



## MEMORIA JUSTIFICATIVA DE EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

### 1. OBJETO DEL CONTRATO (Ver instrucciones)

#### SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y SOPORTE MICROINFORMÁTICO

El objeto del contrato es la prestación del servicio de atención a usuarios para el soporte microinformático, del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón. Dicho servicio permitirá la recepción, catalogación y resolución, de todas aquellas incidencias, solicitudes de servicio o soporte técnico necesario, tanto remoto como presencial, en todas las dependencias municipales del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón.

La asistencia incluirá todos los equipos informáticos existentes al inicio de este contrato, así como los que se incluyan durante la vigencia de este.

El servicio objeto del contrato está concebido en un único nivel de técnicos informáticos para el soporte a los usuarios del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón. Dicha asistencia se materializa en la creación de un Centro de Atención a Usuarios integral, ubicado en las dependencias que determine el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón, con atención telefónica directa para la resolución de la incidencia, o asistencia in situ para su resolución final. Los técnicos estarán especializados en las herramientas de hardware y software que integran la infraestructura informática del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón.

### 2. LOTES:

SÍ

NO, JUSTIFICAR: Debe tenerse en cuenta que el objeto del contrato es un servicio integrado, encaminado a garantizar el perfecto funcionamiento de las herramientas informáticas que utilizan los empleados municipales. Estas tareas realizadas de manera independiente por una pluralidad de contratistas diferentes no solo dificultaría la correcta ejecución del contrato sino que pondría en peligro su desarrollo, pudiendo aparecer incompatibilidades, descoordinaciones, errores, demoras e incluso incapacidad final de prestar el servicio objeto del contrato, que irremediablemente redundaría en el servicios prestados.

Por todo ello, las prestaciones incluidas en el presente pliego deben ser una prestación unificada, atendiendo a criterios de calidad, eficacia y eficiencia y por tanto la realización independiente de las prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultaría la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico.

Todo ello de conformidad a lo dispuesto en el artículo 99.3 b) de LCSP

### 3. CÓDIGO NOMENCLATURA DE LA CLASIFICACIÓN DE PRODUCTOS POR ACTIVIDADES (CPV-2008)

72500000-0: Servicios informáticos

72514300-4 Servicios de gestión de instalaciones para el mantenimiento de sistemas informáticos

### 4. MOTIVACIÓN DE LA NECESIDAD E IDONEIDAD DEL CONTRATO

Motivación:

Desde hace un tiempo, la administración electrónica se ha implantado con gran impulso en la Administración Pública, de modo que las herramientas informáticas son utilizadas de manera habitual por los empleados públicos para realizar sus tareas diarias. En la actualidad sería impensable y completamente ineficaz tramitar los procedimientos propios del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón sin contar con unas herramientas informáticas adecuadas e igualmente sería ineficiente que estas herramientas no estuviesen optimizadas y funcionando a pleno rendimiento.

Con la intención de conseguir y mantener esta situación óptima de las herramientas informáticas, con el objeto final de prestar un servicio de calidad al ciudadano, se hace necesario contar con un centro de atención que permita la recepción, catalogación y resolución, de todas las incidencias, solicitudes de servicio o soporte técnico necesario, tanto remoto como presencial, en todas las dependencias municipales, asegurando el correcto funcionamiento de toda la infraestructura tecnológica municipal.



Referencial al título competencial:

**Primero: Ley 39/2015, de 1 de octubre**, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Artículo 12. Asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados.

1. Las Administraciones Públicas deberán garantizar que los interesados pueden relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos, para lo que pondrán a su disposición los canales de acceso que sean necesarios así como los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen.

Artículo 14. Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas.

En todo caso, estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, al menos, los siguientes sujetos:

Los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público, en la forma en que se determine reglamentariamente por cada Administración.

**Segundo: Ley 40/2015, de 1 de octubre**, de Régimen Jurídico del Sector Público

Artículo 3. Principios generales

2. Las Administraciones Públicas se relacionarán entre sí y con sus órganos, organismos públicos y entidades vinculados o dependientes a través de medios electrónicos, que aseguren la interoperabilidad y seguridad de los sistemas y soluciones adoptadas por cada una de ellas, garantizarán la protección de los datos de carácter personal, y facilitarán preferentemente la prestación conjunta de servicios a los interesados.

Artículo 155. Transmisiones de datos entre Administraciones Públicas.

1. De conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo, cada Administración deberá facilitar el acceso de las restantes Administraciones Públicas a los datos relativos a los interesados que obren en su poder, especificando las condiciones, protocolos y criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a dichos datos con las máximas garantías de seguridad, integridad y disponibilidad.

**Tercero: Ley 7/1985, de 2 de abril**, reguladora de las bases del régimen local

Artículo 70 bis

3. Asimismo, las entidades locales y, especialmente, los municipios, deberán impulsar la utilización interactiva de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y, en su caso, de consultas ciudadanas.

## 5. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

- Procedimiento Abierto
- Procedimiento Restringido
- Procedimiento Abierto simplificado
- Procedimiento Abierto simplificado abreviado
- Procedimiento Negociado sin publicidad

Justificación del procedimiento elegido, salvo en el caso de procedimiento abierto:



## 6. TRAMITACIÓN

- Ordinaria  
 Urgente. Motivación:

## 7. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

Presupuesto base de licitación, sin IVA [por el periodo inicial de duración del contrato]:	440.000,00 €
Tipo I.V.A.:	21 %
Importe I.V.A.:	92.400,00 €
Presupuesto total I.V.A. incluido:	532.400,00 €

Importe máximo de la posible modificación del contrato (I.V.A. excluido):	€
---	---

En caso de Lotes copiar tabla por cada uno de ellos.....

Precio a tanto alzado 266.200,00 € IVA incluido anuales, que supone un importe total para los 2 años de periodo inicial: 532.400,00 € IVA incluido.

Precios unitarios

**Valor estimado del contrato (IVA excluido) 880.000,00 €**

[Por la duración total, posibles prórrogas incluidas y las eventuales modificaciones del contrato que se hayan previsto.]

Dicho importe se ha calculado de la forma siguiente: Atendiendo a los precios de mercado estimados para servicios similares.

Desglose del presupuesto:

1) SERVICIO ANUAL DE ATENCIÓN A USUARIOS Y SOPORTE MICROINFORMÁTICO

Desglose del presupuesto: en base a Área 2 CAU. Grupo B Nivel I (para el técnico coordinador) y Grupo B Nivel II (para los 4 técnicos)

Salarios anuales	97.467,74 €
Seguridad Social a cargo de la empresa y otros gastos salariales	43.053,45 €
<b>TOTAL COSTES SALARIALES</b>	<b>140.521,20 €</b>
GASTOS DE EXPLOTACIÓN	33.584,57 €
GASTOS INDIRECTOS	13.928,46 €
BENEFICIO EMPRESARIAL	31.965,78 €



Total	<b>220.000,00 €</b>
-------	---------------------

A efectos de costes salariales se ha tenido en cuenta el "Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública", publicado por Resolución de 13 de julio de 2023, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública. BOE nº 177 del miércoles 26 de julio de 2023. Los costes de personal calculados incluyen todos los conceptos relacionados: salarios, Seg. Soc. a cargo de la empresa, sustituciones, vacaciones, etc...

#### 8. CRÉDITO PRESUPUESTARIO

Ejercicio/s presupuestario/s: 2024-2026

Aplicación/es presupuestaria/s: 31.9202.22799

Desglose del presupuesto por anualidades (IVA incluido):

ANUALIDAD 2024:	105.740,56 €
ANUALIDAD 2025:	266.200,00 €
ANUALIDAD 2026:	160.459,44 €

Tramitación anticipada: Sí  NO

#### 9. PLAZO DE DURACIÓN/EJECUCIÓN

Plazo de duración inicial: 2 años desde el inicio de los servicios (estimada en el 8/07/2024). El inicio efectivo de los servicios comenzará en la fecha indicada en el Acta de Inicio de los Servicios.

Plazos parciales:

Presentación de programa de trabajo: Sí  NO

Prórroga/s: Sí  NO  Duración de la prórroga: 2 años, por periodos consecutivos de un año, es decir 1+1

#### 10. GARANTÍA PROVISIONAL

No procede

Sí procede:

Justificación:

#### 11. HABILITACIÓN EMPRESARIAL O PROFESIONAL PRECISA PARA LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO

En función del art. 2 apartado 3 del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, donde se indica:

"Este real decreto también se aplica a los sistemas de información de las entidades del sector privado, incluida la obligación de contar con la política de seguridad a que se refiere el artículo 12, cuando, de acuerdo con la



*normativa aplicable y en virtud de una relación contractual, presten servicios o provean soluciones a las entidades del sector público para el ejercicio por estas de sus competencias y potestades administrativas.*

*La política de seguridad a que se refiere el artículo 12 será aprobada en el caso de estas entidades por el órgano que ostente las máximas competencias ejecutivas.*

*Los pliegos de prescripciones administrativas o técnicas de los contratos que celebren las entidades del sector público incluidas en el ámbito de aplicación de este real decreto contemplarán todos aquellos requisitos necesarios para asegurar la conformidad con el ENS de los sistemas de información en los que se sustenten los servicios prestados por los contratistas, tales como la presentación de las correspondientes Declaraciones o Certificaciones de Conformidad con el ENS.*

*Esta cautela se extenderá también a la cadena de suministro de dichos contratistas, en la medida que sea necesario y de acuerdo con los resultados del correspondiente análisis de riesgos”.*

El licitador deberá aportar la correspondiente Certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, nivel MEDIO, que cubra los procesos y actividades objeto del contrato. Dicha certificación deberá estar en activo y mantenerse durante la vigencia del contrato.

## 12. CLASIFICACIÓN

Sí  NO  Clasificación: En caso de utilizar la clasificación: Grupo V Subgrupo 3 categoría 2

## 13. SOLVENCIA ECONÓMICA, FINANCIERA Y TÉCNICA

Medios de solvencia económica y financiera:

- Medios de acreditación: 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 por importe igual o superior al exigido en el anuncio de licitación o en la invitación a participar en el procedimiento y en los pliegos del contrato o, en su defecto, al establecido reglamentariamente.
- Requisito mínimo: El volumen de negocios mínimo anual exigido deberá ser igual o superior a la mitad del valor estimado del contrato: 440.000,00 €
- Justificación: El licitador deberá acreditar un volumen anual de negocios consonante con la magnitud económica del contrato actual, a fin de estimar que las estructuras empresariales del licitador están capacitadas para acometer dicho contrato. Desde la Unidad de Innovación se ha estimado que este criterio se cumple con la aportación de un volumen de negocios igual o superior a la mitad del valor estimado del contrato. Teniendo en cuenta el importe de los valores del contrato, la exigencia de un volumen de negocio mayor no supondría asegurar una mejor estructura empresarial de los posibles licitadores.

Medios de solvencia técnica:

CRITERIO 1:

- Medios de acreditación: 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; cuando sea necesario para garantizar un nivel adecuado de competencia los poderes adjudicadores podrán indicar que se tendrán en cuenta las pruebas de los servicios pertinentes efectuados más de tres años antes. Cuando le sea requerido por los servicios dependientes del órgano de contratación 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

- Requisito mínimo de solvencia: Presentación de documentación acreditativa de haber realizado, al menos 3 contratos de similar naturaleza al objeto del contrato, cuyo importe acumulado deberá ser igual o superior al 25% presupuesto base de licitación: 133.100,00 € IVA incluido.
- Justificación: Se requiere experiencia previa del licitador en contratos similares, a fin de asegurar la experiencia contrastada en el desarrollo de contratos similares. Se ha considerado, teniendo en cuenta las características derivadas de las prestaciones incluidas en el contrato, que la aportación de 3 contratos similares es suficiente. Un número mayor de certificaciones podría poner en riesgo la concurrencia atendiendo a la alta especificidad de los servicios a contratar.

#### CRITERIO 2:

- Medios de acreditación: Descripción de las instalaciones técnicas, de las medidas empleadas por el empresario para garantizar la calidad y de los medios de estudio e investigación de la empresa.
- Requisito mínimo de solvencia:

El adjudicatario deberá estar en posesión de las siguientes certificaciones o equivalentes:

- ISO 9001 – Sistemas de gestión de calidad
- ISO 14001 – Sistemas de gestión ambiental
- ISO 27001 – Certificación Seguridad de la Información

Dichas certificaciones deberán estar en activo y mantenerse durante la vigencia del contrato.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 93.2 LCSP, se reconocerán los certificados equivalentes expedidos por organismos establecidos en cualquier Estado miembro de la Unión Europea y también aceptarán otras pruebas de medidas equivalentes de garantía de la calidad que presenten los empresarios.

- Justificación: La acreditación de estos estándares de gestión, permiten inferir que el adjudicatario dispone de unos métodos y características óptimas para la realización de los servicios objeto del contrato. La conjunción de estos estándares establecen “a priori” que el adjudicatario posee una capacidad de gestión y prestación de los servicios con un nivel de calidad reconocido internacionalmente. Se ha considerado, teniendo en cuenta las características derivadas de las prestaciones incluidas en el contrato, que la aportación de estas certificaciones son necesarias para la ejecución del contrato.

#### CONCRECIÓN DE LAS CONDICIONES DE SOLVENCIA.

Compromiso de adscripción a la ejecución del contrato de medios personales y materiales: Sí

El adjudicatario deberá incluir los nombres y cualificación profesional del personal responsable de ejecutar la prestación objeto del contrato: Sí

La empresa adjudicataria deberá aportar un compromiso de adscripción del equipo de trabajo, asimismo deberá presentar los correspondientes **curriculum vitae**, firmados por la empresa adjudicataria, relativos a la cualificación técnica y experiencia del personal incluido en el pliego de prescripciones técnicas para el desarrollo del servicio. El Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón se reserva el derecho de solicitar la documentación justificativa oportuna del cumplimiento de la cualificación técnica y la experiencia exigida, entre otras: contratos de trabajo o certificados de empresa, acompañados de certificado de vida laboral o cualquier otra documentación que acredite la citada experiencia, según los requisitos indicados en el Pliego de Prescripciones Técnicas del perfil de Técnico informático:

- Formación académica: Como mínimo deberán poseer la titulación de Técnico superior en administración de sistemas informáticos, (FP Ciclo Formativo de Grado Superior en Informática) o titulación equivalente.
- Cursos de especialización en gestión e instalación de sistemas operativos Windows en sus últimas versiones, así como Microsoft Office 365 (Word, Excel, PowerPoint, Access, OneNote, Outlook), de al menos 50 horas, impartidos por centros acreditados.
- Experiencia profesional demostrable mínimo de 1 año, desarrollando funciones afines al puesto, como técnico de soporte en centros de atención a usuarios o servicios análogos, tanto en el estudio y solución de las

incidencias microinformáticas, como en el apoyo a la puesta en marcha de nuevos proyectos técnicos.

Se recuerda además que artículo 69.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas indica que *"La inexactitud, falsedad u omisión, de carácter esencial, de cualquier dato o información que se incorpore a una declaración responsable o a una comunicación, o la no presentación ante la Administración competente de la declaración responsable, la documentación que sea en su caso requerida para acreditar el cumplimiento de lo declarado, o la comunicación, determinará la imposibilidad de continuar con el ejercicio del derecho o actividad afectada desde el momento en que se tenga constancia de tales hechos, sin perjuicio de las responsabilidades penales, civiles o administrativas a que hubiera lugar"*

Justificación: Se requiere que los técnicos designados por la empresa adjudicataria cumplan estrictamente con las características solicitadas en Pliego de Prescripciones Técnicas de modo completo, asegurándose así que los servicios se presten de manera correcta. La experiencia acumulada en la Concejalía de Policía Municipal, Protección Civil, Emergencias, Recursos Humanos y Administración digital y la tipología de prestaciones incluidas en este expediente implica que el aporte de perfiles profesionales inferiores supondrá la prestación incompleta e incorrecta del contrato. Los periodos mínimos de experiencia considerados, son los que a juicio de la Concejalía de Policía Municipal, Protección Civil, Emergencias, Recursos Humanos y Administración digital se estiman como mínimos imprescindibles para realizar las actuaciones incluidas en el contrato de manera eficiente.

#### **14. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DE TIPO SOCIAL, MEDIOAMBIENTAL O DE INNOVACIÓN**

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral a que se refiere el artículo 201 LCSP 2017, en consonancia con la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible:

Las actividades contempladas en el contrato deberán regirse por los siguientes criterios medioambientales:

- Para reducir el consumo de papel, todos los documentos de trabajo generados durante el servicio se entregarán en formato electrónico por correo electrónico o pendrive regrabables y abiertos para poder reutilizarlos posteriormente.
- Los equipos utilizados por trabajadores serán de la mejor tecnología disponible (BAT's) dirigidos a reducir el consumo eléctrico y la correspondiente huella de carbono.

Adicionalmente el adjudicatario se compromete a que en caso de ser necesarias durante la ejecución del contrato nuevas contrataciones, al menos una de ellas será de entre personas desempleadas inscritas en las oficinas de empleo, priorizando en su contratación los pertenecientes a colectivos desfavorecidos, con dificultades de acceso al mundo laboral o con riesgo de exclusión social, siempre que cumplan con los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos.

La consecuencia del incumplimiento de las mismas será la imposición de penalidades conforme a lo previsto en el Anexo I del PCAP.

#### **15. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN:**

*[se valorarán de 0 a 100 puntos y se enumerarán por orden decreciente]*

- Precio  
 Pluralidad de criterios

- Criterios valorables mediante cifras o porcentajes por **aplicación de fórmulas: 88 PUNTOS**

##### **1. PRECIO DE LAS PRESTACIONES DE SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y SOPORTE MICROINFORMÁTICO: HASTA 76 PUNTOS**

El precio anual del servicio de atención a usuarios y soporte microinformático no podrá ser superior a 220.000 € + IVA

Se valorará asignando la máxima puntuación a la proposición económica más baja, y determinando el resto proporcionalmente a partir de ella, según la siguiente fórmula:

$$P= 76 \times OB / OE$$

Siendo:

- P: Puntuación otorgada al licitador
- OB: Oferta más baja
- OE: Oferta económica del licitador

MÁXIMO 76 PUNTOS

## 2. CRITERIOS TÉCNICOS CUANTIFICABLES: HASTA 12 PUNTOS

- Criterio técnico cuantificable: Experiencia adicional del equipo técnico

Se valorarán la experiencia **adicional** a la solicitada como solvencia técnica, de cada uno de los técnicos del equipo designado para la ejecución de la prestación:

- Si todos los técnicos del equipo de trabajo poseen al menos 1 año de experiencia adicional a la solicitada como solvencia técnica ..... 2 pts
- Si todos los técnicos del equipo de trabajo poseen al menos 2 años de experiencia adicional a la solicitada como solvencia técnica ..... 4 pts
- Si todos los técnicos del equipo de trabajo poseen al menos 3 años de experiencia adicional a la solicitada como solvencia técnica ..... 6 pts
- Si todos los técnicos del equipo de trabajo poseen al menos 4 años de experiencia adicional a la solicitada como solvencia técnica ..... 8 pts
- Si todos los técnicos del equipo de trabajo poseen al menos 5 años de experiencia adicional a la solicitada como solvencia técnica ..... 10 pts
- Si todos los técnicos del equipo de trabajo poseen al menos 6 años de experiencia adicional a la solicitada como solvencia técnica ..... 12 pts

Sólo se valorará esta cuestión cuando todos y cada uno de los técnicos del equipo posea la experiencia adicional valorable.

### - Criterios valorables mediante **juicio de valor: 12 PUNTOS**

La propuesta técnica objeto de la contratación se efectuará aportando, de forma organizada e identificada, información requerida, acompañada de la correspondiente documentación justificativa. Será causa de exclusión del procedimiento la oferta técnica que no cumpla con los requisitos técnicos mínimos exigidos en el presente pliego.

La documentación técnica relativa a los criterios no valorables mediante fórmulas deberá ser clara y precisa, sin alternativas ni variantes. Esta documentación no debe exceder de 30 páginas.

El licitador deberá responder de la exactitud de todos los datos presentados.

Los licitadores deberán presentar la documentación técnica relativa a los siguientes criterios y en el mismo orden:

#### A. Planificación y proceso de puesta en marcha inicial

Se valorará la configuración y puesta en marcha inicial del servicio incluyendo una planificación detallada de los trabajos y calendario de actuaciones para una transición del servicio ordenada y transparente para los usuarios del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón, hasta su puesta en marcha efectiva.

#### B. Desarrollo de la prestación, metodología y organización

Se valorará la metodología y solución propuesta para la ejecución de la fase de prestación del servicio, incluyendo contact center, gestión de incidencias, mecanismos de gestión proactiva, modelo de gestión de la documentación técnica, metodología de cumplimiento del ANS e informes de control y seguimiento.

#### C. Apoyo a los técnicos municipales y traspaso del conocimiento

Se valorará el uso de herramientas, flujos de trabajo y procedimientos para la interacción con los técnicos



que participan en la intervención y escalado de determinadas actuaciones e incidentes a fin de mantener una memoria del servicio completa y actualizada que permita incluso realizar una transferencia durante cualquier momento en la prestación del servicio.

Para el cálculo de los anteriores criterios subjetivos se seguirá el principio de proporcionalidad. Se aplicará el siguiente rango de puntuación:

Puntuación	Descripción
0 puntos	Se trata/detalla de forma insuficiente: Escasa calidad de lo ofertado en relación con el criterio, realizando aportaciones de poco valor.
Hasta 5 puntos	Se trata/detalla de forma suficiente: La calidad de lo ofertado en relación con el objeto del criterio es adecuada y realiza aportaciones interesantes sobre el criterio valorado.
Desde 6 a 10 puntos	Se trata/detalla de forma notable: La calidad de lo ofertado en relación con el objeto del criterio y de las aportaciones realizadas sobre el criterio valorado es notable.

y se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación oferta técnica} = (A \times 0,4 + B \times 0,4 + C \times 0,4)$$

La documentación técnica que se incluya en este sobre **no** debe mencionar ni hacer referencia alguna a la proposición económica ni a ningún aspecto relacionado con criterios evaluables mediante fórmula.

- Justificación de los criterios de adjudicación:

El contrato se adjudicará principalmente en base a criterios objetivos (88%). Respecto al precio, se ha considerado una ponderación del 76%, por estar perfectamente definidas las prestaciones objeto del contrato en el pliego de prescripciones técnicas. Tratándose de un servicio esencial para sostener el funcionamiento ordinario del Ayuntamiento, la calidad se convierte en un elemento crítico, para lo cual se han definido otros criterios técnicos orientados a ponderar la experiencia del equipo de trabajo con un peso del 12%

Desde la Concejalía de Policía Municipal, Protección Civil, Emergencias, Recursos Humanos y Administración digital, se ha considerado que la valoración de la experiencia técnica adicional de los medios personales adscritos a la prestación del servicio no afecta a la concurrencia del procedimiento de licitación, por no formar parte de la solvencia técnica requerida y que sin embargo contribuirá de forma decisiva a determinar la mejor relación calidad- precio.

Por último, la aportación de una memoria técnica permite valorar otros aspectos que inciden sobre la calidad de la prestación del servicio que no puede ser inferidos por los criterios cuantificables mediante fórmulas, ya que permite estimar con una fiabilidad elevada la manera en la que el licitador pretende realizar la prestación y si ésta se adecúa a las necesidades del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón, incluyendo para ello un criterio valorable mediante juicio de valor con un peso del 12%.

#### **16. CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DE CANDIDATOS (exclusivamente para procedimientos restringidos)**

*[Proponer criterios objetivos de solvencia, de entre los señalados en los artículos 87 a 91 de la LCSP]*

**Nº MÁXIMO DE EMPRESARIOS A INVITAR,** *[Si se estima necesario]:*

#### **17. PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD: EMPRESAS A LAS QUE SOLICITAR OFERTA**

*[es imprescindible indicar la persona de contacto, el nº de teléfono y correo electrónico] [identificarlas por su razón social y C.I.F., evitando los nombres comerciales]*

## **18. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS**

*Indicar la documentación que debe incluir la oferta técnica (memoria, contenido mínimo, limitación de nº de páginas, etc.)*

La oferta técnica estará formada por un único documento (fichero) y constará obligatoriamente de los siguientes apartados:

1. Portada en la que se identifique claramente el título y el número de expediente al que corresponde la oferta
2. Índice de la oferta técnica
3. Acatamiento de los pliegos e identificación de la empresa licitadora en una página con la siguiente información:
  - a. Párrafo en el que la empresa licitadora exprese el acatamiento de la totalidad de lo establecido en los pliegos y en el que se declare la veracidad de la información incluida en la oferta técnica.
  - b. Cuadro en el que se incluyan los datos de licitador y los de la persona de contacto
4. Resumen Ejecutivo dónde se explique de forma concisa y sencilla la solución propuesta y los aspectos relevantes a destacar de la oferta. El Resumen Ejecutivo no será objeto de valoración (no se puntuará), si bien ayudará a la comprensión global de la oferta.
5. Memoria Técnica, que contiene de forma ordenada todos los criterios cuya valoración está sujeta a un juicio de valor:
  - A. Planificación y proceso de puesta en marcha inicial
  - B. Desarrollo de la prestación, metodología y organización
  - C. Apoyo a los técnicos municipales y traspaso del conocimiento
6. Documentación justificativa

Únicamente se valorarán las 30 primeras páginas del documento.

## **19. OFERTAS ANORMALES O DESPROPORCIONADAS**

*Criterios para apreciar si las ofertas pueden ser consideradas anormales o desproporcionadas:*

Lo establecido reglamentariamente. Se entenderá oferta anormal o desproporcionada para el conjunto de los precios estipulados.

A efectos de justificar la viabilidad de las ofertas calificadas como desproporcionadas, las empresas deberán presentar la siguiente documentación:

Desglose de gastos de las partidas de explotación estimadas durante la vigencia del contrato incluidos, en su caso, los correspondientes a las mejoras ofertadas.

Documentación justificativa del cálculo del coste del personal adscrito al contrato que garantice que la oferta cubre los salarios fijados en el convenio colectivo sectorial de aplicación.

Documentación justificativa del ahorro que cubra el porcentaje de baja por el que la oferta ha incurrido en anormalidad.

Condiciones especialmente favorables de que disponga para ejecutar las prestaciones incluidas en el contrato.

Cualquier otra evidencia documental acreditativa de la viabilidad de la oferta

Toda la información justificativa deberá estar convenientemente documentada y acreditada

## **20. PLAZO DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES**

Lo establecido en la LCSP

## 21. ADMISIBILIDAD DE VARIANTES

- No se admiten
- Sí se admiten. Indicar requisitos mínimos, modalidades y características de las variantes admitidas:

## 22. RÉGIMEN DE PAGOS

El inicio de los servicios comenzará en la fecha indicada en el "Acta de Inicio de los Servicios".

La facturación se realizará a partir del inicio de los servicios, mensualmente y por meses naturales, por un importe de una doceava parte del precio de adjudicación anual, salvo:

- la primera factura que incluirá el periodo comprendido entre la fecha de inicio de las prestaciones y el último día natural del mismo mes
- la última factura que incluirá el periodo comprendido entre el primer día natural del último mes de prestación del servicio y la fecha de finalización de las prestaciones.

## 23. CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS

La empresa adjudicataria quedará obligada al cumplimiento de la normativa en protección de datos derivada del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante, RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales (en lo sucesivo, LOPDGDD).

En caso de que la prestación de los servicios implique tratamiento de datos personales cuyo responsable sea el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón/Patronato Municipal de Cultura/Gerencia Municipal de Urbanismo, aquél tendrá la consideración de Encargado del Tratamiento y vendrá obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en cada momento en materia de protección de datos de carácter personal, en especial el epígrafe correspondiente a Protección de Datos.

- El presente contrato implica el acceso y/o tratamiento de datos personales por el adjudicatario.  
Indicar el nivel de los datos personales:

GENERAL       ESPECIAL

En caso de que se cedan datos personales, se deberá indicar:

1.- Tipo de datos a ceder: Datos de toda naturaleza obrantes en poder del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón y sus organismos autónomos.

2.- Tipo de tratamiento:  AUTOMATIZADO       MIXTO       PAPEL

3.- Finalidad de la cesión de datos: Gestión completa (resolución de incidencias y errores de funcionamiento de hardware y software) de los sistemas informáticos, entendiendo como tales todos componentes (hardware, software, comunicaciones) de los sistemas de información del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón.

El presente contrato **NO** implica el acceso y/o tratamiento de datos personales por el adjudicatario, pero SÍ a las instalaciones municipales.

El presente contrato **NO** implica el acceso y/o tratamiento de datos personales por el adjudicatario.

## 24. SUBROGACIÓN DEL PERSONAL



No procede

Sí procede, por exigirlo el convenio colectivo de:

Se debe adjuntar la relación de personal con los siguientes datos: categoría, tipo de contrato, jornada, fecha de antigüedad, vencimiento del contrato, salario bruto anual, y los pactos en vigor aplicables a los trabajadores.

## 25. EXIGENCIA DE SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

No procede

Sí procede:

Se exigirá póliza de seguro de responsabilidad civil con una suma asegurada mínima de 300.000,00 € por siniestro y año.

Justificación: El desarrollo de las prestaciones objeto del contrato, cubren la práctica totalidad de los sistemas informáticos municipales, es por ello que, en caso de fallos en la prestación de los servicios, así como en el asesoramiento realizado por la empresa adjudicataria, podría darse el caso de perjuicios graves para el propio Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón o para los vecinos y/o administrados, ocasionados por el mal funcionamiento de los sistemas informáticos derivados de la prestación del servicio. Por tanto, el adjudicatario debe disponer de un mecanismo adecuado que le permita responder convenientemente ante dichos perjuicios. Desde la Concejalía de Policía Municipal, Protección Civil, Emergencias, Recursos Humanos y Administración digital, se ha estimado que un seguro de RC con una cobertura de 300.000,00 € (equivalente al 68% del presupuesto base de licitación aprox.), sería suficiente para acometer las prestaciones del contrato con mínimas garantías.

## 26. PENALIDADES ESPECÍFICAS

1. Por incumplimiento de la ejecución parcial de las prestaciones definidas en el contrato: **SI/NO** . Importe:      del precio del contrato.
2. Por cumplimiento defectuoso del contrato: **SI/NO**. Importe: 5 % del precio del contrato.  
Dicha penalidad podrá incrementarse cuando concorra alguna de las circunstancias siguientes:
  - Cuando se trate de incumplimientos que ya hubiesen sido advertidos y puestos en conocimiento del contratista durante la ejecución del servicio, la penalidad alcanzará el 8 % .
  - Cuando los incumplimientos tengan una especial trascendencia por suponer un importante riesgo para la seguridad de las personas, la penalidad alcanzará el    % del precio del contrato.
  - Las penalidades por cumplimiento defectuoso se harán efectivas con independencia de la obligación del contratista de reparar las deficiencias que su defectuoso cumplimiento haya podido ocasionar.
3. Por incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato: **SI/NO** . Importe: 1 % del precio del contrato.
4. Por incumplimiento de los compromisos de adscripción de medios personales o materiales: **SI/NO** . Importe: 5 % del precio del contrato.
5. Por incumplimiento de los criterios de adjudicación: **SI/NO** . Importe 8 % del precio del contrato.
6. Por incumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral: **SI/NO** . Importe: 1 % del precio del contrato.
7. Otras penalidades:

## 27. SUBCONTRATACIÓN

Se prohíbe la subcontratación para las siguientes partes del contrato:

Justificación:



*(Únicamente, se puede prohibir la subcontratación para determinadas partes del contrato que sean críticas y deba ejecutarlas directamente el contratista principal)*

Obligación de indicar en la oferta la parte del contrato que el licitador tenga previsto subcontratar, señalando su importe y el nombre o el perfil empresarial del subcontratista.

## **28. PREVISIÓN SOBRE EVENTUALES MODIFICACIONES DEL CONTRATO**

No procede

Sí procede:

- Porcentaje del precio del contrato al que como máximo pueden afectar:

Alcance, límites y naturaleza de la modificación, así como las condiciones en que podrá hacerse uso de la misma:

## **29. OTRAS CLÁUSULAS ESPECÍFICAS**

*[Sugerir únicamente aquellas que se estima necesario incorporar a este contrato en particular: causas de resolución, de confidencialidad, etc.]*

## **30. PLAZO DE GARANTÍA**

: 6 meses

## **31. RESPONSABLE DEL CONTRATO**

Jefe de Negociado de Sistemas para la Información de la Concejalía de Policía Municipal, Protección Civil, Emergencias, Recursos Humanos y Administración digital.

**31. DOCUMENTACIÓN QUE SE ADJUNTA** *[comprobar para cada tipo de contrato] [el Pliego de Prescripciones Técnicas habrá de remitirse en formato electrónico a la siguiente dirección de e-mail: [contratacion@pozuelodealarcon.org](mailto:contratacion@pozuelodealarcon.org) ]*

Pliego de prescripciones técnicas, elaborado y firmado por Luis Llorente Rodríguez y Juan López Rubio

Informe de insuficiencia de medios personales y materiales para la ejecución del contrato (contratos de servicios)

Relación de personal a subrogar.

Informe económico sobre el presupuesto de licitación.

En Pozuelo de Alarcón a fecha de la firma

EL TÉCNICO PROPONENTE:

EL TÉCNICO SUPERIOR DE PROCESOS Y  
PROYECTOS