceso de licitación.



**Criterio N°1: Experiencia del responsable técnico del contrato (30 puntos)**

La experiencia del personal adscrito al contrato en los servicios solicitados se considera de suma importancia, ya que dado el tipo de trabajo a desarrollar, se considera que la misma repercute de forma directamente proporcional en la calidad de la prestación objeto del presente contrato.

Se valorará que el responsable técnico del contrato que preste los servicios a EMUASA tenga una experiencia mayor que el mínimo exigido de 3 años en la Dirección de equipos de resolución de incidencias de diversa índole derivadas de la tecnología (software y elementos hardware de firma electrónica), con el siguiente baremo:

- 10 puntos por cada año adicional al mínimo exigido en el pliego hasta un máximo de 30 puntos.

Para la correcta valoración de este criterio, el licitador deberá aportar documentación que acredite dicha experiencia (Curriculum Vitae y Certificados de Buena Ejecución, así como cualquier otra documentación acreditativa). Se valorará un único perfil profesional. En caso de aportar más de un perfil profesional, únicamente se valorará el perfil profesional adscrito al contrato con más experiencia.

La forma de valorar este criterio es una forma proporcional que otorga la mayor puntuación a los perfiles profesionales con mayor experiencia (hasta un máximo de 6 años), lo que redundaría en una mayor calidad de la prestación de los trabajos, y otorga menos puntos a los licitadores que propongan perfiles profesionales con menor experiencia.

En el supuesto de que la persona comprometida por el adjudicatario fuese sustituida o no continuase con la relación laboral o profesional con el adjudicatario al momento de la formalización del contrato o durante la ejecución del mismo, este podrá ser sustituido por otra persona de perfil profesional equivalente o superior previa autorización expresa de EMUASA.

Por último, **aunque a efectos de valoración solo se valora la experiencia del Responsable Técnico del Contrato, el licitador adjuntará en este criterio los perfiles profesionales que adscribirá al contrato en caso de resultar adjudicatario para Soporte Nivel 1 y Soporte Nivel 2** para comprobar que se cumple con los mínimos exigidos. Para acreditar la experiencia de los perfiles profesionales adscritos al contrato deberán adjuntarse en este criterio los certificados de buena ejecución dónde se indique qué trabajos se han realizado y por parte de quién.

**Criterio N°2: Mejora en los plazos de resolución en la gestión de incidencias (9 puntos)**

El tiempo de respuesta ante urgencias es un factor que redundará directamente en la calidad del servicio a prestar.

Se valorará cada uno de los aspectos siguientes:

- Tiempo de resolución Incidencias Urgencia Alta (máximo 2 h. laborables)
- Tiempo de resolución Incidencias Urgencia Media (máximo 4 h. laborables)
- Tiempo de resolución Incidencias Urgencia Baja (máximo 16 h. laborables)

No obstante, cada licitador se puede comprometer a atender las urgencias con mayor diligencia, otorgando la siguiente puntuación según el tiempo de respuesta máximo al que se comprometa cada licitador ante situaciones de urgencia, a contar desde el momento del aviso formal de EMUASA:

Para cada aspecto se le asignará **3 puntos** al licitador que ofrezca un menor plazo de resolución en cada uno de los aspectos, al segundo **2 puntos** y al tercero **1 punto**; al resto le corresponderá **0 puntos**. No se valorará los que igualen o superen el máximo indicado. Cada licitador acumulará la puntuación obtenida en cada aspecto.

**Criterio N°3: Presentación de informes (11 puntos)**

Se valorará que el licitador presente informes técnicos con carácter mensual y anual que contengan como mínimo la siguiente información:

- Proveedores activos en el portal.
- Presentaciones de documentos.
- Evolución en la presentación de documentos
- % de uso del portal
- Detalle de Incidencias cerradas y pendientes.
- Disponibilidad del Portal.
- Captación y alta de proveedores.
- Documentación del portal relativa a facturas y resto documentos.
- Actuaciones realizadas relativas a incidencias y solicitudes, detallando las consultas de uso y las propias de las altas o re-captación, así como las incidencias de la aplicación y las propias del equipo o instalación de los proveedores.
- Anualmente interesa la evolución del uso, de las altas de proveedores, de la documentación y presentación de facturas, así como los proveedores que presentan facturas con documentación; igualmente interesa la evolución de las atenciones realizadas por el CAU y la evolución conjunta de proveedores, facturas y documentación incorporadas históricamente.

La presentación de informes con el contenido mínimo indicado se valorarán de la siguiente manera:

- Si el licitador se compromete a presentar informes técnicos con al menos la información indicada de forma mensual y anual, se le otorgarán **11 puntos**.
- Si el licitador NO se compromete a presentar informes técnicos con al menos la información indicada de forma mensual y anual, se le otorgarán **0 puntos**.

**Criterio N°4: Herramienta de gestión de incidencias (10 puntos)**

En este criterio se valorará la ubicación de la herramienta de gestión de incidencias, en los servidores del contratista y la disposición de un acceso externo para poder hacer seguimiento de incidencias de forma puntual, valorándose como a continuación se indica:

- Si está ubicada en los servidores del contratista: **3 puntos**.
- Si existe acceso remoto para EMUASA: **7 puntos**.

**9.2. CRITERIOS ECONÓMICOS (40 PUNTOS): SOBRE N°2**

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	PUNTUACIÓN MÁXIMA
<b>Criterios Económicos</b>	<b>40 puntos</b>
Criterio N°5: Oferta Económica	40 puntos

**Criterio N°5: Criterio Oferta Económica (40 puntos)**

El licitador deberá presentar su oferta en las condiciones económicas establecidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas en el apartado “Condiciones Económicas” y según el modelo de proposición económica que se indica en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Una vez obtenidos los Importes de la Oferta solicitada por EMUASA, el Importe total ofertado más económico, **IOf<sub>MÁS ECONÓMICO</sub>**, de entre todos los ofertados obtendrá la puntuación máxima asignada para cada solicitud de oferta (40 puntos). El resto de proposiciones se valorarán de acuerdo a la siguiente fórmula .

$$Puntuación_{IOf_x} = P_{máx} * \frac{IOf_{MÁS ECONÓMICO}}{IOf_x}$$

Siendo:

- $P_{\text{máx}}$ : Puntuación máxima para este criterio según se establezca al comienzo de este apartado.
- $\text{IOf}_x$ : El importe IOF Total del licitador x, resultante de la oferta según las condiciones económicas indicadas en el Pliego Técnico.
- $\text{IOF}_{\text{MÁS ECONÓMICO}}$ : El importe IOF del licitador que haya presentado la oferta más económica según las condiciones económicas indicadas en el Pliego Técnico.

Las razones que justifican la fórmula de referencia son las siguientes:

Se ha optado por dicha fórmula, por tratarse de una fórmula proporcional, de forma que se atribuye el mayor número de puntos a la oferta más baja. Asimismo, se considera el método más justo, ya que, con su aplicación no es posible determinar la puntuación final mediante supuestos.

## 10.OFERTAS ANORMALES O DESPROPORCIONADAS

Se considerará que las proposiciones son anormalmente bajas cuando se cumpla una de las siguientes condiciones:

### **Condición 1:**

Se considerarán ofertas anormales o desproporcionadas para el criterio oferta económica, aquellas que sean inferiores en más de 30 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas.

### **Condición 2:**

Se considerarán ofertas anormales o desproporcionadas, aquellas cuyo precio resulte inferior en más del 15% a la media aritmética del precio total de las ofertas presentadas, y la puntuación (sin tener en cuenta el criterio oferta económica) sea superior en más de un 20% a la media aritmética de las puntuaciones obtenidas (resultante de la suma de todos los criterios a excepción del criterio oferta económica) por los licitadores presentados y admitidos.

Cuando se identifique una proposición que pueda ser considerada desproporcionada o anormal, se procederá de conformidad con lo establecido en el PCAP.

## 11.CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN.

No se contemplan condiciones especiales de ejecución adicionales a las ya contempladas en el PCAP.

## 12.SUBROGACIÓN DE PERSONAL

No hay subrogación de personal en el contrato asociado a esta licitación.

## 13.SUBCONTRATACIÓN

La subcontratación deberá realizarse previa comunicación y autorización por EMUASA, y siempre y cuando dichas tareas no hayan sido definidas como críticas, y que por tanto, deban ser ejecutadas directamente por el adjudicatario.

En caso de subcontratación autorizada, será de aplicación lo especificado en el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares.

## 14.TAREAS CRÍTICAS

No se definen tareas críticas aplicables al contrato.

## 15.REVISIÓN DE PRECIOS

No procede.

## 16.MODIFICACIONES DEL CONTRATO

No se prevén modificaciones previstas.

## 17.CESIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

El contrato derivado de esta licitación **requiere la cesión de datos personales por parte de EMUASA al contratista**, siendo los datos personales objeto de tratamiento, únicamente utilizados para la finalidad objeto de este contrato.

Murcia, a la fecha que consta en la firma digital.

Fdo.: Pablo Emilio Casas Martínez  
Desarrollo y Programación de SS.II.