



Memoria para la contratación

Procedimiento: Abierto, con varios criterios de adjudicación

Mantenimiento de aplicaciones y formularios electrónicos del área Sectores Productivos

Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación
Digital

Dirección General de Transformación Digital (DGTD)

Área: Informática para los Sectores Productivos

04/09/2024 13:25:41

NICOLAS VIDAL PABLO ISIDRO

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-6d6fa808-6ab0-57de-7720-005056946280





ÍNDICE

1. Introducción.....	4
2. Objeto	4
3. Divisibilidad en lotes	4
4. Presupuesto, partida presupuestaria y gasto elegible	4
4.1 Presupuesto	4
4.2 Partida presupuestaria/proyecto de inversión.....	7
4.3 Gasto elegible	7
4.4 Tramitación anticipada de gasto	7
5. Modificaciones previstas del contrato (artículo 204 LCSP)	7
6. Plazo de ejecución: Duración y Prórroga.....	7
6.1 Duración.....	7
6.2 Prórroga	7
7. Valor estimado	8
8. Planificación, dirección y seguimiento de los trabajos	8
9. Condiciones especiales de ejecución del contrato (artículo 202 LCSP).....	9
10. CPV: Vocabulario Común de Contratos Públicos	9
11. CPA: Clasificación estadística de productos por actividades	9
12. Facturación de los servicios.....	9
13. Certificaciones exigidas.....	10
14. Clasificación	10
15. Solvencia económica y financiera y solvencia técnica o profesional	10
15.1 Solvencia económica y financiera (Artículo 87 LCSP)	10
15.2 Solvencia técnica o profesional (Artículo 90 LCSP).....	11
15.2.1 Compromiso de adscripción de medios personales	12
16. Subcontratación y cesión del contrato	12
17. Cesión de datos	12
18. Contenido de las ofertas.....	13
18.1 Número de ofertas	13
18.2 Estructura normalizada y presentación de las ofertas	13
19. Criterios de adjudicación.....	14
19.1 Proposición Económica. (Hasta 40 puntos, valoración automática)	14
19.1.1. Criterios para la determinación de ofertas anormalmente bajas	16





19.2	Calidad, completitud y coherencia de la solución técnica propuesta (hasta 49 puntos, juicio de valor)	16
19.3	Características sociales. Hasta 6 puntos (Valoración automática).....	21
19.3.1	Estabilidad en el empleo (hasta 6 puntos, Valoración automática).....	21
19.4	Mayor aportación de jornadas adicionales. Hasta 5 puntos (Valoración automática).....	22
20.	Periodo de garantía	23
21.	Penalizaciones.....	24

04/09/2024 13:25:41

NICOLAS VIDAL PABLO ISIDRO

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-66bfa808-6ab0-57de-7720-005056946280





1. Introducción

La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM) dispone de un conjunto de aplicaciones informáticas con las que gestiona los servicios ofrecidos por la Dirección General de Impulso al Comercio, Innovación Empresarial e Industrias y Oficios Artesanales, la Dirección General de Consumo, la Dirección General de Energía y Actividad Industrial y Minera, la Dirección General de Patrimonio Cultural, y la Dirección General de Deportes. A efectos de este contrato, se agrupan las competencias de estas Direcciones Generales en el área de Sectores Productivos.

Además, existe un conjunto de formularios de administración electrónica que facilitan la interacción de los interesados con los servicios que presta la CARM en estos ámbitos. Es indispensable contar con un servicio de mantenimiento informático que garantice el buen funcionamiento de ambos elementos, aplicaciones y formularios electrónicos.

2. Objeto

El objeto del presente pliego es establecer las especificaciones técnicas y condiciones que han de regir la contratación del servicio de mantenimiento correctivo, preventivo, adaptativo, perfectivo y evolutivo de aplicaciones y formularios de administración electrónica del área de Informática para los Sectores Productivos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM).

Este mantenimiento incluye las aplicaciones informáticas, servicios web de interconexión e intercambio de información con otros sistemas informáticos, procedimientos almacenados en bases de datos, formularios electrónicos, su interconexión con las bandejas de incoación y la integración de todos los datos de los formularios en sus correspondientes expedientes.

3. Divisibilidad en lotes

Todas las aplicaciones objeto de mantenimiento en este contrato pertenecen a una misma área de negocio y están íntimamente relacionadas, por lo que separar su soporte en lotes implicaría que el trabajo de un lote afectaría al resto de lotes (por ejemplo, generando incidencias en un componente al modificar otro), dando lugar a la prestación ineficiente del servicio. Algo similar ocurre con el mantenimiento de los formularios de administración electrónica correspondientes a los procedimientos de Sectores Productivos en la Guía de servicios de la CARM, que están integrados con las aplicaciones de gestión y cualquier cambio en dichas aplicaciones podría afectar a los formularios o la integración entre ambos. Por tanto, la división en varios lotes dificultaría la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico, ya que implicaría tener que aplicar un mecanismo adicional de coordinación e integración de las diferentes funcionalidades desarrolladas por los distintos contratistas, lo cual también conduciría a un incremento del coste del contrato y a una ejecución menos eficiente para la Administración, por lo que se considera no es conveniente la división del objeto del contrato en lotes.

4. Presupuesto, partida presupuestaria y gasto elegible

4.1 Presupuesto





El presupuesto asciende a la cantidad de 332.348,24 euros (sin IVA), trescientos treinta y dos mil trescientos cuarenta y ocho euros con veinticuatro céntimos de euro; el IVA asciende a 69.793,13 euros, sesenta y nueve mil setecientos noventa y tres euros con trece céntimos de euro; el presupuesto base de licitación asciende a 402.141,37 euros, cuatrocientos dos mil ciento cuarenta y un euros con treinta y siete céntimos de euro.

La distribución del presupuesto (IVA incluido) se realizará en las siguientes anualidades (según el número de meses a facturar en cada anualidad, teniendo en cuenta que el pago del mes de diciembre se difiere a la anualidad siguiente):

Anualidad	Coste Total	Fecha desde del período de facturación	Fecha hasta del período de facturación	Número de meses facturados	Precio mes
2025	368.629,59 €	01/01/2025	30/11/2025	11	33.511,78 €
2026	33.511,78 €	01/12/2025	31/12/2025	1	33.511,78 €
Total	402.141,37 €	01/01/2025	31/12/2025	12	33.511,78 €

El presupuesto se ha calculado considerando que el contrato tendrá una duración de 12 meses y que se iniciará el 01/01/2025. Una vez formalizado el contrato, si fuere necesario, se hará el reajuste de anualidades que corresponda.

El presupuesto (332.348,24 € sin IVA) se desglosa en los siguientes costes directos, costes indirectos y beneficio empresarial:

Costes directos

Los costes directos se estiman en 275.236,64 euros (sin IVA). Los costes directos considerados son los costes de licencias de formación correspondientes al servicio de formación requerido como parte del objeto más los costes laborales, que son el coste principal de este contrato de servicios.

Los costes de licencias de formación se han estimado en base a precios de mercado:

Otros costes directos	Coste anual	Núm. Unidades	Coste total
Licencias plataforma formación	700 €	35	24.500,00 €
Subtotal			24.500,00 €

Para el cálculo de los costes laborales se han tenido en cuenta las siguientes consideraciones:

- Se toman como referencia 1.800 horas anuales, tal y como indica el último convenio estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública - XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública, registrado y publicado en el BOE mediante





resolución de 13 de julio de 2023, de la Dirección General de Trabajo
<https://www.boe.es/boe/dias/2023/07/26/pdfs/BOE-A-2023-17238.pdf>

- Desagregación de género. El convenio usado como referencia 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, se considera que los costes salariales son iguales independientemente del género.
- Precio/hora de referencia. Para determinar el precio por hora de los perfiles se ha tomado como base lo establecido en el convenio laboral arriba indicado. Sin embargo, actualmente los precios de mercado son superiores a los previstos en el convenio, por lo que las cantidades utilizadas se han incrementado teniendo en cuenta los valores utilizados en contratos de similares características, así como los precios contemplados en el Acuerdo Marco para la contratación de los servicios de Desarrollo y Soporte de los Sistemas de Información del Servicio Murciano de Salud (AEC). Dicho acuerdo marco puede consultarse en https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink%3Adetalle_licitacion&idEvl=QzcJsgTFxKPNsoTX3z%2F7wA%3D%3D.

Atendiendo al procedimiento descrito, el precio de cada perfil ha quedado fijado en los siguientes importes:

Perfil	Precio/hora convenio	Precio/hora contrato
Jefe de Proyecto	21,32 €	39,60 €
Analista	21,16 €	36,96 €
Programador	14,10€	31,68 €

Los costes laborales totales se estiman en 250.736,64 euros (sin IVA). Se descomponen de acuerdo con perfiles técnicos y jornadas, en la siguiente tabla (según el número de jornadas previstas):

Perfil	Euros/hora	Nº jornadas	Horas/jornada	Coste total (sin IVA)
Jefe de Proyecto	39,60	224	8	70.963,20 €
Analista	36,96	224	8	66.232,32 €
Programador	31,68	448	8	113.541,12 €
Total		896		250.736,64 €





Los costes directos totales estimados son los siguientes:

Costes directos	Coste total (sin IVA)
Costes laborales	250.736,64 €
Otros costes directos	24.500,00 €
Subtotal	275.236,64 €

Costes indirectos

Los costes indirectos se estiman en 13.761,83 euros (sin IVA), correspondientes a un 5% de los costes directos:

Beneficio empresarial

El beneficio empresarial se estima en 43.349,77 euros (sin IVA), correspondiente a un 15% de los costes directos e indirectos, de acuerdo con la estructura de costes que se recoge en los contratos que de esta naturaleza se vienen tramitando anteriormente.

4.2 Partida presupuestaria/proyecto de inversión

El contrato se imputará a la partida 130500.126J.22707, proyecto 52839 "MANTENIMIENTO DE APLICACIONES INFORMÁTICAS Y FORMULARIOS ELECTRÓNICOS DE SECTORES PRODUCTIVOS CARM".

4.3 Gasto elegible

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

4.4 Tramitación anticipada de gasto

Sí.

5. Modificaciones previstas del contrato (artículo 204 LCSP)

No se prevén causas de modificación del contrato.

6. Plazo de ejecución: Duración y Prórroga

6.1 Duración

Los trabajos se iniciarán a partir del día siguiente al de la formalización del contrato o, en su caso, el día concreto indicado en el contrato, con una duración de 12 meses, estando previsto su inicio el 01/01/2025.

6.2 Prórroga

El contrato será susceptible de ser prorrogado hasta 48 meses adicionales.





7. Valor estimado

El valor estimado del contrato es de 1.911.002,38 euros, con el siguiente desglose:

- Contrato inicial (12 meses): 332.348,24 euros
- Posible prórroga del contrato (hasta 48 meses adicionales): 1.329.392,96 euros
- Posibles modificaciones al alza del precio del contrato: 0 euros
- Posible prórroga por un periodo máximo de nueve meses contemplada en el último párrafo del artículo 29.4 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público ("...cuando al vencimiento de un contrato no se hubiera formalizado el nuevo contrato que garantice la continuidad de la prestación..."): 249.261,18 euros.

8. Planificación, dirección y seguimiento de los trabajos

El responsable del contrato será Pablo Isidro Nicolás Vidal, Técnico Consultor de la Dirección General de Transformación Digital, cuyas funciones en relación con el objeto del presente contrato serán las siguientes:

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

El responsable del contrato podrá delegar sus funciones en una persona de su equipo. Además, podrá incorporar al proyecto durante su realización a las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

El calendario de realizaciones será planificado y ajustado, por períodos trimestrales, 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 trimestral, del responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y del responsable del contrato o persona en quien delegue, 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.





9. Condiciones especiales de ejecución del contrato (artículo 202 LCSP)

El adjudicatario deberá realizar durante la ejecución del contrato como mínimo una acción de sensibilización y formación, de duración mínima de 4 horas, con la plantilla adscrita a su ejecución acerca de los derechos en materia de igualdad y conciliación recogidos en la normativa vigente y en el convenio de empresa o convenio colectivo del sector correspondiente.

Dichas acciones formativas tendrán que impartirse en un plazo máximo de tres meses desde el inicio de la ejecución del contrato. Cualquier nuevo empleado adscrito al contrato durante su vigencia deberá recibir esta formación en un plazo máximo de un mes desde su incorporación.

El adjudicatario deberá entregar un certificado de aprovechamiento a todo el personal que complete satisfactoriamente la formación. Asimismo deberá entregar al responsable del contrato un certificado global sobre la ejecución de las acciones formativas, que incluya el listado de participantes y las materias impartidas.

El incumplimiento de esta condición especial de ejecución conllevará la imposición de una penalidad de un 2% del importe de adjudicación del contrato IVA excluido.

10. CPV: Vocabulario Común de Contratos Públicos

El código de Vocabulario Común de Contratos Públicos es 72267000-4, "Servicios de mantenimiento y reparación de software".

11. CPA: Clasificación estadística de productos por actividades

El código CPA es 62.02.30, "Servicios de soporte técnico a las tecnologías de la información".

12. Facturación de los servicios

El pago de los servicios objeto del contrato se efectuará con carácter trimestral, 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.

La distribución del presupuesto se realizará teniendo en cuenta que, cualquiera que sea la fecha de inicio del contrato, la facturación se realizará trimestralmente agrupando el trabajo desarrollado en los meses de:

- Diciembre-enero-febrero.
- Marzo-abril-mayo.
- Junio-julio-agosto.
- Septiembre-octubre-noviembre.





La facturación se realizará en base a las actuaciones realizadas en cada periodo de facturación, y se presentarán a principio del mes siguiente al último mes del trimestre (esto es, se presentarán a principio de los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre), excepto cuando el contrato finalice durante el primer o el segundo mes del trimestre, en cuyo caso la factura se presentaría a principio del correspondiente mes siguiente.

De esta forma los trabajos realizados en los meses de diciembre de cada año, se facturarán con cargo a la anualidad del año siguiente del contrato.

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

Para la facturación electrónica, los códigos DIR3 a utilizar (disponibles en <https://face.gob.es/es/directorio>) son:

- Oficina Contable: A14036656 INTERVENCIÓN GENERAL
- Órgano Gestor: A14036652 CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA, FONDOS EUROPEOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
- Unidad Tramitadora: A14036680 DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

13. Certificaciones exigidas

La empresa adjudicataria habrá de estar en posesión de las siguientes certificaciones (o equivalentes):

- UNE-ISO 27001: Gestión de Seguridad de la Información
- UNE-ISO 20000-1: Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información.

14. 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).

15. Solvencia económica y financiera y solvencia técnica o profesional

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

15.1 Solvencia económica y financiera (Artículo 87 LCSP)

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

Criterio: 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.





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 anual medio del contrato IVA excluido:

	Importe
Solvencia económica y financiera	498.522,36 €

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.

15.2 Solvencia técnica o profesional (Artículo 90 LCSP)

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, desarrollos o mantenimientos informáticos realizados en las siguientes áreas:

- Desarrollo y/o mantenimiento de aplicaciones informáticas en el entorno tecnológico descrito en el pliego.

El importe acumulado en los tres años deberá ser igual o superior a 232.643,77 euros (correspondiente al 70% del valor anual medio del contrato IVA excluido)

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 licitador acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación.

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





15.2.1 Compromiso de adscripción de medios personales

Declaración del compromiso de adscripción de medios personales:

Los licitadores deberán aportar en el sobre nº. 1 de la oferta su compromiso de adscripción de medios personales del equipo de trabajo. El equipo de trabajo habrá de reunir los requisitos exigidos en el apartado "3.3 Constitución inicial del equipo de trabajo", "3.4. Experiencia del equipo de trabajo" y en el "Anexo I. Descripción de perfiles profesionales" del Pliego de Prescripciones Técnicas, tanto al inicio como durante la ejecución del contrato.

Acreditación del compromiso de adscripción de medios personales:

Sólo el licitador mejor clasificado tendrá que acreditar dicho compromiso de adscripción de medios personales presentando la relación nominal de técnicos adjuntando para cada uno de ellos el "Anexo II. 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.

Los servicios o trabajos indicados en el apartado "Datos relativos a los proyectos (para experiencia en entorno tecnológico y funcional)" 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. En el supuesto que no pueda obtener dichos certificados de la entidad del sector público, se podrá acreditar mediante una declaración responsable del licitador, justificando la imposibilidad de obtenerlos e indicando que el trabajador realizó los trabajos en servicios adjudicados por dicha entidad.
- Cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración responsable del licitador.

Incumplimiento del compromiso de adscripción de medios personales:

En caso de incumplimiento del compromiso de adscripción de medios personales durante la ejecución del contrato se aplicará una penalización equivalente al 10% del importe de adjudicación del contrato IVA excluido.

16. Subcontratación y cesión del contrato

Se admite la subcontratación y la cesión del contrato en los términos de la legislación vigente.

17. Cesión de datos

Para la prestación del servicio objeto de este contrato es imprescindible que los técnicos que formen el equipo de trabajo definido por el adjudicatario tengan permisos de acceso a





los correspondientes sistemas informáticos y aplicaciones que alojan datos de carácter personal.

Este permiso de acceso es suficiente para la ejecución del objeto del contrato, no siendo necesario en ningún caso que los datos existentes en servidores y aplicaciones de la CARM sean copiados o movidos a ordenadores personales o servidores propiedad del adjudicatario y que, por tanto, pudieran estar fuera del Centro de Proceso de Datos (CPD) de la CARM.

La Dirección General de Transformación Digital (DGTD) realiza la función de encargado del tratamiento de las aplicaciones informáticas y sistemas de información que forman parte del objeto de este contrato. El adjudicatario de la presente contratación realizará parte del tratamiento ya encomendado a la DGTD.

En estas condiciones se entiende que el adjudicatario también desempeña las funciones de encargado del tratamiento, para la prestación del servicio concreto definido en Pliego de Prescripciones Técnicas y que por tanto **no existe cesión de datos**, dado que el objeto del tratamiento está bien definido y forma parte de un encargo de tratamiento regulado por la Orden de 28 de marzo de 2017, del Consejero de Hacienda y Administración Pública por la que se establece la política de seguridad de la información en la Administración Regional.

Al mismo tiempo, en el Pliego de Prescripciones Técnicas se han incluido las cláusulas relativas a privacidad, que el adjudicatario debe cumplir como encargado del tratamiento.

Los responsables y encargados del tratamiento, deberán cumplir lo dispuesto en el 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 los datos personales y a la libre circulación de estos datos y en lo que no se oponga a éste, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

18. Contenido de las ofertas

18.1 Número de ofertas

El licitador podrá presentar una sola oferta.

18.2 Estructura normalizada y presentación de las ofertas

Sobre 2:

La oferta deberá contener los siguientes apartados en el Sobre 2:

- Calidad, completitud y coherencia de la solución técnica propuesta. Deberá estructurarse en apartados que cumplan las siguientes premisas:
 - o Obligatoriamente deberá contener un apartado por cada uno de los elementos de valoración definidos para el criterio de adjudicación de "Calidad, completitud y coherencia de la solución técnica propuesta", cuyos títulos se corresponderán exactamente con dichos elementos de valoración. Cada





apartado contendrá la descripción detallada de todos los aspectos a considerar para el elemento al que se refiere. Las ofertas que no contengan la totalidad de la información considerada como de inclusión obligatoria serán valoradas con 0 (cero) puntos.

El máximo de páginas de la oferta del sobre 2 no debería superar las cien páginas (entendidas como caras) formato A4 vertical (incluidos anexos) usando un tamaño de fuente 11.

Sobre 3:

La oferta deberá contener los siguientes apartados en el Sobre 3:

- Proposición económica
- Características sociales
- Mayor aportación de jornadas adicionales

19. Criterios de adjudicación

Los criterios que servirán de base para la valoración de las ofertas, por orden decreciente de importancia, así como su ponderación, son los siguientes:

	Ponderación	Criterio	Tipo valoración
A. Proposición económica	40	1	Automática
B. Oferta técnica			
B.1 Calidad, completitud y coherencia de la solución técnica propuesta	49	2	Juicio de valor
C. Características sociales	6	3	Automática
D. Mayor aportación de jornadas adicionales	5	4	Automática

- Total ponderación de valoraciones automáticas: 51 puntos
- Total ponderación de valoraciones por juicio de valor: 49 puntos

19.1 Proposición Económica. (Hasta 40 puntos, valoración automática)

Las ofertas económicas presentadas se valorarán del siguiente modo. Se establecerán dos tramos de puntuación:

1. **El primero de ellos asignará el 80% de la puntuación total del presente criterio.** En este tramo, se asignará el 80% de la puntuación de este criterio a aquellas ofertas con un descuento igual o superior a la media de los descuentos de las ofertas presentadas; las ofertas con descuentos inferiores al descuento medio se valorarán linealmente asignando 0 puntos a aquella cuyo descuento sobre licitación sea cero.
2. **El segundo de ellos asignará el 20% de la puntuación total del presente criterio.** En este tramo, solo se asignarán puntos a aquellas ofertas cuyo descuento sea superior al descuento medio. Se asignará el 20% de la puntuación de este criterio





(la totalidad del presente tramo) a la proposición económica con mayor descuento siempre y cuando este sea mayor del 15%, en caso contrario la mayor puntuación se asignará al 15% de descuento; cero puntos (en este tramo) a aquellas cuyo descuento sea igual a la media y el resto de forma lineal.

Para mayor precisión se expondrá el procedimiento de valoración de forma matemática:

$$P_i = P_{80} \cdot \left(\frac{\min(Dto_i, Dto_{med})}{Dto_{med}} \right) + P_{20} \cdot \left(\frac{Dto_i - Dto_{med}}{Dto_{max} - Dto_{med}} \right)$$

Dónde:

- P_{20} = 20% de la puntuación establecida para la proposición económica
- P_{80} = 80% de la puntuación establecida para la proposición económica
- Dto_i = Descuento porcentual sobre licitación la oferta del licitador "i"
- Dto_{med} = Descuento medio de todas las ofertas presentadas
- Dto_{max} = Descuento de la oferta más económica siempre y cuando este descuento sea mayor del 15%. En caso contrario $Dto_{max} = 15\%$
- P_i = Puntuación obtenida por la oferta del licitador "i"
- $\min(Dto_i, Dto_{med})$ = Mínimo entre descuento de la oferta "i" y el descuento medio

Con la introducción de una "baja significativa" del 15% de descuento en el segundo tramo de la fórmula se pretende que la asignación de la totalidad de los puntos del segundo tramo sea acorde al esfuerzo económico del licitador, fijando el porcentaje considerado como "baja significativa" en coherencia con la estructura de costes utilizada para determinar el presupuesto del contrato. Cuando la mejor oferta (con mayor descuento) esté por debajo de la "baja significativa", las ofertas serán puntuadas (en el segundo tramo de la fórmula) de manera proporcional considerando la "baja significativa" como la mejor oferta (asignándole la totalidad de puntos del segundo tramo). Cuando se presente alguna oferta cuya baja supere dicha "baja significativa", esta oferta será la que obtendrá la totalidad de los puntos del segundo tramo, asignando al resto los puntos de manera proporcional a esta mejor oferta, hasta 0 puntos que será asignada a la oferta cuyo descuento sea igual al descuento medio de las ofertas presentadas.

La fórmula utilizada para valorar la oferta económica otorga a la oferta con mejor precio la mayor puntuación, distribuyendo todos los puntos asignados al criterio precio, sin que sea necesario agotar toda la puntuación posible en aquellos supuestos en que las bajas ofertadas por los licitadores sean inferiores al umbral previamente fijado en la fórmula (porcentaje del 15% fijado para la baja significativa), por debajo del cual se entiende que las ofertas no suponen una mejora económica significativa. Además, se trata de una función lineal, con una variación constante en la puntuación otorgada que gira en torno a las bajas presentadas.





19.1.1. Criterios para la determinación de ofertas anormalmente bajas

Se apreciará que la oferta es anormalmente baja cuando se produzcan las siguientes condiciones de forma concurrente:

- Si existiendo 4 o más licitadores las ofertas económicas presentadas resultan inferiores en más de 20 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, si entre ellas existen ofertas que sean superiores a dicha media en más de 20 unidades porcentuales, se procederá al cálculo de una nueva media sólo con las ofertas que no se encuentren en el supuesto indicado. En todo caso, si el número de las restantes ofertas es inferior a tres, la nueva media se calculará sobre las tres ofertas de menor cuantía. Si, por el contrario, han concurrido menos de cuatro licitadores, resultarán de aplicación las previsiones del artículo 85 apartados 1 a 3 del Reglamento 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.
- A la condición anterior se deberá añadir la siguiente para apreciar el carácter anormal o desproporcionado de las ofertas: Cuando el criterio de adjudicación "Calidad, completitud y coherencia de la solución técnica propuesta" se encuentre fuera del umbral del 20% (% límite que debe superar a la media de la puntuación de las ofertas para considerar que se cumple la condición).

Los precios se indicarán en euros y no serán susceptibles de modificación, cualquiera que fuese la causa.

19.2 Calidad, completitud y coherencia de la solución técnica propuesta (hasta 49 puntos, juicio de valor)

El detalle de los aspectos que se tendrán en cuenta para la evaluación de cada elemento de valoración en los que se desglosa el criterio de "Calidad, completitud y coherencia de la solución técnica propuesta" es el siguiente:

Criterio de "CALIDAD, COMPLETITUD Y COHERENCIA DE LA SOLUCIÓN TÉCNICA PROPUESTA"		49 puntos
Elementos de valoración	Aspectos a considerar	Nivel de adecuación máximo
Modelo operativo objetivo de los servicios del contrato	Descripción general de la metodología de gestión del servicio	10,00%
	Descripción del plan de transición del servicio	
	Propuesta de métricas e indicadores para la coordinación y seguimiento del servicio	
	Descripción del plan de devolución del servicio	





04/09/2024 13:25:41
 NICOLÁS VIDAL PABLO ISIDRO
 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-66b1a808-6a00-57de-7720-005056946280

Criterio de "CALIDAD, COMPLETITUD Y COHERENCIA DE LA SOLUCIÓN TÉCNICA PROPUESTA"		49 puntos
Elementos de valoración	Aspectos a considerar	Nivel de adecuación máximo
Procesos de gestión de los servicios (ITIL)	Gestión de incidentes: Actividades para identificar, analizar y corregir los incidentes en el servicio prestado.	10,00%
	Gestión de problemas: Actividades para resolver la causa raíz de incidentes y minimizar el impacto negativo de los mismos así como para prevenir la recurrencia de incidentes relacionados con estos errores.	
	Gestión del cambio: Actividades para asegurar que métodos y procedimientos estándar se usan en las modificaciones de los desarrollos informáticos, para minimizar el número y el impacto de los incidentes relacionados con dichas modificaciones.	
	Gestión de solicitudes: Actividades para la correcta gestión de las peticiones recibidas de los usuarios (cambios estándar y peticiones de información).	
	Gestión del conocimiento: Actividades para la creación, difusión y uso de la documentación relacionada con el servicio prestado.	
Gestión e implantación de herramientas de apoyo	Propuesta de herramientas software como apoyo al servicio	10,00%
	Descripción de los procesos y métodos para la integración con herramientas existentes y/o desarrollo de nuevas herramientas	
	Descripción de los planes de implantación	
Aseguramiento de la calidad del software	Descripción del proceso de gestión del servicio	25,00%
	Procedimiento para el control de la calidad software: análisis estático del software. Automatización.	
	Procedimiento para el control de la calidad software: análisis dinámico del software. Automatización.	
	Procedimiento para el control de la calidad software: análisis interactivo del software	
	Procedimiento para el control de entregas y despliegues. Automatización.	
Mejora continua	Descripción del proceso general de mejora continua	5,00%





04/09/2024 13:25:41

NICOLÁS VIDAL PABLO ISIDRO

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-66b16a808-6a60-57de-7720-005056946280



Criterio de "CALIDAD, COMPLETITUD Y COHERENCIA DE LA SOLUCIÓN TÉCNICA PROPUESTA"		49 puntos
Elementos de valoración	Aspectos a considerar	Nivel de adecuación máximo
	Descripción de las particularidades de mejora continua aplicadas al aseguramiento de la calidad del software	
	Propuesta de métricas e indicadores para la coordinación y seguimiento de todas las tareas relacionadas con el proceso de mejora continua	
	Descripción de las particularidades de mejora continua aplicadas a la formación y planes de formación	
Caso de uso de resolución de tareas	<p>Resolución del caso de uso descrito a continuación: Tenemos una aplicación en tecnología Oracle Forms que autentica con la función logon de Forms mediante login y contraseña. Cada uno de los usuarios habilitados en la aplicación se corresponde con un esquema de base de datos con permiso de CONNECT y al que se le conceden los roles de base de datos correspondientes a su nivel de permisos autorizado.</p> <p>Se pide diseñar una solución, lo más detallada posible, que sustituya la autenticación por usuario y contraseña descrita anteriormente por la autenticación utilizando el CAS corporativo https://pase.carm.es. Esta url autentica mediante certificado digital y devuelve un parámetro con el DNI del certificado autenticado.</p>	20,00%
	<p>Resolución del caso de uso descrito a continuación: Se pretende desarrollar un formulario con Oracle Forms asociado a un expediente que permita al gestor obtener de los servicios que ofrece la sede electrónica del Catastro https://www.catastro.hacienda.gob.es/ayuda/ información sobre la titularidad de parcelas en base a su referencia catastral.</p> <p>En concreto, se requiere obtener la siguiente información de los titulares:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NIF • Nombre • Primer Apellido (en el caso de personas físicas) • Segundo Apellido (en el caso de personas físicas) 	20,00%



Criterio de "CALIDAD, COMPLETITUD Y COHERENCIA DE LA SOLUCIÓN TÉCNICA PROPUESTA"		49 puntos
Elementos de valoración	Aspectos a considerar	Nivel de adecuación máximo
	<p>El proceso debe realizar las comprobaciones y validaciones necesarias y a su finalización mostrar los errores encontrados con la posibilidad de que sean corregidos por el gestor.</p> <p>Después de terminar este proceso se añadirán al expediente los titulares encontrados en calidad de interesados, y los datos de las fincas correspondientes a las referencias catastrales introducidas en la búsqueda como datos del expediente.</p>	

Para valorar el **nivel de adecuación de cada elemento de valoración** se tomará en consideración: (1) la calidad de la solución propuesta, atendiendo a sus funcionalidades y adaptación a las necesidades de la CARM y (2) la completitud y coherencia de la descripción de cada aspecto a considerar.

Basándose en todo lo anterior se asignará una calificación a cada elemento de valoración, atendiendo a los siguientes **grados de idoneidad**:

- Básico. La oferta con la calidad y descripción mínima obligada relativa a los aspectos a considerar para el elemento de valoración.
- Moderado. La oferta que se encuentre por debajo o igual a la media de las ofertas recibidas respecto a la calidad y descripción de los aspectos a considerar para el elemento de valoración y que se encuentre por encima de los mínimos obligados para el elemento de valoración.
- Notable. Aquella oferta cuyo cumplimiento de la calidad y descripción de los aspectos a considerar para el elemento de valoración se encuentre por encima de la media del conjunto de las ofertas recibidas, siempre y cuando no presente una excepcional diferencia con las demás.
- Sobresaliente. Aquella oferta que, comparativamente con el resto, sea la mejor y presente una excepcional diferencia con las demás.

La **calificación** a asignar a cada elemento de valoración de una oferta atendiendo a su grado de idoneidad es la siguiente:

Grado de idoneidad	Calificación
Básico	0% de la puntuación máxima del elemento

04/09/2024 13:25:41
 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-66b16a808-6a00-57de-7720-005056946280





Grado de idoneidad	Calificación
Moderado	30% de la puntuación máxima del elemento
Notable	60% de la puntuación máxima del elemento
Sobresaliente	100% de la puntuación máxima del elemento

Una vez establecida la calificación de cada elemento de valoración para todas las ofertas presentadas, se asignará al criterio de "Calidad, completitud y coherencia de la solución técnica propuesta" de cada licitador un determinado **nivel de adecuación global de la solución técnica propuesta**.

Por tanto, como puede deducirse de la catalogación descrita, en última instancia **la atribución del nivel de adecuación global de cada oferta se calculará teniendo en cuenta las características de todas las ofertas presentadas, es decir, de forma comparada**.

En función de los parámetros expuestos, el método para calcular la puntuación total del criterio de "Calidad, completitud y coherencia de la solución técnica propuesta" para todas las ofertas presentadas se detalla en los siguientes pasos:

- Se establece el nivel de adecuación de cada elemento de valoración atendiendo a la calificación obtenida según su grado de idoneidad.
- Se determina el nivel de adecuación global de la solución técnica propuesta presentada por cada licitador atendiendo a la calificación obtenida para cada elemento de valoración.
- A la oferta que haya obtenido el nivel de adecuación global de la solución técnica propuesta más alto se le asigna el número máximo de puntos del criterio (49).
- Al resto de ofertas presentadas se les otorga una puntuación prorrateada de forma lineal entre cero y el nivel de adecuación global más alto.

Como ejemplo, supondremos que se han presentado ofertas por parte de dos licitadores y que el criterio a valorar cuenta con 4 elementos de valoración. El nivel de adecuación de cada elemento de valoración, el nivel de adecuación global de cada oferta y las puntuaciones obtenidas por cada una de las ofertas sería el siguiente:

Elemento de valoración 1	Elemento de valoración 2	Elemento de valoración 3	Elemento de valoración 4
10%	20%	30%	40%





	Grado de idoneidad	Grado de idoneidad	Grado de idoneidad	Grado de idoneidad	Nivel de adecuación global	Puntuación total del criterio
"Calidad, completitud y coherencia de la solución técnica propuesta" licitador 1	Sobresaliente (10 * 10%=1)	Básico (0 * 20%=0)	Básico (0 * 30%=0)	Moderado (3 * 40% = 1,2)	2,2	18,59
"Calidad, completitud y coherencia de la solución técnica propuesta" licitador 2	Notable (6 * 10%=0,6)	Notable (6*20%=1,2)	Básico (0 * 30% = 0)	Sobresaliente (10 * 40% = 4)	5,8	49,00

19.3 Características sociales. Hasta 6 puntos (Valoración automática)

Debido a que los costes laborales son el componente esencial de este servicio, con el fin de conseguir la finalidad social de mejora de la calidad del empleo, el fomento de la estabilidad en el trabajo e intentar reducir la rotación en el equipo de trabajo ofertado, factor que ahora mismo está ocurriendo con gran frecuencia en el sector de tecnologías de la información debido a la alta demanda de profesionales y la falta de profesionales con la experiencia requerida, y con el fin de obtener un mejor servicio, se establece el siguiente criterio:

19.3.1 Estabilidad en el empleo (hasta 6 puntos, Valoración automática)

Se establece el siguiente cuadro de puntuación en proporción a la antigüedad (por número de meses trabajados o de antigüedad reconocida en la empresa licitadora) de cada miembro del equipo de trabajo ofertado.

Antigüedad (número de meses)	Puntos
<=12 meses	0
>12 meses y <=24 meses	3
>24 meses y <=36 meses	6
>36 meses	Se incrementará en 0,10 puntos por mes adicional de antigüedad

La puntuación de cada miembro se ponderará por su dedicación a este contrato. Por ejemplo, supongamos que se ha ofertado un jefe de proyecto con una antigüedad de 36 meses y una dedicación del 50% a este contrato. La puntuación obtenida para ese miembro serían 3 puntos (6*50%).

04/09/2024 13:25:41
NICOLÁS VIDAL PABLO ISIDRO
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-6d616a808-6a60-57de-7720-00505916280





Una vez obtenido el total de puntos en este apartado del equipo de trabajo ofertado, sea cual sea éste, se otorgarán 6 puntos a la oferta que mayor valor haya alcanzado. Las puntuaciones del resto se ajustarán proporcionalmente, empleando la siguiente fórmula:

$$Pf = (po \times 6) / pmax$$

De donde:

- Pf= puntuación final de este apartado para la oferta a valorar
- po= puntuación obtenida por antigüedad
- pmax= puntuación máxima en este apartado de las ofertas.

Para la valoración de las ofertas, cada licitador deberá cumplimentar e incluir en su oferta la siguiente tabla, donde indicará, para cada miembro del equipo ofertado, su antigüedad y su porcentaje de dedicación al contrato:

Miembro del equipo	Antigüedad (meses)	% Dedicación al contrato

Se acreditará con la última nómina (donde aparezca la antigüedad), certificado de bases de cotización a la seguridad social con la misma empresa, o cualquier otro documento de validez legal. Dicha acreditación tendrá que hacerla cada licitador en el sobre nº. 3 correspondiente a los criterios de adjudicación evaluables de forma automática.

Posteriormente, el licitador mejor clasificado, en el momento de constituir el equipo de trabajo inicial, tendrá que volver a acreditarla. En caso de incumplimiento, la oferta será excluida pasando a la siguiente empresa clasificada.

19.4 Mayor aportación de jornadas adicionales. Hasta 5 puntos (Valoración automática)

Para la valoración de las ofertas, cada licitador deberá cumplimentar e incluir en su oferta la siguiente tabla, donde indicará el número de jornadas adicionales ofertadas a las requeridas en el Pliego de Prescripciones Técnicas para el perfil de Jefe de Proyecto, para el perfil de Analista y para el perfil de Programador.

Perfil	Jornadas adicionales ofertadas
Jefe de Proyecto (NJJ)	
Analista (NJA)	
Programador (NJP)	

El número total de jornadas adicionales ofertadas ponderado (NTJP) se calculará con la siguiente fórmula:

$$NTJP = NJJ * 1,00 + NJA * 0,88 + NJP * 0,75$$





Se establece un valor significativo o umbral para NTJP de 20.

Las ofertas presentadas se valorarán del siguiente modo: cero puntos a las ofertas cuyo valor de NTJP sea 0, y el máximo establecido para la oferta de mayor valor de NTJP, pero solo en el caso de que ese valor sea mayor del valor establecido como valor significativo o umbral. Si la oferta de mayor valor de NTJP no supera ese umbral se entiende que no supone una mejora significativa 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:

$$V_i = \frac{NTJP_i}{\text{Max (Umbral establecido, Nmax)}} \times \text{Ponderación}$$

Donde:

- V_i : Puntuación o valoración otorgada a cada oferta.
- $NTJP_i$: Número total de jornadas adicionales ofertadas ponderado correspondiente a cada oferta (i).
- $Nmax$: Valor máximo de NTJP de entre las ofertas admitidas
- *Umbral establecido*: valor significativo o umbral que delimita si NTJP se considera una mejora significativa del contrato.
- *Max (Umbral establecido, Nmax)*: Representa el valor máximo de entre los dos indicados.
- *Ponderación*: 5

Para la ejecución de dichas jornadas, el licitador se compromete a adscribir a este contrato y durante la duración del contrato al técnico o técnicos con los mismos requisitos y criterios que los establecidos para la adscripción de los medios personales indicados en el apartado 3.4.- *Experiencia del equipo de trabajo* y en el *Anexo I. Descripción de perfiles profesionales* del Pliego de Prescripciones Técnicas.

20. Periodo de garantía

Se establece un periodo de garantía de tres meses a contar desde la recepción o conformidad final de los trabajos realizados.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores y fallos ocultos que se deriven de la realización de los trabajos objeto del presente contrato y que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones o que se detecten mediante pruebas o por otros medios.

Asimismo incluye la actualización de las aplicaciones desarrolladas y documentación asociada a las mismas: manual técnico y de usuario y la conclusión de toda la documentación incompleta o subsanación de la que contenga deficiencias.





21. Penalizaciones

El Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) se medirá en base a los indicadores objetivos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas:

Indicador	Periodicidad medida	ANS requerido
%TPlazo	Trimestral	$\geq 80\%$
IR	Trimestral	$\leq 1\%$
CP	Trimestral	≤ 3

La facturación podrá verse minorada por penalización en caso de incumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) de la siguiente manera:

- Se considerará que la desviación del Acuerdo de Nivel de Servicio será la mayor de las desviaciones obtenidas por alguno de los indicadores dentro del periodo de medida. Por ejemplo, se consideraría una desviación Media del Acuerdo de Nivel de Servicios si en el periodo de medida se obtienen las siguientes desviaciones:

Indicador	Desviación en el periodo
%TPlazo	Sin desviación
IR	Baja
CP	Media

- Si la desviación del Acuerdo de Nivel de Servicio es leve la penalización será de un 5% del importe a facturar en el periodo respecto al que se miden los indicadores.
- Si la desviación del Acuerdo de Nivel de Servicio es media, la penalización será de un 10% del importe a facturar en el periodo respecto al que se miden los indicadores.
- Si la desviación del Acuerdo de Nivel de Servicio es grave, la penalización será de un 20% del importe a facturar en el periodo respecto al que se miden los indicadores.

En la siguiente tabla se establecen los valores de desviación leve, media o grave para cada uno de los indicadores:

Indicador	Periodicidad medida	ANS requerido	Desviación leve	Desviación media	Desviación grave
%TPlazo	Trimestral	$\geq 80\%$	Hasta 20%	$>20\%$ y $\leq 40\%$	Más de 40%
IR	Trimestral	$\leq 1\%$	Hasta 20%	$>20\%$ y $\leq 40\%$	Más de 40%
CP	Trimestral	≤ 3	Hasta +1	Hasta +2	Más de 3





La existencia de desviaciones graves en el cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) en tres periodos consecutivos podrá provocar la resolución del contrato.

Por ejemplo,

Supongamos que un mes se resuelven 100 tareas (tickets), de las cuales 73 están en plazo y 27 fuera de plazo y no existen otras tareas no resueltas que estén fuera de plazo. Por tanto, ese mes el indicador %TPlazo ha sido del 73%. El resto de indicadores (IR y CP) se cumplen.

Ese mes se habrá producido una desviación del 7% (80-73) con respecto al %TPlazo requerido, por tanto le corresponde una desviación leve y tendrá una penalización del 5% del importe a facturar.

Murcia, (fechaado y firmado electrónicamente)

EL TÉCNICO CONSULTOR

Fdo.: Pablo Isidro Nicolás Vidal

04/09/2024 13:25:41

NICOLAS VIDAL, PABLO ISIDRO

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-66b1a808-6a80-574e-7720-005059b6280

