



EXTRACTO DE DOCUMENTOS CONTENIDOS EN EL EXPEDIENTE RELATIVO A: PROPUESTA DE AUTORIZACIÓN PARA LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO RELATIVO AL CENTRO DE SOPORTE DE PRIMER NIVEL DE LAS INFRAESTRUCTURAS DIGITALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA, ASÍ COMO EL GASTO CORRESPONDIENTE

CONSEJO DE GOBIERNO: SESIÓN DE 24-07-2025

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA, FONDOS EUROPEOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

PUNTO DEL ORDEN DEL DIA:8

ASUNTO: CONTRATO CENTRO SOPORTE PRIMER NIVEL

Orden	Nombre del documento	Tipo de acceso (total / parcial / reservado)	Motivación del acceso parcial o reservado
0	Certificación Consejo Gobierno	TOTAL	
1	Informe de la Intervención General	TOTAL	
2	Propuesta a Consejo de Gobierno	TOTAL	
3	Informe jurídico de la Secretaría General de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital	TOTAL	
4	Pliego de Cláusulas administrativas particulares	TOTAL	
5	Informe de necesidad	TOTAL	
6	Informe de insuficiencia de medios	TOTAL	
7	Memoria para la contratación	TOTAL	
8	Pliego prescripciones técnicos	TOTAL	
9	Orden de inicio	TOTAL	
10	Justificación de la elección del procedimiento	TOTAL	
11	Documento contable	TOTAL	

(*) Motivación en caso de acceso parcial o reservado:

1. Documento sujeto a reserva según lo establecido en el artículo 14.3.c) de la LTPC
2. Se aplican los límites establecidos en el artículo 14 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
3. Se aplica la normativa en materia de protección de datos personales.
4. Se aplican los límites establecidos en la normativa sectorial: (indicar cuál)



**DON MARCOS ORTUÑO SOTO, SECRETARIO DEL CONSEJO DE
GOBIERNO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA.**

CERTIFICO: Que, según resulta del borrador del acta de la sesión celebrada el día veinticuatro de julio de dos mil veinticinco, a propuesta del Consejero de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital, el Consejo de Gobierno acuerda:

PRIMERO.- Autorizar la celebración del contrato relativo al “Centro de soporte de primer nivel de las infraestructuras digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia”, así como el gasto correspondiente, por importe de 3.020.117,68 € (IVA excluido) (tres millones veinte mil ciento diecisiete euros con sesenta y ocho céntimos), 634.224,71 € (21% IVA) (seiscientos treinta y cuatro mil doscientos veinticuatro euros con setenta y un céntimos), por lo que el importe total, IVA incluido, asciende a 3.654.342,39 € (tres millones seiscientos cincuenta y cuatro mil trescientos cuarenta y dos euros con treinta y nueve céntimos).

Con la siguiente distribución de anualidades:

ANUALIDAD	IMPORTE TOTAL (IVA incluido)
2025	304.528,53 €
2026	3.349.813,86 €
Total	3.654.342,39 €

El contrato se imputará a la partida 13.05.126J.227.07, nº de proyecto 42029, con código CPV: 72611000-6 “Servicios de apoyo informático técnico” y el



CPA es 62.02.30 "Servicios de soporte técnico a tecnologías de la información".

SEGUNDO: Del presente acuerdo se dará traslado a la Intervención General.

Y para que conste y a los procedentes efectos, expido, firmo y sello la presente en Murcia a la fecha de la firma electrónica recogida al margen.



DOCUMENTO DE FISCALIZACION ORDINARIA

INTERVENCION GENERAL .

Nº INFORME FISCALIZACIÓN: 2025/48545 - 01

Código:	3211
Tipo expediente:	CONTRATOS DE CONSULTORÍA Y ASISTENCIA Y SERVICIOS
Clase expediente:	EXPEDIENTES RELATIVOS A SERVICIOS INFORMÁTICOS
Subclase expediente:	EXPEDIENTE INICIAL
Fase expediente:	APROBACIÓN DEL GASTO

Centro Gestor	Aplicación presupuestaria	Proyecto de Gasto	Anualidad	Importe
130500	G/126J/22707	42029 SERV ASISTENCIA TECNICA SIST. SERVIDORES	2025	304.528,53
130500	G/126J/22707	42029 SERV ASISTENCIA TECNICA SIST. SERVIDORES	2026	3.349.813,86

IMPORTE TOTAL (EUROS)	3.654.342,39
-----------------------	--------------

Fecha de entrada:	21.07.2025	Nº Expedientes:	0001
Clave Materia:	9999	SIN CODIFICAR	
Forma de adjudicación:			
Descripción:	CENTRO SOPORTE 1ER NIVEL INFRAESTR.DIGIT		

INFORME FISCAL			
INTERVENIDO Y CONFORME	EXPEDIENTES SIN REPAROS	APARTADOS REPARADOS	EXPEDIENTES CON REPAROS
SI	0001		0000



Intervención General

Ha tenido entrada en esta Intervención General, para su fiscalización previa, el expediente de contratación remitido por el Servicio Económico y Presupuestario de la Secretaría General de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital, relativo al servicio **“CENTRO DE SOPORTE DE PRIMER NIVEL DE LAS INFRAESTRUCTURAS DIGITALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA”**, con un presupuesto base de licitación de **3.654.342,39 euros**, integrado por 3.020.117,68 euros de importe neto y 634.224,71 euros en concepto de IVA, por lo que el gasto total a autorizar asciende a **3.654.342,39 euros**, a ejecutar con cargo a las partida presupuestaria 13.05.00.126J.227.07, proyecto de gasto número 42029, con el siguiente desglose por anualidades:

Anualidad	Total
2025	304.528,53 €
2026	3.349.813,86 €
Total	3.654.342,39 €

Visto el expediente y efectuado el análisis del mismo, se emite el siguiente informe:

PRIMERO.- Consta en el expediente la documentación exigida por la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE (en adelante LCSP), tramitándose todo ello de conformidad con lo previsto por el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre (RGCP), y por el Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la ley 30/2007.

SEGUNDO.- Se tramita por procedimiento abierto, de acuerdo con lo dispuesto por los artículos 131 y 156 de la LCSP, utilizándose varios criterios para la adjudicación del contrato con arreglo al artículo 145 del indicado texto legal.

TERCERO.- El plazo de duración del contrato queda fijado en 1 año (apartado F del Anexo I -Cuadro Resumen- del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares), extendiéndose su ejecución desde el día siguiente al de la formalización del contrato, o en su caso, desde el día concreto indicado en el mismo, aunque no antes del 1 de noviembre de 2025. Asimismo se prevé que el contrato pueda ser objeto de prórroga por un periodo de hasta un año adicional.

CUARTO.- En el apartado J) del Anexo del pliego de cláusulas administrativas particulares, se establecen los criterios de solvencia económica, financiera y técnica o profesional, admitiéndose, siguiendo lo dispuesto en el apartado R) del anexo, la



Intervención General

subcontratación y conforme al apartado S) la cesión del contrato, siempre que se cumplan los requisitos del artículo 214 LCSP.

QUINTO.- Se incorpora el documento contable preliminar "A", con número de referencia 48545, por el que se acredita la existencia de crédito adecuado y suficiente para sufragar el gasto que origine la presente contratación, correspondiente a la partida de gasto 13.05.00.126J.227.07 proyecto de gasto 42029.

SEXTO.- Corresponde al Consejo de Gobierno autorizar la celebración de la contratación, en virtud de lo dispuesto por el apartado 29, del artículo 22 de la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, así como la autorización del gasto, por exceder este de 1.200.000 euros, tal y como prevé el artículo 36.1 de la Ley 4/2023, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma para el año 2024, prorrogados para 2025.

Por tanto, con base en las anteriores consideraciones se fiscaliza de conformidad el expediente de referencia, así como el gasto propuesto.

ILMA. SRA. SECRETARIA GENERAL.

Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital.

Expediente: 13023/2025

Servicio. Abierto, varios criterios. SARA.

PROPUESTA AL CONSEJO DE GOBIERNO

Vista la propuesta formulada por la Dirección General de Transformación Digital, para la contratación del "Centro de soporte de primer nivel de las infraestructuras digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia".

Mediante Orden de fecha 28 de abril de 2025 se dispone iniciar la tramitación del oportuno expediente por procedimiento abierto, y mediante la utilización de varios criterios de adjudicación, a tenor de lo dispuesto en los artículos 145 y 156 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

Elaborado el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, se emite con fecha 7 julio de 2025, informe del Servicio Jurídico de la Consejería.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 9/2017 de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (LCSP), el artículo 16 de la Ley 7/2004 de 28 de Diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y con lo establecido en el artículo 36.1 de la Ley 4/2023, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2024 , prorrogados para 2025 y el artículo 22.29 de la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia y condicionado a su fiscalización previa por la Intervención General, se propone al Consejo de Gobierno la adopción del siguiente:

ACUERDO

PRIMERO.- Autorizar la celebración del contrato relativo al "Centro de soporte de primer nivel de las infraestructuras digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia", así como el gasto correspondiente, por importe de 3.020.117,68 € (IVA excluido) (tres millones veinte mil ciento diecisiete euros con sesenta y



ocho céntimos), 634.224,71 € (21% IVA) (seiscientos treinta y cuatro mil doscientos veinticuatro euros con setenta y un céntimos), por lo que el importe total, IVA incluido, asciende a 3.654.342,39 € (tres millones seiscientos cincuenta y cuatro mil trescientos cuarenta y dos euros con treinta y nueve céntimos).

Con la siguiente distribución de anualidades:

ANUALIDAD	IMPORTE TOTAL (IVA incluido)
2025	304.528,53 €
2026	3.349.813,86 €
Total	3.654.342,39 €

El contrato se imputará a la partida 13.05.126J.227.07, nº de proyecto 42029, con código CPV: 72611000-6 "Servicios de apoyo informático técnico" y el CPA es 62.02.30 "Servicios de soporte técnico a tecnologías de la información".

SEGUNDO: Del presente acuerdo se dará traslado a la Intervención General.

Expediente. I-107/2025.

Asunto: Informe Jurídico sobre Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Expediente Contratación nº 13023/2025.

Se remite para informe por el Servicio de Contratación de la Secretaría General, el expediente relativo al Contrato denominado "Servicio de Centro de Soporte de primer nivel de las infraestructuras digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, expediente contratación nº 13023/2025", en el que consta entre otros documentos el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, de fecha 30.06.2025, de acuerdo con lo previsto en el artículo 122.7 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE, y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante LCSP) y en el artículo 10 del decreto 32/2006, de 21 de abril, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía y Hacienda (en la actualidad de Economía, Hacienda y Administración Digital). En aplicación de ambos preceptos, se emite, el siguiente

INFORME

PRIMERO. Documentación.

Al expediente se acompañan los documentos siguientes:

- Informe de Necesidad de la contratación, emitido y suscrito por el Subdirector General de Infraestructuras Digitales, de la Dirección General de Transformación Digital, en fecha 06.06.2025.
- Informe de insuficiencia de medios para contratar el servicio objeto del expediente de contratación, emitido y suscrito por el Subdirector General de Infraestructuras Digitales, de la Dirección General de Transformación Digital, en fecha 06.06.2025.
- Memoria justificativa para la contratación suscrita por el Subdirector General de Infraestructuras Digitales, de la Dirección General de Transformación Digital, en fecha 06.06.2025.
- Pliego de Prescripciones Técnicas que regirá el contrato suscrito por el Subdirector General de Infraestructuras Digitales, de la Dirección General de Transformación Digital, en fecha 01.07.2025.
- Informe del Servicio de Contratación sobre el procedimiento para adjudicar el contrato, procedimiento ordinario abierto con varios criterios de adjudicación, de acuerdo con el artículo 131 y 156 de la LCSP, de fecha 25.04.2025.
- Orden del Consejero de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital, de inicio de actuaciones del expediente de contratación referido al Contrato denominado "Servicio de Centro de Soporte de primer nivel de las infraestructuras digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, expediente



contratación nº 13023/2025 por procedimiento abierto con varios criterios de adjudicación.

- Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares del Servicio de Contratación, al que se acompaña la descripción de los Anexos, del I al XIII.
- Documento contable de Reserva de Gasto.
- Diligencia de corrección de errores del PCAP, de fecha 02.07.2025.

SEGUNDO: Naturaleza del contrato y régimen jurídico.

La calificación del contrato es de servicios de acuerdo con lo definido en el artículo 17 de la LCSP, siendo un contrato de carácter administrativo (artículo 25.1, a) de la LCSP) rigiéndose por el presente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP), por el Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT) y por la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante LCSP), por el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, el Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público y en cuanto no se encuentre derogado, por el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas aprobado por el Real Decreto 773/2015, de 28 de agosto, por la Ley 14/2013, de 27 de septiembre, de apoyo a los emprendedores y su internacionalización, por el Real decreto 55/2017, de 3 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 2/2015, de 30 de marzo, de desindexación de la economía española.

Supletoriamente se aplicará la Ley 39/2015 y 40/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y del Régimen Jurídico del Sector Público, respectivamente, las restantes normas de derecho administrativo y, en su defecto, las normas de derecho privado.

La presente contratación está sujeta a regulación armonizada (SARA) por ser el valor estimado superior a la cantidad de 214.000,00 euros fijada para los contratos de servicios de entidades del sector público distintas a la Administración General del Estado, sus organismos autónomos o las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social, en el artículo 22.1.b) de la LCSP, modificado por Orden del Ministerio de Hacienda y Función Pública, HFP/1352/2023, de 15 de diciembre, por la que se publican los límites de los distintos tipos de contratos a efectos de la contratación del sector público a partir del 1 de enero de 2024 (BOE de 20 de diciembre), por la que se modifican los artículos relativos a los umbrales de los contratos en aplicación de los Reglamentos Delegados (UE) números 2023/2510, 2023/2497, 2023/2495 y 2023/2496 de la Comisión, de 16 de noviembre de 2023, por el que regulan los citados umbrales para los contratos públicos de obras, suministros y servicios y los concursos de proyectos y, todo ello, en relación con lo recogido en el Apartado A y C del Anexo I del PCAP.

En relación con la publicación del procedimiento, el artículo 135 de la LCSP señala que "Cuando los contratos estén sujetos a regulación armonizada, la licitación deberá publicarse en el Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE), debiendo los poderes adjudicadores poder demostrar la fecha de envío del anuncio de licitación....", y en todo caso, en el perfil del contratante, habiéndose producido la publicación del citado anuncio previo de la contratación con fecha 16.04.2025 en el citado DOUE.

TERCERO: Órgano de contratación competente.

La competencia para la celebración del presente contrato corresponde al titular de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital, de conformidad con lo previsto en el artículo 16.2, m) de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, y del artículo 3 del Decreto del Presidente nº 19/2024, de 15 de julio 2024, de reorganización de la Administración Regional (BORM nº 164, de 16 de julio).

CUARTO: Objeto del contrato.

El objeto del contrato viene definido en el apartado B del Anexo I "Cuadro de Características del Contrato" del PCAP y lo constituye:

"La prestación del Servicio de atención y soporte informático de primer nivel a los usuarios de los servicios TIC que presta la Dirección General de Transformación Digital (DGTD) de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital. Abarca los servicios de Service Desk, soporte remoto y soporte presencial a usuarios, además de servicios adicionales de inventario, transporte, almacén, destrucción de equipamiento, maquetación de equipos, despliegue de proyectos, soporte de Microsoft 365 y soporte de GLPI."

De acuerdo con lo previsto en el artículo 99.3 de la LCSP, consta justificado en el citado apartado B) del Anexo I del PCAP, la no división por lotes del objeto del contrato, dado que el contrato pretende unificar en un único punto de entrada el soporte a todos los usuarios de los servicios que presta la DGTD y disponer de la capacidad de adaptar de forma dinámica -en función de la carga de trabajo- la distribución de técnicos entre los diferentes niveles de soporte (telefónico, remoto y presencial) así como la distribución de técnicos en cada sede también en función de la carga de trabajo, de manera que la división en lotes limitaría esa capacidad de adaptación del equipo de trabajo a las necesidades de soporte por niveles y por edificios.

En el mismo apartado del PCAP, se recoge la Justificación de la Necesidad, en base al Informe emitido por la Subdirección General de Infraestructuras Digitales, reproduciendo la argumentación contenida en dicho informe.

QUINTO: Precio del contrato. Valor máximo estimado. Plazo. Modificaciones del contrato. Garantía.

1.- El precio del contrato está previsto en el apartado C), punto 1 del Anexo I, cuyo importe es de 3.020.117,68 € (IVA excluido) y de 3.654.342,39 € con IVA incluido.

Habiendo sido desglosado dicho presupuesto base de licitación en este apartado C), punto 2, en los costes directos, costes indirectos y beneficio empresarial correspondientes, y recogiendo los contratos de servicios similares celebrados con anterioridad en la DGTD a la que se ha aplicado la actualización de precios conforme a la inflación, tomando en consideración los perfiles profesionales requeridos. Contiene el PCAP en dicho apartado C los cuadros de costes y perfiles correspondientes a las anualidades objeto del contrato, quedando definidos dichos costes directos, indirectos y beneficio empresarial de la siguiente forma:

Costes directos: 2.501.132,66 € IVA excluido.

Costes indirectos: 125.056,63 € IVA excluido.

Beneficio empresarial: 393.928,39 € IVA excluido.

No se establece la posibilidad de variación de precios en función de cumplimiento de plazos o rendimientos, tal y como señala el Apartado E) del Anexo I.

2.- El valor máximo estimado, según consta en el apartado C), punto 3, del Anexo I del PCAP, se ha previsto de acuerdo con los criterios del artículo 101 de la LCSP, siendo la duración del contrato de un año, con la posibilidad de prórroga de un año más, con la posible prórroga por un periodo de 9 meses máximo contemplada en el artículo 29.4 de la LCSP, tal y como se recoge en el citado apartado C) del Anexo I, de manera que el valor estimado asciende a la cantidad total de 8.909.347,16 €, IVA excluido, y sin que quepa la revisión de precios tal y como se ha señalado anteriormente.

3.-El presupuesto se imputará con cargo a la partida presupuestaria 13.05.00.126J.22707, Proyecto 42029, con anualidades para el año 2025 y 2026, debidamente reseñadas en el apartado D del Anexo I, y, asimismo, recogándose la financiación del 100% mediante Fondos CARM, además no se determina anticipo de gasto.

4.- Respecto al plazo estimado de ejecución del contrato, según se recoge en el citado apartado F del Anexo I será de 1 año desde la formalización del contrato, estimando su inicio a partir del día siguiente de su formalización, no antes del 1 de noviembre de 2025, más la posibilidad de prórroga de un año adicional.

5.- En cuanto a las modificaciones para este contrato, se recogen en el apartado T del Anexo I del PCAP, de conformidad con el artículo 204 de la LCSP, y con un máximo del 20% del precio inicial, se establecen como causas de modificación contractual las derivadas de la posibilidad de que se incorporen nuevos organismos (entes públicos, entidades locales, Fundación Integra, ...), la creación de nuevas consejerías o cualquier otro motivo que implique un incremento del número de

usuarios a los que prestar servicio por parte de la DGTD, o se implanten nuevos proyectos obligatorios no previstos relacionados con el objeto del contrato, además la posibilidad de un incremento significativo y continuado de la carga de trabajo y la posible habilitación de nuevas sedes que requieran soporte insitu permanente.

Dado el carácter plurianual del gasto y las cantidades que se comprometen en cada ejercicio se ha de cumplir lo previsto en el artículo 37 del Texto Refundido de la Ley de Hacienda de la Región de Murcia, aprobado por Decreto Legislativo 1/1999, de 2 de diciembre.

6.- En cuanto a la Garantía, y de conformidad con lo previsto en el artículo 107.1 de la LCSP, en el apartado H del Anexo I se requiere una garantía definitiva del 5% del precio de licitación, excluido el IVA, sin que se exija garantía provisional.

SEXTO: Procedimiento de adjudicación y tramitación.

1.- En el apartado A del Anexo I del PCAP se determina que el Procedimiento será abierto, con varios criterios de adjudicación y tramitación ordinaria, sin admisibilidad de variantes, de conformidad con los artículos 145, 156, 157 y 158 de la LCSP.

El artículo 156 del citado Texto, determina que "En el procedimiento abierto todo empresario interesado podrá presentar una proposición, quedando excluida toda negociación de los términos del contrato con los licitadores."

La elección del procedimiento de adjudicación se ha justificado mediante Informe del Servicio de Contratación que obra en el expediente, tal y como señala el artículo 116.4, a) de la LCSP.

2. Los criterios de adjudicación del contrato vienen en el apartado K del Anexo I, recogiendo, por orden decreciente de importancia, así como su ponderación, los siguientes:

- Calidad, completitud y coherencia de la solución técnica propuesta: 49 puntos, juicio de valor.
- Oferta económica: 25,5 puntos, valoración automática.
- Equipo de trabajo: 16.5 puntos, valoración automática.
- Mejora de SLA: 3 puntos, valoración automática.
- Servicio de transporte: 3 puntos, valoración automática.
- Servicio de almacén: 3 puntos, valoración automática.

Total, de la ponderación de valoraciones: 100 puntos.

Quedan fijadas las formas de valoraciones de las ofertas, en la fórmula matemática de valoración de la proposición económica, en la determinación de la baja significativa como en los tramos de puntuación señalados en el apartado A.1. Oferta económica del citado apartado K). Asimismo, se fijan en el Apartado A.2, el Equipo de trabajo a adscribir a la ejecución del contrato, junto con las posibles mejoras de capacitación de este, mejora de perfil de coordinador general, mejora de



perfil de coordinador de área, de técnico especializado y la cantidad de recursos senior y junior.

En cuanto al servicio de transporte se recoge en el apartado A.3 y el de almacén en el apartado A.4. Y, por último, en el apartado A.5, la mejora del SLA, con sus particularidades relativas a la atención telefónica y a los indicadores MRN.

En cuanto a los criterios de adjudicación evaluables mediante juicios de valor, cuya ponderación es de 49 puntos, se recogen los distintos criterios a considerar en el apartado B.1 del citado apartado K, señalando los detalles de los aspectos que se tendrán en cuenta para la evaluación de cada elemento en las tablas recogidas en dicho apartado.

Por último, en el apartado L del Anexo I se fija el método de determinación de las ofertas anormalmente bajas mediante fórmula reflejada en el mismo apartado.

SEPTIMO: Criterios de Solvencia.

En el apartado J del citado Anexo I, denominado Criterios de Selección, se recogen los criterios de Solvencia Económica y Financiera, que en base al artículo 87.1 de la LCSP se recoge el volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiere 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 PCAP, que deberá ser al menos de importe 4.859.642,90 euros (una vez y media el valor anual medio del contrato IVA excluido); así como de Solvencia Técnica o profesional que en base al artículo 89.1,a) de misma Ley recoge la relación de principales servicios prestados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en los tres últimos años que incluya importe, fecha y destinatario público o privado de los mismos, requiriendo la relación de los principales servicios de similares a desarrollos y/o mantenimientos de aplicativos de ámbito educativo no universitario, que tengan relación con cualquier de los procesos de gestión de los centros educativos y del alumnado, en los tres últimos años y cuyo importe acumulado sea igual o superior a dos veces el 70% de la anualidad media del contrato (2.267.833,82 euros, IVA excluido).

No se exige habilitación profesional, y si se exige el compromiso de adscripción de medios personales o materiales suficientes para la ejecución constituyendo obligación esencial a efectos del artículo 211.f) de la LCSP, y señalando las penalidades en caso de incumplimiento de esta obligación. Se fijan las condiciones de la adscripción de medios en el punto 3 del apartado J) del Anexo I, recogiendo las prescripciones determinadas en el PPT respecto a la constitución inicial y a las categorías profesionales del citado equipo de trabajo adscrito al contrato (apartado 13 y Anexo III del PPT), y recogiendo, a su vez, la forma de acreditación del compromiso de adscripción de medios personales en este punto y la correlativa obligación de presentación del Anexo VI del PCAP; y por último, se recoge en el punto 5 del citado apartado J) la exigencia de la presentación de las certificaciones del cumplimiento de normas de garantía de la calidad y/o gestión medioambiental señaladas en el mismo.

OCTAVO: Lugar y plazo de la presentación de Propositiones.

En cuanto a la forma de presentación de las proposiciones, según se establece en el apartado N del Anexo I del PCAP se hará de forma electrónica a través de sobres en formato digital en la Plataforma de Contratación del Sector Público (<https://contrataciondelestado.es>), tal y como se indica en el apartado 4 del clausulado general del PCAP.

Se recoge en cuanto al plazo para la realización de las proposiciones, en el apartado N del Anexo I, el de 15 días naturales a contar desde el siguiente al envío del anuncio de licitación a la Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, habiéndose publicado el anuncio previo en el DOUE de fecha 16.04.2025.

NOVENO: Penalidades, Obligaciones específicas de ejecución y Resolución del Contrato.

Respecto a la Penalidades y Obligaciones Específicas se recogen para este Contrato en el apartado O del Anexo I, donde se fijan Obligaciones específicas derivadas de las condiciones técnicas establecidas en el PPT, si fija Penalidades específicas y posibles causas de resolución legales.

Se recogen Condiciones Especiales de Ejecución del Contrato, las cuales vienen específicamente determinadas en el apartado P del Anexo I, configurándose las obligaciones y las consiguientes consecuencias de incumplimiento que determinan las penalidades fijadas en el citado apartado P.

Hemos de hacer mención a la obligación contractual de carácter esencial conforme al artículo 202.1 de la LCSP que señala la obligación del contratista de someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, constituyendo su incumplimiento una causa de resolución en base al artículo 211.1.f) de la citada Ley modificada por el Real Decreto Ley 14/2019, de 31 de Octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones, publicado en el BOE nº 266 de 5 de noviembre de 2019, (recogida extensamente en el clausulado general del PCAP, cláusula número 1.3 y en su correlativo Anexo XI).

DECIMO: Cesión del Contrato y Subcontratación.

Se recogen en las cláusulas del PCAP números 15 y 16, haciéndose su correlativa remisión a los apartados S y R del Anexo I.

En el caso de la Cesión del Contrato, que viene recogida en la cláusula 15, en base a la regulación del artículo 214 de la LCSP, y con una remisión genérica en el



apartado S del citado Anexo a que sea posible dicha cesión pero sin fijar ninguna otra circunstancia más allá de la regulación legal vigente en la citada LCSP.

En el caso de la Subcontratación, recoge la cláusula 16 que la prestación parcial que se pretenda subcontratar no será superior, en su caso, al porcentaje indicado en el apartado R del Anexo I, fijándose en dicha cláusula, las reglas a tener en cuenta para dicha subcontratación; sin embargo, se observa que en el citado apartado R no se ha fijado ningún porcentaje dado que únicamente se prevé esta posibilidad de subcontratación y una remisión a los términos de la legislación vigente para ello.

DECIMO: Autorización del Gasto.

La autorización del gasto corresponde al Consejo de Gobierno, de acuerdo con lo previsto en el artículo 36 de la Ley 4/2023, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2024 (prorrogados para el ejercicio 2025) que señala que en caso de exceder de 1.200.000,00 € la cuantía de gasto a autorizar corresponderá al Consejo de Gobierno su autorización, siendo competencia del Consejero en la materia de Hacienda quien deberá elevar dicha propuesta al mismo.

Asimismo, se señala que se deberá incorporar al expediente la fiscalización previa realizada por la Intervención General en virtud de lo establecido en el artículo 9 del Decreto 161/1999, de 30 de diciembre, por el que se desarrolla el régimen de control financiero ejercido por la Intervención General de la CARM.

CONCLUSIÓN:

Examinado el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares elaborado por el Servicio de Contratación para el Contrato de Servicio denominado "Servicio de Centro de soporte de primer nivel de las infraestructuras digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia" expediente contratación nº 13023/2025, se comprueba que éste contiene los extremos mínimos exigidos por el art. 122.2 de la LCSP, y demás normativa ajustando a la legislación vigente, por tanto, procede informar favorablemente sobre el citado Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.



Visto el informe del Servicio jurídico I-107/2025 de fecha de 7 de julio de 2025, se procede a redactar el siguiente:

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO CENTRO DE SOPORTE DE PRIMER NIVEL DE LAS INFRAESTRUCTURAS DIGITALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA”

EXPEDIENTE NÚMERO 13023/2025

Los siguientes Anexos forman parte inseparable del presente Pliego:

Anexo I.- Cuadro de características del contrato.

Anexo II.- Declaración responsable artículo 140 LCSP-DEUC. (Sobre nº 1)

Anexo III.- Modelo de declaración responsable complementaria al DEUC. (Sobre nº 1)

Anexo IV.- Modelo de compromiso de formalización de UTE. (Sobre nº 1)

Anexo V.- Declaración relativa a datos confidenciales (Sobre nº 1).

Anexo VI.- Modelo de compromiso de adscripción de medios a la ejecución del contrato. (Sobre nº 1).

Anexo VII.- Instrucciones de la oferta relativa a los criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor (Sobre nº 2).

Anexo VIII.- Modelo de oferta económica (Sobre 3).

Anexo IX.- Modelo de oferta relativa a otros criterios susceptibles de valoración mediante la aplicación de fórmulas (Sobre nº3)

Anexo X.- Certificación de no estar incurso en incompatibilidad para contratar (a presentar por el propuesto como adjudicatario).

Anexo XI.- Declaración responsable obligatoria de respetar la normativa vigente en materia de protección de datos (a presentar por el propuesto como adjudicatario).

Anexos XII.- Cuestionarios de personal equipo mínimo. (a presentar por el propuesto como adjudicatario).

Anexo XIII.- Código de Conducta en la contratación pública de la Región de Murcia.



1. OBJETO, NATURALEZA Y RÉGIMEN JURÍDICO.

1.1. Objeto.

El objeto del contrato al que se refiere el presente pliego es el que se describe en el **apartado B del Anexo I** conforme a las características que figuran en el pliego de prescripciones técnicas particulares.

La prestación se ajustará a las condiciones que figuran en este pliego y en el de prescripciones técnicas particulares, que tienen carácter contractual. En caso de discrepancia entre este pliego de cláusulas administrativas particulares y el pliego de prescripciones técnicas particulares prevalecerá el primero de ellos.

1.2. Naturaleza.

El presente contrato se califica como de servicios, al amparo de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por el que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE (en adelante LCSP), y, como tal, tiene carácter administrativo de acuerdo con el artículo 25 de la citada norma.

1.3. Régimen jurídico.

El contrato se regirá en cuanto a su preparación, adjudicación, efectos, modificación y extinción por la LCSP y disposiciones de desarrollo dictadas en materia de contratos en la medida en lo que no se opongan a ella, así como por cualquier otra norma de desarrollo que se apruebe; supletoriamente se aplicarán las restantes normas de derecho administrativo y, en su defecto, las normas de derecho privado.

1.3.1.-Cláusula de protección de datos de carácter personal.

En los supuestos en que la realización de los trabajos relativos al objeto del contrato suponga el **tratamiento de datos de carácter personal**, de personas identificadas o identificables, por parte del contratista y del personal a su servicio, de acuerdo con lo señalado en el **Anexo I apartado A** se detallan a continuación sus deberes y obligaciones en relación con el tratamiento de los datos, tal y como se prevé en la legislación vigente de protección de datos de carácter personal.

Objeto del encargo del tratamiento: Mediante estas cláusulas se habilita al contratista, y al personal a su servicio, considerado como encargado del tratamiento, para tratar por cuenta del responsable del tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para la prestación del servicio objeto de contrato, en los términos de la Disposición adicional vigésima quinta de la Ley



9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. El tratamiento será el indispensable para la ejecución del contrato.

Duración: La duración del contrato será la especificada en este Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El responsable del tratamiento determinará si, cuando finalice la prestación de los servicios del encargado, los datos personales deben ser destruidos, devueltos al responsable o entregados, en su caso, a un nuevo encargado.

No procederá la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que obligue a su conservación, en cuyo caso deberán ser devueltos al responsable, que garantizará su conservación mientras tal obligación persista.

El encargado del tratamiento podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con el responsable del tratamiento.

El encargado del tratamiento y el personal a su servicio se obliga a:

-Someterse en todo caso a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, sin perjuicio de lo establecido en el último párrafo del apartado 1 del artículo 202 de la LCSP.

El cumplimiento de esta cláusula tiene carácter esencial conforme a lo dispuesto en el art. 122.2 de la LCSP, por lo que su incumplimiento constituye causa de resolución del contrato conforme dispone el art. 211.1.f de la LCSP.

-En el caso de que el objeto del contrato requiera el uso de servidores o servicios ubicados fuera de las instalaciones de la adjudicataria, presentar una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos y comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración. El cumplimiento de esta cláusula tiene carácter esencial conforme a lo dispuesto en el art. 122.2 de la LCSP, por lo que su incumplimiento constituye causa de resolución del contrato conforme dispone el art. 211.1.f de la LCSP.

-Utilizar los datos personales objeto de tratamiento solo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso puede utilizar los datos para finalidades propias. Si la contratista destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato o de la normativa vigente, será considerada también como órgano responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 28.10 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 y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos.) en adelante, RGPD.

-Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento y llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento, efectuadas por cuenta del responsable de conformidad con el artículo 30.2 del RGPD, salvo que sea aplicable alguna de las excepciones previstas en el artículo 30.5 del RGPD.

-Considerar como confidenciales y mantener el deber de secreto sobre la información, datos personales o documentación facilitados por el responsable del tratamiento a los que hayan tenido acceso en ejecución del contrato, no pudiendo ser objeto, total o parcialmente, de publicación, copia, utilización, comunicación, cesión o préstamo a terceros, en los términos del artículo 133.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, sin la autorización expresa del responsable del tratamiento.

-Custodiar fiel y cuidadosamente la información, datos personales o documentación que se les entreguen para la ejecución del contrato y, con ello, el compromiso de que los mismos no lleguen en ningún caso a poder de terceras personas distintas de las que les sean indicadas expresamente por el responsable del tratamiento.

-Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas a su servicio autorizadas para tratar datos personales.

-Notificar, al responsable del tratamiento, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las cuales tenga conocimiento, junto con toda la información relevante para documentar y comunicar la incidencia, sin más dilación indebida.

-Poner a disposición del responsable del tratamiento toda la información necesaria para demostrar que cumple sus obligaciones, así como para realizar las auditorías o las inspecciones que efectúen el responsable u otro auditor autorizado por él.

-Asistir al Delegado de Protección de Datos en el cumplimiento de sus obligaciones cuando sea necesario o a petición suya.

En el caso de que en el presente contrato sea posible la subcontratación y en relación con el tratamiento de datos personales, a tenor de lo establecido en la Disposición adicional vigésima

quinta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, cuando un tercero trate datos personales por cuenta del contratista se deberá: a) Realizar la comunicación prevista en el art. 215 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, señalando la parte de la prestación que se pretende subcontratar y la identidad, datos de contacto y representante o representantes legales del subcontratista, y justificando suficientemente la aptitud de este para ejecutarla por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia, para cumplir con las obligaciones establecidas en esta cláusula. La subcontratación podrá implicar un encargo de tratamiento si, conforme a lo previsto en los Pliegos, la subcontratación ha sido objeto de autorización expresa o no se ha manifestado oposición expresa por el órgano de contratación en el plazo de 20 días hábiles desde que se hubiese cursado la comunicación.

En el caso de que el objeto del pliego requiera el uso de servidores o servicios ubicados fuera de las instalaciones de la adjudicataria, y al amparo del art. 215.2.a de la Ley 9/2017, el licitador tiene la obligación de indicar en su oferta si tiene previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, especificando la identidad, datos de contacto y representante o representantes legales de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización, justificando suficientemente la aptitud de éstos para ejecutarlo por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia. b) El subcontratista, que también tiene la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en esta cláusula para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación, de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante la adjudicataria en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

El cumplimiento de esta cláusula tiene carácter esencial conforme a lo dispuesto en el art. 122.2., de la LCSP, por lo que su incumplimiento constituye causa de resolución del contrato conforme dispone el art. 211.1.f de la LCSP.

Obligaciones del responsable del tratamiento.

El responsable del tratamiento, velará para que el encargado y el personal a su servicio cumplan la normativa aplicable respecto a la protección de datos personales y la confidencialidad de la información, así como supervisará el tratamiento, incluida la posibilidad de ejecutar las inspecciones o auditorías que se requieran.



Los responsables y encargados, deberán cumplir con las obligaciones generales que en este ámbito se recogen en el Artículo 28 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

1.4. Integración de perfil de contratante en PLACSP.

De conformidad con la Disposición adicional decimoquinta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, la presentación de ofertas y solicitudes de participación se llevará a cabo utilizando medios electrónicos. La integración sistémica de la plataforma de contratación de la CARM en la plataforma de contratación del sector público PLACSP se ha producido en virtud de la Resolución de la Dirección General de Patrimonio de 12 de mayo de 2020, por la que se aprueba la instrucción por la que se dictan las reglas para el envío de información a la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLACSP), por ello la presentación de ofertas y solicitudes de participación se realizará por medios electrónicos de conformidad con los requisitos establecidos en la citada disposición adicional y en las disposiciones adicionales decimosexta y decimoséptima.

2. APLICACIÓN PRESUPUESTARIA, VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y REVISIÓN DE PRECIOS.

2.1. Aplicación presupuestaria.

Las obligaciones económicas que se deriven de la ejecución del contrato se imputarán a la partida presupuestaria que figura en el **apartado D del Anexo I** del presente pliego.

Las anualidades definitivas se ajustarán al importe de la oferta seleccionada.

2.2. Financiación de distinta procedencia.

Cuando en la financiación haya aportaciones de distinta procedencia se estará a lo dispuesto en el artículo 116.5 de la LCSP.

Si el contrato se financia con fondos europeos, deberá someterse a las disposiciones del Tratado de la Unión Europea y a los actos fijados en virtud del mismo y ser coherente con la actividades, políticas y prioridades comunitarias en pro de un desarrollo sostenible y mejora del medio ambiente, debiendo promover el crecimiento, la competitividad, el empleo y la inclusión social, así como la igualdad entre hombres y mujeres, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (CE) 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre, por el que se establecen disposiciones comunes relativas al Fondo Europeo de Desarrollo Regional, al Fondo Social Europeo, al Fondo de Cohesión, y a Fondo Europeo Marítimo y de la Pesca, y se deroga el Reglamento (CE) 1083/2006, del Consejo.



2.3. Expedientes de tramitación anticipada.

En el supuesto de que se trate de un expediente de tramitación anticipada, en el expediente constará la existencia de crédito mediante certificado de la Dirección General de Presupuestos y Fondos Europeos, y emitido en cumplimiento de lo previsto en la regla 7 de la Orden de la Consejería de Economía y Hacienda de 15 de diciembre de 1997, por la que se aprueba la Instrucción de contabilidad de gastos de tramitación anticipada, y la Orden de la citada Consejería de 26/06/2001 por la que se modifica la anterior y demás normativa aplicable. Igualmente será de aplicación lo previsto en la Disposición Adicional Segunda de la Ley 4/2023, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2024.

El expediente podrá ultimarse incluso con la adjudicación y formalización del correspondiente contrato, aun cuando su ejecución, ya se realice en una o varias anualidades, deba iniciarse en el ejercicio siguiente, quedando la adjudicación de este contrato sometida a la condición suspensiva de existencia de crédito adecuado y suficiente para financiar las obligaciones derivadas del mismo en el ejercicio correspondiente, de conformidad con el artículo 117 de la LCSP.

Cuando se trate de este supuesto, en la partida presupuestaria consignada en el **apartado D del Anexo I** figurará como primera o única anualidad la del ejercicio siguiente al del inicio de expediente de contratación.

2.4. Sistema de determinación del precio.

El sistema para la determinación del precio del contrato será el que se establezca en el **apartado C del Anexo I**, siendo su importe máximo a efectos de licitación, el que figura en ese apartado. Conforme al artículo 102.6 de la LCSP el contrato podrá incluir cláusulas de variación de precios en función del cumplimiento o incumplimiento de determinados objetivos de plazos o de rendimiento. Para que sea aplicable esta posibilidad deberá haberse establecido la misma, así como los supuestos en que será aplicable en el **apartado C del Anexo I**.

2.5. Presupuesto base de licitación.

Es el indicado en el **apartado C del Anexo I**, y se corresponde con el límite máximo de gasto que en virtud del contrato puede comprometer el órgano de contratación, incluido el Impuesto sobre el Valor Añadido, salvo disposición en contrario.

2.6. Valor estimado del contrato.

El valor estimado del contrato y su método de cálculo vienen indicados en el **apartado C del Anexo I**.



2.7. Revisión de precios.

El precio del contrato podrá ser objeto de revisión, siempre y cuando se recoja esta posibilidad y condiciones de la misma en el **apartado E del Anexo I**, de conformidad con lo regulado en el artículo 103 LCSP.

3. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN.

3.1. Procedimiento.

El presente contrato se adjudicará por el procedimiento abierto, utilizando varios criterios de adjudicación en función de la mejor relación calidad-precio, de conformidad con lo previsto en los artículos 145, 146 y 156, 157 y 158 de la LCSP, por los correspondientes del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (RGLCAP) y los demás artículos de la LCSP que le sean de aplicación. Para la valoración de las proposiciones se aplicarán los criterios que vienen señalados en el **apartado K del Anexo I**.

3.2. Aptitud para contratar.

Podrán presentar proposiciones las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras que tengan plena capacidad de obrar y acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional, y que no estén incursas en ninguna de las prohibiciones para contratar especificadas en el artículo 71 de la LCSP.

Los requisitos mínimos de solvencia que debe reunir el empresario para concurrir a esta licitación y la documentación requerida para acreditar los mismos se especifican en el **apartado J del Anexo I**.

En el caso de que así se indique en el citado **apartado J**, los contratistas deberán contar, asimismo, con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para la realización de las prestaciones que constituyan el objeto del contrato.

Las personas jurídicas sólo podrán ser adjudicatarias de contratos cuyas prestaciones estén comprendidas dentro de los fines, objeto y ámbito de actividad, que a tenor de sus estatutos o reglas fundacionales les sean propias.

Cuando el licitador sea empresario extranjero de Estado miembro de la Unión Europea o signatario del Espacio Económico Europeo la capacidad para contratar se determinará de conformidad con el artículo 67 de la LCSP. Cuando el licitador sea empresa no comunitaria de



Estado no encuadrado en los dos grupos antes referidos deberá justificar su capacidad según lo establecido en el artículo 68 de la LCSP.

3.3. Integración de la solvencia con medios externos.

Para acreditar la solvencia necesaria para celebrar este contrato, el empresario podrá basarse en la solvencia y medios de otras entidades, independientemente de la naturaleza jurídica de los vínculos que tenga con ellas, siempre que demuestre que durante toda la duración de la ejecución del contrato dispondrá efectivamente de esa solvencia y medios, y la entidad a la que recurra no esté incurso en una prohibición de contratar, todo ello de conformidad con el artículo 75 de la LCSP.

3.4. Unión temporal de empresas.

Podrán presentar proposiciones las uniones de empresarios que se constituyan temporalmente al efecto de conformidad con el artículo 69 de la LCSP.

Cada uno de los empresarios que componen la agrupación, deberá acreditar su capacidad de obrar y la solvencia económica, financiera y técnica o profesional, y que no están incursas en ninguna de las prohibiciones para contratar especificadas en el artículo 71 de la LCSP, con la presentación de la documentación a que hacen referencia las cláusulas siguientes, debiendo indicar en documento privado los nombres y circunstancias de los empresarios que la suscriban, la participación de cada uno de ellos y la persona o entidad que, durante la vigencia del contrato ha de ostentar la plena representación de todos ellos frente a la Administración y que asumen el compromiso de constituirse en Unión Temporal de Empresas, según dispone el artículo 69.3 de la LCSP. El citado documento deberá estar firmado por los representantes de cada una de las empresas componentes de la Unión (**Anexo IV**).

A los efectos de valorar y apreciar la concurrencia del requisito de clasificación, respecto de los empresarios que concurren UTE, se atenderá, en la forma que reglamentariamente se determine, a las características acumuladas de cada uno de ellos, expresadas en sus respectivas clasificaciones.

Los empresarios que estén interesados en formar las uniones temporales de empresas, podrán darse de alta en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público que especificará esta circunstancia. Si ya estuvieran inscritos en el mismo, únicamente deberán comunicarle a éste su interés en el sentido indicado.



La duración de las uniones temporales de empresarios deberá ser coincidente con la del contrato hasta la extinción, como mínimo.

Si durante la tramitación de un procedimiento y antes de la formalización del contrato se produjese la modificación de la composición de la unión temporal de empresas, esta quedará excluida del procedimiento. No tendrá la consideración de modificación de la composición la alteración de la participación de las empresas siempre que se mantenga la misma clasificación. Quedará excluida también del procedimiento de adjudicación del contrato la unión temporal de empresas cuando alguna o algunas de las empresas que la integren quedasen incursas en prohibición de contratar.

3.5. Propositiones de los interesados.

La presentación de proposiciones supone por parte del licitador la aceptación incondicionada del contenido de la totalidad de las cláusulas de este pliego, sin salvedad o reserva alguna, así como la autorización a la Mesa y al órgano de contratación para consultar los datos recogidos en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público, o en las listas oficiales de operadores económicos de un estado miembro de la Unión Europea.

Cada licitador no podrá presentar más que una sola proposición. Tampoco podrá suscribir ninguna propuesta en agrupación temporal con otras, si lo ha hecho individualmente, o figurar en más de una unión temporal. La infracción de estas normas dará lugar a la no admisión de todas las propuestas por él suscritas.

3.6. Documentación a presentar.

Las ofertas se presentarán en **dos sobres electrónicos** cuando en el **apartado K del Anexo I** solo se prevean criterios de adjudicación evaluables mediante fórmulas. En caso de que en el citado apartado se prevean también **criterios evaluables mediante juicios de valor** la oferta se presentará en **tres sobres electrónicos**.

La documentación correspondiente a los criterios evaluables mediante juicios de valor, en caso de que existan, irá contenida en el sobre nº 2. La documentación correspondiente los criterios evaluables mediante fórmulas automáticas irá contenida en el sobre nº 3.

Se advierte a los licitadores que cualquier inclusión de documentación relativa al sobre nº2 en el sobre nº 1, supondrá la exclusión del licitador. Así mismo, la inclusión de



documentación relativa al sobre 3 en los sobres nº1 o nº2 supondrá la exclusión del licitador.

En el caso de división en lotes, se presentarán tantos sobres nº 2 y nº 3 como lotes a los que liciten o puedan licitar, de acuerdo con lo establecido en el **apartado B del Anexo I**.

La preparación de los sobres se realizará en la forma exigida por la "Herramienta de preparación de ofertas" de la Plataforma de Contratación del Sector Público, aplicación específicamente diseñada para el envío de la documentación relativa a ofertas, agrupada en los sobres electrónicos definidos por el presente pliego, asegurándose mediante dicha Herramienta la integridad, autenticidad, no repudio y confidencialidad de las proposiciones. Los licitadores deberán firmar mediante firma electrónica reconocida, válidamente emitida por un Prestador de Servicios de Certificación y que garantice la identidad e integridad del documento, los documentos y los sobres electrónicos en los que sea necesaria la firma. Una vez presentada una oferta se generará un recibo electrónico que garantizará la fecha y hora de presentación y el contenido de la oferta. Asimismo, el proceso de envío realizará el cifrado de los sobres, que permite garantizar la confidencialidad del contenido y asegura la custodia e inaccesibilidad de toda la documentación enviada por el licitador hasta el momento de su apertura.

Cuando se trate de una proposición presentada por empresarios que vayan a constituirse en UTE, en el sobre deberán indicar el nombre y NIF del representante de cada empresa y la dirección de correo electrónico y número de teléfono móvil de cada una de ellas para efectuar las comunicaciones y el aviso de notificaciones durante el procedimiento de licitación.

Toda la documentación a presentar por los licitadores habrá de ser original o copia que tenga carácter de auténtica conforme a la legislación vigente en la materia.

Excepcionalmente, cuando la relevancia del documento lo exija o existan dudas derivadas de la calidad de la copia, la Administración podrá solicitar el cotejo de las copias aportadas, para lo que podrá requerir la exhibición del documento o de la información original.

Los licitadores se responsabilizan de la veracidad de los documentos que presenten, estando sujetos a las consecuencias que la normativa prevé para el caso de que no quede acreditada la veracidad del documento.

Los documentos deben presentarse en castellano. La documentación redactada en otra lengua deberá acompañarse de la correspondiente traducción oficial.



- **Sobre nº 1:** Documentación administrativa.
- **Sobre nº 2:** Oferta referida a los criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor.
- **Sobre nº3:** Oferta económica y, en caso de que los hubiera, oferta relativa al resto de criterios susceptibles de valoración mediante la aplicación de fórmulas.

3.6.1. Sobre nº1.

El citado sobre contendrá la siguiente documentación:

a) Conforme al artículo 140.1 de la LCSP, los licitadores deberán presentar una declaración responsable según modelo del **Anexo II** (DEUC), cumplimentada siguiendo sus instrucciones, firmada por el representante legal de la empresa y, en caso de UTE, una declaración por cada una de las empresas que la compongan, relativa, entre otros, a los siguientes extremos:

- i. Que la sociedad está válidamente constituida y que conforme a su objeto social puede presentarse a la licitación.
- ii. Ostentar la representación de la sociedad que presenta la oferta, salvo que el licitador sea una persona física.
- iii. Contar con la adecuada solvencia económica, financiera y técnica o, en su caso, la clasificación correspondiente.
- iv. Contar con las autorizaciones necesarias para ejercer la actividad.
- v. No estar incurso en prohibición de contratar por alguna de las causas enumeradas el artículo 71.1 de la LCSP.
- vi. Declaración de que no forma parte de los órganos de gobierno o administración de las mismas, persona alguna a las que se hace referencia la Ley 5/1994, de 1 de agosto, del Estatuto Regional de la Actividad Política.
- vii. Se pronunciará sobre la existencia del compromiso a que se refiere el artículo 75.2 de la LCSP, relativo a la integración de la solvencia con medios externos.
- viii. Designar una dirección de correo electrónico en que efectuar las notificaciones, que deberá ser «habilitada», de conformidad con lo dispuesto en la disposición adicional decimoquinta de la LCSP, para los casos en que el órgano de contratación opte por realizar las notificaciones a través de la misma.

b) Declaración responsable complementaria según modelo del **Anexo III**, que es complementaria de la efectuada en el DEUC, firmada por el representante legal de la



empresa y, en caso de UTE una declaración por cada una de las empresas que la compongan, relativa a los siguientes extremos:

- i. Declaración de trabajadores con discapacidad.
- ii. Declaración relativa a la existencia de un Plan de Igualdad.
- iii. Declaración de que son válidos y están vigentes los datos que constan en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas, relativos a la empresa licitadora.
- iv. Manifestación sobre no autorización u oposición a que la Administración obtenga, de forma electrónica o por otros medios, los certificados de estar al corriente en sus obligaciones tributarias con la AEAT, con Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, con la Seguridad Social y de alta en el Impuesto de Actividades Económicas.
- v. Declaración relativa a las empresas que pertenecen al mismo grupo empresarial, entendiéndose por tales las que se encuentren en alguno de los supuestos del artículo 42.1 del Código de Comercio, señalando en caso afirmativo las denominaciones sociales de las empresas de dicho grupo que concurren a esta licitación, siéndoles de aplicación a dichas empresas lo establecido en el artículo 86.1 y 86.2 RGLCAP; igualmente, declaración de si la licitadora es, o no, una PYME.
- vi. Declaración relativa a la integración de solvencia por medios externos.
- vii. Dirección de correo electrónico donde el órgano de contratación pueda efectuar comunicaciones electrónicas;
- viii. Datos para que la Administración pueda realizar las notificaciones mediante dirección electrónica habilitada;
- ix. Compromiso del cumplimiento del apartado IV del *Código de conducta en la contratación pública de la Región de Murcia*;
- x. En el supuesto de que la empresa fuese extranjera, la declaración responsable también incluirá el sometimiento al fuero español;

c) Igualmente, cuando una empresa recurra a la capacidad de otras entidades, se deberá adjuntar el **DEUC**, así como la declaración complementaria conforme al modelo del **Anexo III**, de éstas, de forma separada y por cada una de las entidades de que se trate.



d) En su caso, compromiso de adscribir a la ejecución del contrato los medios especificados en el **apartado J del Anexo I**, según modelo contenido en el **Anexo VI** del presente pliego firmado por el representante legal de la empresa y, en caso de UTE, por el de cada una de las empresas que la compongan.

e) En el supuesto en que el **apartado H del Anexo I** se exija la constitución de garantía provisional, se aportará el documento acreditativo de haberla constituido, en el modo que señala el artículo 106.3 de la LCSP.

f) En el supuesto de que la oferta fuese presentada por una unión temporal de empresarios, deberá acompañar a aquella el compromiso de constitución de la unión según **Anexo IV**.

g) Los licitadores podrán presentar una declaración designando qué documentos administrativos y técnicos y datos presentados son, a su parecer, constitutivos de ser considerados confidenciales. El modelo para dicha declaración se encuentra en el **Anexo V**.

3.6.2. Sobre nº 2. Criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor (documentación técnica).

Contendrá la documentación que deba ser valorada conforme a los criterios cuya ponderación depende de un juicio de valor señalados en el **apartado K apartado B, del Anexo I**, que, en su caso, se ajustará al modelo del **Anexo VII** de este pliego, debiendo ir firmada por el representante legal de la empresa y, en caso de UTE, por el de cada una de las empresas que la compongan.

3.6.3 Sobre nº 3. Proposición económica y criterios de adjudicación evaluables de forma automática.

Contendrá la oferta económica según el modelo del **Anexo VIII** de este pliego y, en caso de que los hubiera, la restante documentación que deba ser valorada conforme a criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas según el modelo del **Anexo IX**, firmadas por el representante legal de la empresa y, en caso de UTE, por el de cada una de las empresas que la compongan.

En la proposición deberá indicarse, como partida independiente, el importe del Impuesto sobre el Valor Añadido que deba ser repercutido.



Cuando se señale un único criterio de adjudicación, este deberá estar relacionado con los costes, pudiendo ser el precio o un criterio basado en la rentabilidad, como el coste del ciclo de vida calculado de acuerdo con lo indicado en el artículo 148.

En la proposición económica se entenderán incluidos a todos los efectos los demás tributos, tasas y cánones de cualquier índole que sean de aplicación, así como todos los gastos que se originen para la persona adjudicataria, como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente pliego.

Cada licitador solamente podrá presentar una proposición económica, no siendo admitidas aquéllas cuyo importe sea superior al presupuesto de licitación.

En caso de discordancia entre la cantidad consignada en cifras y la consignada en letra, prevalecerá ésta última.

No se aceptarán aquellas proposiciones que tengan omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer claramente todo aquello que la Administración estime fundamental para la oferta.

3.7. Empleo de medios electrónicos en notificaciones y comunicaciones derivadas del procedimiento.

Las notificaciones que deriven del presente procedimiento se realizarán mediante dirección electrónica habilitada (DEH) (<https://notificaciones.060.es/>).

Los plazos a contar desde la notificación se computarán desde la fecha de envío de la misma, siempre que el acto objeto de notificación se haya publicado el mismo día en el perfil de contratante del órgano de contratación. En caso contrario, los plazos se computarán desde la recepción de la notificación por el interesado.

Durante el proceso de licitación y en tanto no exista una propuesta de adjudicación, dado el carácter electrónico de la presente licitación, las comunicaciones de cualquier tipo entre los licitadores y el órgano de contratación se realizarán a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLCSP) (www.contrataciondelestado.es).

Las comunicaciones de actos no objeto de notificación, posteriores a la adjudicación se realizarán mediante medios electrónicos, utilizándose a tal efecto la dirección de correo electrónico facilitada por el licitador en el **Anexo III**.



No obstante, podrá utilizarse la comunicación oral para comunicaciones distintas de las relativas a los elementos esenciales de un procedimiento de contratación, siempre que el contenido de la comunicación oral esté suficientemente documentado.

4. FORMA, PLAZO Y LUGAR DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES.

4.1. Forma de presentación de las proposiciones.

La presentación de proposiciones se realizará exclusivamente de forma electrónica a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público (<https://contrataciondelestado.es>), salvo en los supuestos y condiciones establecidos en los apartados 3 y 4 de la Disposición Adicional 15ª de la LCSP. En estos supuestos, la presentación de ofertas y los intercambios de información se hará de la forma establecida en el **Apartado N del Anexo I** del pliego.

Con respecto a los intercambios de información para los que no se utilicen medios electrónicos en los supuestos y condiciones establecidos en la D.A. 15ª.3 de la LCSP, el envío de información se hará en la forma establecida en el **Apartado N del Anexo I** del pliego, y se justificarán los motivos de utilización de medios no electrónicos mediante un informe.

4.2. Anuncio de licitación y plazo de presentación de proposiciones.

El anuncio de licitación se publicará en el perfil de contratante del órgano de contratación y en el caso de contratos sujetos a regulación armonizada, además, en el Diario Oficial de la Unión Europea.

El plazo de presentación de proposiciones será el fijado en el anuncio de licitación del contrato (indicado en el **apartado N del Anexo I**).

4.3. Lugar de presentación.

La presentación de ofertas se llevará a cabo utilizando medios electrónicos, salvo en los supuestos a que se refieren los números 3 y 4 de la disposición adicional decimoquinta de la LCSP.

En el **apartado N del Anexo I** se indicará la forma y lugar de presentación.

Licitación electrónica

La presentación será electrónica a través de sobres en formato digital en la Plataforma de Contratación del Sector Público (<https://contrataciondelestado.es>). En el documento pdf titulado "Guía de Servicios de Licitación Electrónica para empresas: Preparación y Presentación de



ofertas", que se pone a disposición de los licitadores en la Plataforma de Contratación en el siguiente enlace: (<https://contrataciondelestado.es/wps/portal/guiasAyuda>) se explica paso a paso cómo mediante la Herramienta de Preparación y Presentación de Ofertas el licitador ha de preparar la documentación y los sobres que componen las ofertas.

Los licitadores prepararán sus ofertas en la forma exigida por la Herramienta de preparación de ofertas de la Plataforma de Contratación del Sector Público, agrupada en los sobres electrónicos definidos por el presente pliego asegurándose mediante dicha Herramienta la integridad, autenticidad, no repudio y confidencialidad de las proposiciones. Una vez presentada una oferta se generará un recibo electrónico que garantizará la fecha y hora de presentación y el contenido de la oferta.

De conformidad con la Disposición adicional decimosexta, apartado 1, letra h), el envío por medios electrónicos de las ofertas podrá hacerse en dos fases, transmitiendo primero la huella electrónica "hash" de la oferta, con cuya recepción se considerará efectuada su presentación a todos los efectos, y después la oferta electrónica propiamente dicha, en un plazo máximo de 24 horas; de no efectuarse esta segunda remisión en el plazo indicado, se considerará que la oferta ha sido retirada. Se entiende por huella electrónica "hash" de la oferta, el conjunto de datos cuyo proceso de generación garantiza que se relacionan de manera inequívoca con el contenido de la oferta propiamente dicha y que permiten detectar posibles alteraciones del contenido de ésta, garantizando su integridad. El documento presentado posteriormente no podrá tener ninguna modificación respecto al original incluido en la oferta, en caso contrario será excluida.

En referencia a lo indicado en el párrafo anterior, la referida "Guía de Servicios de Licitación Electrónica para empresas: Preparación y Presentación de ofertas" describe las alternativas de envío que se podrán utilizar para realizar la remisión completa de las ofertas.

Especialmente, en PLACSP, la presentación electrónica de ofertas requiere:

- Los operadores económicos estén registrados en PLACSP y deban informar tanto los datos básicos como los adicionales.
- Los licitadores accedan a la PLACSP con su usuario de operador económico registrado y muestren su interés en la licitación correspondiente, es decir, la agreguen a su lista de favoritos, llamada "Mis licitaciones". Esta acción habilita el acceso del usuario a la Herramienta de Presentación y Preparación de Ofertas de PLACSP.

- Los licitadores adjunten y firme electrónicamente toda aquella documentación y sobres que solicite el órgano de contratación, según las instrucciones contenidas en este pliego, así como en la Herramienta Presentación y Preparación de Ofertas de PLACSP. Los licitadores deberán firmar, mediante firma electrónica reconocida, válidamente emitida por un Prestador de Servicios de Certificación y que garantice la identidad e integridad del documento, los documentos y los sobres electrónicos en los que sea necesaria la firma.

- El cumplimiento de unos mínimos requisitos técnicos relacionados con la máquina virtual JAVA y que se detallan en la "Guía de los Servicios de Licitación Electrónica para Empresas" que PLACSP pone a disposición de los licitadores.

- Si el licitador es una UTE (Unión Temporal de Empresas) es preciso que la persona que está cumplimentando la oferta en la Herramienta de PLACSP indique si la documentación para satisfacer un requisito de participación, o una pluralidad de ellos, se considera aportada a todos los efectos en nombre de la UTE en su conjunto o, por el contrario, se refiere a un miembro concreto. En el primer caso, no será necesario aportar ninguna documentación adicional a nivel de miembros de la UTE. Sin embargo, en el segundo caso, la Herramienta va a solicitar la aportación de documentos a nivel de cada uno de sus miembros. Si esa documentación no se satisface no es posible realizar la firma del sobre del sobre ni, por ello, la presentación de la proposición.

En caso de producirse alguna discrepancia entre los datos incorporados manualmente por el licitador en la Plataforma de Contratación del Sector Público y los que se recojan en cualquier documento anexo, se tendrán en cuenta los datos incorporados manualmente a la Plataforma de Contratación del Sector Público.

Se recomienda a los licitadores la presentación de las ofertas con antelación suficiente a los efectos de la correcta utilización de la Herramienta de Presentación y Preparación de Ofertas de PLACSP y de poder solventar cualquier duda de funcionalidad de la misma.

La dirección de soporte de la Plataforma de Contratación del Sector Público para resolución de cualquier incidencia técnica que pudieran experimentar durante la preparación y envío de sus proposiciones es la siguiente: licitacionE@minhafp.es

5. MESA DE CONTRATACIÓN.

El órgano de contratación estará asistido por una mesa de contratación, cuya composición se publicará en el perfil de contratante.

La mesa de contratación se constituirá de acuerdo con lo previsto en el artículo 36 de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. La Mesa de contratación será el órgano competente para efectuar la valoración de las ofertas y calificar la documentación administrativa, y actuará conforme a lo previsto en el artículo 326 LCSP, desarrollando las funciones que en éste se establece.

Los miembros de la Mesa/Órgano de Contratación y, en su caso, del organismo técnico especializado al que corresponda la evaluación de las ofertas, harán una declaración expresa de ausencia de conflicto de intereses, de conformidad con lo previsto en el artículo 64 de la LCSP y, en caso de financiación con fondos europeos, con el artículo 61 del Reglamento Financiero de la UE (Reglamento 2018/1046 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de julio de 2018 sobre las normas europeas aplicables al presupuesto general de la Unión). La misma declaración expresa de ausencia de conflicto de intereses será exigida a los técnicos que emitan cualquier tipo de informe en el expediente de contratación, declaración que formará parte del expediente.

El resultado de los actos de la Mesa de contratación de calificación, admisión o exclusión de las ofertas se publicará en el perfil de contratante. Se excluirá aquella información que no sea susceptible de publicación de conformidad con la legislación vigente. Todo ello, sin perjuicio de la necesaria comunicación o notificación a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público, según proceda, a los licitadores afectados.

6. CLÁUSULAS ESPECIALES DE LICITACIÓN.

6.1. Garantía provisional.

De conformidad con lo previsto en el artículo 106 LCSP, si excepcionalmente y de forma justificada en el expediente se exige para el presente contrato la constitución de una garantía provisional, su importe será el que figure en el **apartado H** del Anexo I.

6.2. Documentos y datos de los licitadores de carácter confidencial.

Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación vigente en materia de acceso a la información pública y de las disposiciones contenidas en la LCSP relativas a la publicidad de la adjudicación y a la información que debe darse a los candidatos y a los licitadores, los órganos de contratación no podrán divulgar la información facilitada por los empresarios que estos hayan designado como confidencial en el momento de presentar su oferta. El carácter de confidencial afecta, entre otros, a los secretos técnicos o comerciales, a los aspectos confidenciales de las ofertas y a

cualesquiera otras informaciones cuyo contenido pueda ser utilizado para falsear la competencia, ya sea en ese procedimiento de licitación o en otros posteriores.

El deber de confidencialidad del órgano de contratación así como de sus servicios dependientes no podrá extenderse a todo el contenido de la oferta del adjudicatario ni a todo el contenido de los informes y documentación que, en su caso, genere directa o indirectamente el órgano de contratación en el curso del procedimiento de licitación. Únicamente podrá extenderse a documentos que tengan una difusión restringida, y en ningún caso a documentos que sean públicamente accesibles.

En este sentido, deberán indicar qué documentos, o parte de los mismos, o datos de los incluidos en las ofertas tienen la consideración de confidenciales (en el **Anexo V** se indicarán los datos que se consideren confidenciales por el licitador, que deberá presentarse en el Sobre nº 1), sin que resulten admisibles las declaraciones genéricas de confidencialidad de todos los documentos o datos de la oferta.

Además de lo señalado en el párrafo anterior, la condición de confidencial deberá reflejarse claramente (sobreimpresa, al margen o de cualquier otra forma claramente identificable) en el propio documento que tenga tal condición, señalando, además, los motivos que la justifican. No se considerarán confidenciales los documentos que no hayan sido expresamente calificados y justificados como tales por los licitadores.

El deber de confidencialidad tampoco podrá impedir la divulgación pública de partes no confidenciales de los contratos celebrados, tales como, en su caso, la liquidación, los plazos finales de ejecución de la obra, las empresas con las que se ha contratado y subcontratado, y, en todo caso, las partes esenciales de la oferta y las modificaciones posteriores del contrato, respetando en todo caso 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 la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

El contratista deberá respetar el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato a la que se le hubiese dado el referido carácter en el contrato, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal. Este deber se mantendrá durante un plazo de cinco años desde el conocimiento de esa información, salvo que el contrato establezca un plazo mayor que, en todo caso, deberá ser definido y limitado en el tiempo.

6.3. Subsanabilidad de documentos.

La presentación de declaraciones responsables de cumplimiento de requisitos de participación será objeto de subsanación por los licitadores, a requerimiento del Órgano o la Mesa de Contratación, cuando no se hubieran presentado, o no estuvieran adecuadamente cumplimentadas.

Igualmente, el propuesto como adjudicatario podrá subsanar la falta o incompleta presentación de los documentos acreditativos del cumplimiento de los requisitos de participación que le sean requeridos con carácter previo a la adjudicación del contrato.

En ambos casos se concederá al licitador un plazo de tres días, de conformidad con el artículo 141.2 de la LCSP, a contar desde el siguiente al envío del requerimiento de subsanación.

Si no se subsanase en plazo lo requerido, el Órgano o la Mesa de contratación entenderán que el licitador retira su oferta.

6.4. Información a los licitadores.

Cuando sea preciso solicitar la información adicional o complementaria a que se refiere el artículo 138 LCSP, la Administración contratante deberá facilitarla, al menos, seis días antes de la fecha límite fijada para la recepción de ofertas, siempre que **dicha petición se presente con una antelación mínima de 12 días** antes del transcurso del plazo de presentación de las proposiciones. Dicha solicitud se efectuará a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público.

El plazo de contestación se reducirá a 4 días máximo en el caso de que el contrato de servicios esté sujeto a regulación armonizada y el expediente de contratación se haya declarado de tramitación urgente.

En los casos en que lo solicitado sean aclaraciones a lo establecido en los pliegos o resto de documentación y así lo establezca el Anexo I del Pliego de cláusulas administrativas particulares, las respuestas tendrán carácter vinculante y, en este caso, se harán públicas en el perfil de contratante en términos que garanticen la igualdad y concurrencia en el procedimiento de licitación.



6.5. Especialidades en la documentación que han de presentar los empresarios extranjeros.

Los empresarios extranjeros deberán presentar además de la documentación señalada anteriormente, la documentación específica que a continuación se detalla.

Todas las empresas no españolas deben aportar:

- **Declaración de someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales Españoles de cualquier orden**, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, renunciando en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitante (artículo 140.1 f) LCSP).

Empresas de Estados que no sean miembros de la Unión Europea o signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo:

- **Informe de la Misión Diplomática Permanente de España en el Estado correspondiente o de la Oficina Consular** en cuyo ámbito territorial radique el domicilio de la empresa. En este informe deberá constar que el licitador, previa acreditación por su parte, figura inscrito en el Registro local correspondiente o, en su defecto, que actúa con habitualidad en el tráfico local en el ámbito de las actividades a las que se extiende el objeto del contrato.
- **Informe de reciprocidad expedido por la correspondiente Oficina Económica y Comercial en el exterior** a que se refiere el artículo 68 LCSP, salvo que se trate de contratos sujetos a regulación armonizadas, en cuyo caso se sustituirá por un informe de la Misión Diplomática Permanente o de la Secretaría General de Comercio Exterior del Ministerio de Economía sobre la condición de Estado signatario del Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial de Comercio.

6.6. Comprobación de la veracidad de las declaraciones responsables.

El órgano o la Mesa de contratación podrán, en cualquier momento, solicitar la justificación documental del cumplimiento de las condiciones sobre las que los licitadores hubieran declarado responsablemente su cumplimiento.

De conformidad con el artículo 71.1 e) LCSP, podría ser causa de prohibición para contratar con el Sector Público el haber incurrido en falsedad al efectuar la declaración responsable o al facilitar cualesquiera otros datos relativos a la capacidad o solvencia.

7. EXAMEN DE LAS PROPOSICIONES Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN.

La presente licitación tiene carácter electrónico, y se instrumentará a través de los servicios de licitación electrónica de la Plataforma de Contratación del Sector Público, lo que implica la custodia electrónica de las ofertas por el sistema y la apertura y evaluación electrónica de la documentación.

7.1. Valoración de las ofertas.

Para el ejercicio de sus funciones, la Mesa podrá solicitar cuantos informes técnicos considere precisos. Igualmente, podrá solicitar estos informes cuando considere necesario verificar que las ofertas cumplen con las especificaciones técnicas de los pliegos, de conformidad con lo previsto en el artículo 157.5 LCSP. Las propuestas que no cumplan las prescripciones técnicas exigidas no serán objeto de valoración.

También se podrán requerir informes a las organizaciones sociales de usuarios destinatarios de la prestación, a las organizaciones representativas del ámbito de actividad al que corresponda el objeto del contrato, a las organizaciones sindicales, a las organizaciones que defiendan la igualdad de género y a otras organizaciones para la verificación de las consideraciones sociales y ambientales.

7.2. Apertura del sobre nº 1: Documentación administrativa.

Finalizado el plazo de presentación de proposiciones se constituirá electrónicamente la Mesa de contratación, para proceder a la apertura del sobre electrónico nº1 de todas las proposiciones presentadas en tiempo y forma, y no incurso en la situación a que se refiere el artículo 139.3 de la LCSP.

La mesa de contratación calificará la declaración responsable y el resto de documentación administrativa contenida en el sobre nº 1.

Si la mesa observara defectos subsanables en la documentación presentada, dará un plazo de tres (3) días al licitador, a contar desde el siguiente a la puesta a disposición de la comunicación a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público, para que los corrija, sin perjuicio de que la presencia de defectos o vicios insubsanables pueda determinar la exclusión de la oferta.

Cuando el órgano o la mesa de contratación consideren que existen dudas razonables sobre la vigencia o fiabilidad de la declaración, cuando resulte necesario para el buen desarrollo del procedimiento y, en todo caso, antes de adjudicar el contrato, podrán pedir a los licitadores que presenten la totalidad o una parte de los documentos justificativos.

No obstante lo anterior, según lo dispuesto en el artículo 140.3 de la LCSP, no estará obligado a presentar los documentos justificativos u otra prueba documental de los datos inscritos en el Registro Oficial de Licitadores o que figuren en una base de datos nacional de un Estado miembro de la Unión Europea.

A los efectos establecidos en los artículos 65 a 76 de la LCSP, el órgano y la mesa de contratación podrán recabar del empresario aclaraciones sobre los certificados y documentos presentados o requerirle para la presentación de otros complementarios en los términos de los artículos 95 de la LCSP y 22 RGLCAP, lo que deberá cumplimentar en el plazo máximo de cinco días naturales, sin que puedan presentarse después de declaradas admitidas las ofertas conforme a lo dispuesto en el artículo 83.6 del RGLCAP.

De la calificación del sobre electrónico nº1 se dará cuenta a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público

7.3. Apertura del sobre nº 2: Oferta referida a los aspectos cuya evaluación dependa de un juicio de valor.

De conformidad con el artículo 157.3 de la LCSP se procederá, en un plazo no superior a 20 días a contar desde la finalización de presentación de ofertas, a la apertura del sobre nº 2, al objeto de evaluar su contenido con arreglo a los criterios expresados en el **apartado K del Anexo I**. La aplicación de los criterios de adjudicación se efectuará por los siguientes órganos:

a) Cuando los criterios dependientes de un juicio de valor superen el 50% del total de la ponderación, la evaluación previa del sobre nº 2 se realizará por un comité formado por expertos con cualificación apropiada, que cuente con un mínimo de tres miembros, distinto de la Mesa, expresamente indicado en el **apartado A del Anexo I**, siendo vinculante dicha evaluación para la Mesa de contratación a efectos de formular su propuesta de adjudicación. En dicho Anexo se harán constar los criterios concretos que deben someterse a valoración por el comité de expertos o por el organismo especializado, el plazo en que éstos deberán efectuar la valoración, y los límites máximo y mínimo en que ésta deberá ser cuantificada.

b) En los restantes casos la valoración la realizará la mesa de contratación, a cuyo efecto podrá solicitar los informe técnicos que considere precisos.

Se excluirá del procedimiento de contratación a aquellos licitadores que incorporen en el sobre nº 2, documentación que deba ser objeto de evaluación posterior y que deba ser incorporada en el sobre nº 3.

7.4. Apertura del sobre nº 3: Oferta económica y, en su caso, demás documentación relativa a criterios de adjudicación evaluables mediante fórmulas.

Tras ser aprobado el informe de valoración de los criterios evaluables mediante juicios de valor se procederá a dar publicidad en el perfil del contratante de las ofertas admitidas y del resultado de dicha valoración. Con posterioridad se convocará a la Mesa para proceder a la apertura del Sobre o archivo electrónico nº 3, correspondiente a las ofertas económicas y otros criterios de adjudicación evaluables mediante fórmulas.

A continuación, la mesa de contratación realizará la valoración de las proposiciones económicas y otros criterios de adjudicación automáticos, a cuyo efecto podrá solicitar los informe técnicos que considere precisos.

7.5. Ofertas anormalmente bajas.

Cuando la mesa de contratación hubiese identificado una o varias ofertas en presunción de anormalidad, deberá requerir al licitador o licitadores que las hubieren presentado para que justifiquen y desglosen razonada y detalladamente el bajo nivel de los precios, o de los costes o cualquier otro parámetro en base al cual se haya definido la anormalidad y seguirá el procedimiento previsto en el artículo 149 de la LCSP. En el procedimiento deberá solicitarse el asesoramiento técnico del servicio correspondiente.

Para la identificación de las ofertas que se encuentran incursas en presunción de anormalidad, la mesa de contratación aplicará los parámetros objetivos establecidos en el **apartado L del Anexo I**.

Si el órgano de contratación, considerando la justificación efectuada por el licitador y los informes técnicos emitidos, estimase que la información recabada no explica satisfactoriamente el bajo nivel de los precios o costes propuestos por el licitador y que, por lo tanto, la oferta no puede ser cumplida como consecuencia de la inclusión de valores anormales, la excluirá de la clasificación y acordará la adjudicación a favor de la mejor oferta, de acuerdo con el orden en que hayan sido clasificadas conforme a lo señalado en el apartado 1 del artículo 150, sin que se proceda a una nueva valoración de las ofertas admitidas, de acuerdo con lo expuesto en el Informe 16/20 de la Junta Consultiva de Contratación Pública del Estado.

7.6. Clasificación de las ofertas y propuesta de adjudicación.

La mesa de contratación clasificará, por orden decreciente, las proposiciones presentadas y admitidas, para posteriormente elevar la correspondiente propuesta al órgano de contratación. Tratándose de varios criterios de adjudicación, la clasificación por orden decreciente será la que resulte de la suma de las puntuaciones obtenidas por los criterios evaluables mediante juicios de valor y las obtenidas por los criterios evaluables de manera automática por cada uno de los licitadores.

7.7. Empate en las ofertas.

Cuando se produzca empate entre ofertas, se aplicarán los criterios de desempate previstos en el artículo 147.2 de la LCSP, salvo que se hubieran establecido unos específicos en el **apartado K del Anexo I**. A tal efecto, los servicios correspondientes del órgano de contratación requerirán la documentación pertinente a las empresas afectadas. Cada licitador afectado por el empate deberá aportar la documentación acreditativa de la circunstancia que alegue. Esta documentación será aportada por los licitadores en el momento en que se produzca el empate, y no con carácter previo.

7.8. Documentación a requerir al propuesto como adjudicatario.

Al licitador propuesto por la mesa de contratación se le requerirá para que en el plazo de diez (10) días hábiles, a contar desde el siguiente a aquel en que hubiere enviado el requerimiento, presente la siguiente documentación:

7.8.1. Constitución de la garantía definitiva que, en su caso, sea procedente.

La garantía definitiva que figura en el **apartado H del Anexo I** podrá constituirse en cualquiera de las formas previstas en los artículos 108.1 LCSP, y 55 y siguientes del RGLCAP.

Si así se prevé en el citado **apartado H del Anexo I** podrá constituirse mediante retención en el precio. En este supuesto la garantía definitiva será repercutida al contratista, previa autorización expresa, deduciéndose su importe de la forma señalada en el Anexo I.

En caso de que se hagan efectivas sobre esta garantía las penalidades o indemnizaciones exigibles al adjudicatario, éste deberá reponer o ampliar aquélla en la cuantía que corresponda, en el plazo de quince (15) días naturales desde la ejecución, incurriendo en caso contrario en causa de resolución.

Cuando como consecuencia de una modificación del contrato experimente variación su precio, deberá reajustarse la garantía, para que guarde la debida proporción con el nuevo precio modificado, en el plazo de quince (15) días naturales contados desde la fecha en que se notifique al empresario el acuerdo de modificación.

Cuando la propuesta de adjudicación se realice a favor de una UTE, y la misma se formalice, de acuerdo con la posibilidad legal prevista en el artículo 69 de la LCSP, con anterioridad a la constitución de la garantía y al dictado y notificación de la orden de adjudicación del contrato a su favor, la garantía especificará que la entidad garante avala o asegura a la UTE con expresión de su razón social completa y CIF. Cuando se formalice con posterioridad, la garantía especificará que la entidad garante avala o asegura a (tantas empresas como forman la UTE con su razón social y CIF) "conjunta y solidariamente en UTE".

La garantía responderá de los conceptos mencionados en el art. 110 de la LCSP.

La acreditación de la constitución de la garantía, para este contrato, podrá hacerse mediante medios electrónicos según dispone el artículo 108.3 de la LCSP.

La devolución y cancelación de las garantías se efectuará de conformidad con lo dispuesto en los artículos 111 de la LCSP, y 65.2 y 3 del RGLCAP.

7.8.2. Documentos que acrediten la personalidad del empresario y su ámbito de actividad.

Si la empresa fuese persona jurídica la personalidad se acreditará mediante la presentación de la escritura de constitución o modificación, en su caso, debidamente inscrita en el Registro Mercantil cuando este requisito sea exigible según la legislación mercantil aplicable. Si dicho requisito no fuere exigible, la acreditación de la capacidad de obrar se realizará mediante la escritura o documento de constitución, estatutos o acta fundacional, en el que consten las normas por las que se regula su actividad, inscritos, en su caso, en el correspondiente Registro oficial.

Las personas jurídicas sólo podrán ser adjudicatarias de contratos cuyas prestaciones estén comprendidas dentro de los fines, objeto u ámbito de actividad que a tenor de sus estatutos o reglas fundacionales le sean propios, cuestión que deberá quedar acreditada en la documentación aportada.

Si se trata de un empresario individual la unidad técnica o la mesa de contratación comprobará sus datos de identidad mediante la Plataforma de Interoperabilidad.

En caso de que el empresario individual no posea DNI deberá presentar fotocopia legitimada notarialmente del documento que le sustituya reglamentariamente (artículo 21 RGLCAP).

7.8.3. Documentos que acrediten, en su caso, la representación.

Los que comparezcan o firmen proposiciones en nombre de otro, deberán presentar copia autorizada del poder o testimonio del mismo, debidamente bastantado por el Servicio Jurídico de la Secretaría General de cualquier Consejería de la Administración Regional de Murcia o, en su caso, de los Organismos Autónomos y Empresas Públicas Regionales.

Una vez efectuado el bastanteo por uno de los Servicios Jurídicos previstos en el párrafo anterior, éste surtirá efectos en el resto de las Consejerías, Organismos Autónomos y Empresas Públicas Regionales.

Datos de la persona que ostenta la representación del licitador cuya identidad comprobará la mesa de contratación o unidad técnica mediante la Plataforma de Interoperabilidad.

En caso de que el representante no posea DNI deberá presentar fotocopia legitimada notarialmente del documento que le sustituya reglamentariamente (artículo 21 RGLCAP).

Si la empresa fuera persona jurídica el poder deberá figurar inscrito, en su caso, en el Registro Mercantil. Si se trata de un poder para acto concreto no es necesaria la inscripción en el Registro Mercantil, de acuerdo con el artículo 94.1.5 del Reglamento del Registro Mercantil.

7.8.4. Solvencia económica y financiera, y técnica o profesional.

Acreditación de su solvencia económica, financiera y técnica por los medios que se especifiquen en el presente Pliego, **apartado J del Anexo I**.

En las Uniones Temporales de Empresarios, a efectos de determinación de su solvencia, se acumularán las características acreditadas para cada uno de los integrantes de la misma (artículo 24.1 RGLCAP).

La acreditación de la solvencia mediante medios externos (artículo 75 LCSP), exigirá demostrar que para la ejecución del contrato dispone efectivamente de esos medios mediante la exhibición del correspondiente documento de disposición firmado por las empresas a cuyas capacidades se recurra, además de justificar su suficiencia por los medios establecidos en el **apartado J del Anexo I**.

El licitador ejecutará el contrato con los mismos medios que ha aportado para acreditar su solvencia. Sólo podrá sustituirlos, por causas imprevisibles, por otros medios que acrediten solvencia equivalente y con la correspondiente autorización de la Administración.

No se exige clasificación, sin perjuicio de que el licitador pueda acreditar su solvencia mediante la clasificación si así se ha señalado en el **apartado J del Anexo I**.

La inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado acreditará frente a todos los órganos de contratación del sector público, a tenor de lo en él reflejado y salvo prueba en contrario, las condiciones de aptitud del empresario en cuanto a su personalidad y capacidad de obrar, representación, habilitación profesional o empresarial, solvencia económica y financiera, y técnica o profesional, clasificación y demás circunstancias inscritas, así como la concurrencia o no concurrencia de las prohibiciones de contratar que deban constar en el mismo, de conformidad con el artículo 96. 1 de la LCSP.

La prueba del contenido de los Registros Oficiales de Licitadores y Empresas Clasificadas se efectuará mediante certificación del órgano encargado del mismo, acompañada de una declaración responsable formulada por el licitador en la que se manifieste que las circunstancias reflejadas en el certificado no han experimentado variación.

7.8.5. Cumplimiento de normas de garantía de la calidad y de gestión medioambiental.

Si así se prevé en el **apartado J del Anexo I**, el licitador deberá aportar los certificados allí indicados, que operarán como criterio de solvencia a acreditar incluso cuando se aporte el certificado acreditativo de la clasificación.

7.8.6. Habilitación empresarial o profesional para la realización de la prestación objeto de contrato.

Si resulta legalmente exigible como condición de aptitud para contratar, deberá aportarse la documentación que acredite la correspondiente habilitación empresarial o profesional para la realización de la prestación que constituya el objeto del presente contrato de acuerdo con lo que se indique en el **apartado J del Anexo I**.

7.8.7. Certificados acreditativos de encontrarse al corriente en sus obligaciones tributarias y de Seguridad Social.

- Certificación administrativa vigente expedida por el órgano competente del Estado de encontrarse al corriente de sus obligaciones tributarias.
- Certificación administrativa vigente expedida por el órgano competente de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia de encontrarse al corriente de sus obligaciones tributarias.
- Certificación administrativa expedida por el órgano competente de encontrarse al corriente de sus obligaciones con la Seguridad Social.

Las referidas certificaciones deberán tener carácter positivo y estar expedidas a los efectos del artículo 71.1.d) de la LCSP.

El licitador también podrá autorizar al órgano de contratación para que pueda obtener de forma electrónica o por otros medios los certificados de estar al corriente en sus pagos con la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, con la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y con la Seguridad Social, necesarios para la tramitación de este procedimiento. **(Anexo III).**

7.8.8. Impuesto de actividades económicas.

Cuando se ejerzan actividades sujetas al Impuesto sobre Actividades Económicas si la empresa está obligada al pago del citado impuesto, deberá presentar el recibo del ejercicio corriente o último recibo, complementado con una declaración responsable de no haberse dado de baja en el mismo. El certificado de alta deberá adjuntarse, en todo caso, cuando en el recibo aportado no conste el epígrafe de la actividad. Esta documentación deberá estar referida al epígrafe correspondiente al objeto del contrato que les faculte para su ejercicio en el ámbito territorial en que las ejercen. En el caso de que el alta en dicho impuesto haya sido reciente y no haya surgido aún la obligación de pago, deberá presentar el documento de alta en el mismo e indicar mediante declaración tal circunstancia.

No obstante, si la empresa no está obligada al pago, deberá presentar el certificado de estar dado de alta y una declaración responsable en la que haga constar que no se ha dado de baja y que además está exento del pago del impuesto.

7.8.9. Adscripción de medios.

Documentos acreditativos de la efectiva disposición de los medios que, en su caso, se hubiesen comprometido a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato **(apartado J del Anexo I).**

El propuesto como adjudicatario tendrá que acreditar el compromiso de adscripción de medios personales presentando el Cuestionario de personal, los títulos académicos y profesionales de los miembros del equipo propuesto para la ejecución del contrato y los datos relativos a los

proyectos adjuntando las certificados que acrediten la experiencia requerida para cada perfil.
(Anexo II del PPT y **Anexo XII** del PCAP)

El equipo de trabajo que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por los componentes que se ha comprometido a adscribir el propuesto como adjudicatario en la declaración presentada.

7.8.10. Subcontratación.

Documentación acreditativa de la subcontratación con empresas especializadas cuando así se señale en el **apartado R del Anexo I**.

Cuando así se exija en el **apartado R del Anexo I**, los licitadores deberán indicar la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando el importe que representa en relación con el presupuesto de licitación, y el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que vaya a encomendar su realización (art. 215.2. a) de la LCSP).

7.8.11. Certificación de no estar incurso en incompatibilidad para contratar (**Anexo X**).

7.8.12. Declaración responsable de sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos. (**Anexo XI**).

7.9. Calificación de la documentación.

La Mesa de contratación calificará la documentación aportada y, si observa defectos u omisiones que proceda subsanar, se lo comunicará al interesado, concediéndole un plazo de 3 días para que los corrija o subsane.

En el supuesto de que en el plazo o plazos otorgados el candidato propuesto no aporte la garantía definitiva o la documentación requerida:

- Se realizará propuesta de adjudicación en favor del siguiente candidato.
- Se entenderá que el licitador ha retirado su oferta, procediéndose a exigirle el importe del 3% del presupuesto base de licitación, IVA excluido, en concepto de penalidad, que se hará efectivo en primero lugar contra la garantía provisional, si se hubiera constituido, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 71.2 a) de la LCSP.

La Mesa de Contratación, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 326 LCSP y el art. 22 del RD 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de Contratos del Sector Público, elevará las proposiciones presentadas junto con el acta y valoración al Órgano de contratación.



8. ADJUDICACIÓN Y NOTIFICACIÓN.

8.1. Adjudicación.

El órgano de contratación adjudicará el contrato dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la documentación presentada por el propuesto como adjudicatario.

El plazo máximo para efectuar la adjudicación será de dos (2) meses a contar desde la apertura de las proposiciones. Si la proposición se contuviera en más de un sobre o archivo electrónico, de tal forma que estos deban abrirse en varios actos independientes, el plazo anterior se computará desde el primer acto de apertura del sobre o archivo electrónico que contenga una parte de la proposición. Estos plazos se ampliarán en quince (15) días hábiles cuando sea necesario seguir los trámites del artículo 149.4 de la LCSP para las ofertas anormalmente bajas.

De no dictarse la adjudicación en ese plazo, el licitador tiene derecho a retirar su proposición y a la devolución de la garantía provisional, en caso de existir.

La resolución de adjudicación deberá ser motivada y deberá contener la información necesaria que permita a los interesados en el procedimiento de adjudicación interponer recurso suficientemente fundado contra la decisión de adjudicación, y entre la información que deberá contener figurará, al menos, la especificada en el artículo 151.2 de la LCSP.

Las proposiciones presentadas, tanto las declaradas admitidas como las rechazadas sin abrir o las desestimadas una vez abiertas, serán archivadas en su expediente. Adjudicado el contrato y transcurridos los plazos para la interposición de recursos sin que se hayan interpuesto, la documentación que acompaña a las proposiciones quedará a disposición de los interesados.

8.2. Renuncia a la celebración del contrato y desistimiento del procedimiento de adjudicación por la administración.

El órgano de contratación, antes de la formalización del contrato, también podrá adoptar la decisión de no adjudicar o celebrar el contrato y de desistir del procedimiento de adjudicación.

La renuncia a la celebración del contrato o el desistimiento del procedimiento en los términos del artículo 152 de la LCSP sólo podrán acordarse por el Órgano de contratación antes de la formalización del contrato, notificándolo a los licitadores e informando también a la Comisión Europea cuando el contrato hay sido anunciado en el "Diario Oficial de la Unión Europea".

8.3. Notificación.

La adjudicación se notificará al adjudicatario y al resto de los licitadores, y deberá ser publicada en el perfil de contratante en el plazo de quince (15) días. En la notificación que se practique al adjudicatario se indicará el plazo máximo en el que debe procederse a la formalización del contrato.

9. SUCESIÓN EN EL PROCEDIMIENTO.

Si durante la tramitación del procedimiento y antes de la formalización se produce la extinción de la personalidad jurídica de la empresa licitadora por fusión, escisión, aportación, transmisión de empresas o ramas de actividad de las mismas, le sucederá en su posición en el procedimiento la sociedad absorbente, la resultante de la fusión, la beneficiaria de la escisión o la adquirente del patrimonio, siempre que reúna las condiciones de capacidad y ausencia de prohibiciones de contratar y acredite la solvencia y clasificación en las condiciones exigidas en el presente Pliego para poder participar en el procedimiento de adjudicación (artículo 98 de la LCSP).

10. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.

10.1. Formalización.

En aquellos contratos cuya ejecución requiera el tratamiento por el contratista de datos personales por cuenta del responsable, la empresa adjudicataria deberá presentar, antes de la formalización del contrato, una declaración responsable en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos. En todo caso, esta obligación se califica como esencial a los efectos de lo previsto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 de la LCSP.

La formalización del contrato se realizará no más tarde de los quince (15) días hábiles siguientes a aquel en que se realice la notificación de la adjudicación a los licitadores.

Cuando se trate de un contrato susceptible de recurso especial en materia de contratación la formalización no podrá efectuarse antes de que transcurran quince (15) días hábiles desde que se remita la notificación de la adjudicación a los licitadores. Transcurrido el plazo anteriormente indicado, sin que se hubiera interpuesto dicho recurso, los servicios correspondientes requerirán al adjudicatario para que formalice el contrato en plazo no superior a cinco (5) días a contar desde el siguiente a aquel en el que hubiese recibido el requerimiento.

El contrato deberá formalizarse en documento administrativo que se ajuste con exactitud a las condiciones de la licitación, constituyendo dicho documento título suficiente para acceder a cualquier registro público. No obstante, el contratista podrá solicitar que el contrato se eleve a

escritura pública, corriendo de su cargo los correspondientes gastos. En ningún caso se podrán incluir en el documento en que se formalice el contrato cláusulas que impliquen alteración de los términos de la adjudicación.

Como requisito previo a la formalización del contrato, el adjudicatario deberá entregar los siguientes documentos:

- a) Código Cuenta Cliente (20 dígitos), acompañando escrito de la entidad bancaria confirmando su apertura y titular de la misma, a coincidir con el adjudicatario.
- b) En su caso, declaración de que las circunstancias reflejadas en la Certificación del Registro Oficial de Empresas Clasificadas del Registro Oficial de Contratistas no han experimentado variación.
- c) Cuando la adjudicación recaiga en una UTE deberá aportar la escritura de constitución de la misma, NIF y el poder debidamente bastantado del representante de la UTE.

10.2. Supuesto de no formalización.

Cuando el contrato no se fuese formalizado dentro del plazo indicado por causas imputables al adjudicatario se estará a lo dispuesto en el artículo 153.4 de la LCSP.

Cuando las causas de la no formalización fuesen imputables a la Administración se estará a lo dispuesto en el artículo 153.5 de la LCSP.

10.3. Anuncio de formalización.

La formalización del contrato, junto con el correspondiente contrato, será publicada en el perfil de contratante de este órgano de contratación, en un plazo no superior a quince (15) días tras el perfeccionamiento del contrato.

Cuando el contrato esté sujeto a regulación armonizada, el anuncio de formalización deberá publicarse, además, previamente, en el Diario Oficial de la Unión Europea. El órgano de contratación enviará el anuncio de formalización al Diario Oficial de la Unión Europea a más tardar 10 días después de la formalización del contrato.

11. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.

11.1. Obligaciones generales.

- a) El adjudicatario está obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia fiscal, laboral, de Seguridad Social, de seguridad e higiene en el trabajo, de integración social de personas con discapacidad, de prevención de riesgos laborales y de protección del medio



ambiente, así como a cumplir las condiciones salariales de los trabajadores conforme al Convenio Colectivo sectorial de aplicación.

Cuando en ejecución del contrato, se dé la circunstancia de que en un mismo centro de trabajo desarrollen su actividad personal de dos o más empresas o administraciones públicas, éstas deberán cooperar en la aplicación de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales contenida en la ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales y demás disposiciones que la desarrollan, con especial referencia al Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la mencionada disposición legal.

b) El adjudicatario queda obligado al cumplimiento del plazo de ejecución del contrato y de los plazos parciales fijados por la Administración.

c) Son de cuenta del contratista los gastos necesarios para la obtención de autorizaciones, licencias, documentos o de cualquier información de organismos oficiales o particulares a los efectos de ejecución del contrato, y las tasas por la prestación de actividades facultativas correspondientes a las de dirección e inspección de contratos de servicios (3% sobre una base imponible constituida por el importe de los trabajos efectuados, excluyendo el importe del IVA y el de la propia tasa), de liquidación (en función de la cuantía del presupuesto), de revisión de precios; todo ello conforme a lo establecido en el Decreto Legislativo 1/2004, de 9 de julio, en el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Tasas, Precios Públicos y Contribuciones Especiales, y la Orden de la Consejería competente en materia de Hacienda, por la que se publican anualmente para cada ejercicio las tarifas de las tasas y precios públicos aplicables. Serán de cuenta del contratista los gastos e impuestos derivados de la formalización del contrato, cuando éste se formalice en escritura pública.

d) Establecer y mantener a su costa, durante la ejecución de los trabajos y hasta la finalización del plazo de garantía, los medios materiales y el equipo profesional exigido en el presente Pliego. Esta obligación comporta la asunción por el contratista de todas las obligaciones sociales, laborales y económicas derivadas de los citados medios materiales y personales precisos.

e) El adjudicatario queda obligado a indemnizar, a su costa, los daños a terceros, a la Administración contratante o al personal de la misma que se originen como consecuencia de la ejecución de los trabajos.

f) El personal que la empresa adjudicataria deba contratar para atender sus obligaciones dependerá exclusivamente de esta, sin que a la extinción del contrato pueda producirse en

ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos como personal del órgano contratante.

g) La obtención de las autorizaciones y licencias, documentos o cualquier información, tanto oficial como particular, que se requieran para la realización del servicio contratado.

h) Los gastos de comprobación de materiales, vigilancia del proceso de ejecución y posterior asistencia durante el plazo de garantía.

i) 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.

11.2. Obligaciones específicas.

El contratista está igualmente obligado al cumplimiento de otras obligaciones específicas que se prevean en el **apartado O del Anexo I**.

Tendrán la consideración de obligaciones esenciales las señaladas como tales en el citado **apartado O**.

11.3. Obligaciones organizativas y respecto del personal de la empresa.

En cumplimiento del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 5 de abril de 2013, por el que se aprueban las instrucciones para la gestión de los contratos de servicios y encomiendas de gestión, y por lo que respecta al personal que ha de realizar los trabajos objeto de este contrato, se estará a lo ya especificado en el Pliego de Prescripciones Técnicas, así como a las siguientes reglas:

1.- Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la "entidad contratante" del cumplimiento de aquellos requisitos.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a

no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento a la "entidad contratante".

2.- La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

3.- La empresa contratista velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin exlmitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

4.- La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones salvo que, excepcionalmente, sea autorizada a prestar sus servicios en las dependencias de los entes, organismos y entidades que forman parte del sector público. En este caso, el personal de la empresa contratista ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupan los empleados públicos. Corresponde también a la empresa contratista velar por el cumplimiento de esta obligación. En el pliego deberá hacerse constar motivadamente la necesidad de que, para la ejecución del contrato, los servicios se presten en las dependencias de los Departamentos, agencias, entes, organismos y entidades que forman parte del sector público.

5.- La empresa contratista deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- a) Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a la "entidad contratante", canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la "entidad contratante", de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

- b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- d) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- e) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con la "entidad contratante", a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- f) Informar a la "entidad contratante" acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

11.4. Obligaciones de información en materia de subrogación en contratos de trabajo.

Cuando la empresa adjudicataria quede obligada a subrogarse en los contratos de trabajo del personal que presta servicios objeto de la contratación, de conformidad con la normativa vigente al respecto, se indicará en el **apartado O del Anexo I**. En este caso, figurará además la relación circunstanciada de personal que actualmente presta los referidos servicios y la antigüedad de los mismos, a efectos de permitir la evaluación de los costes laborales que implicará la subrogación en los correspondientes contratos de trabajo, todo ello de conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la LCSP.

Cuando sea obligatoria la subrogación, a la finalización del contrato, y conforme a lo previsto en el artículo 130 LCSP, la empresa adjudicataria tiene la obligación de proporcionar al órgano de contratación la información requerida por éste sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que afecte la subrogación que resulte necesaria para permitir una exacta evaluación de los costes laborales que implicará tal medida. Como parte de esta información, en todo caso se deberán aportar los listados del personal objeto de subrogación, indicándose: el convenio colectivo de aplicación y los detalles de categoría, tipo de contrato, jornada, fecha de antigüedad, vencimiento del contrato, salario bruto anual de cada trabajador, así como todos los pactos en vigor aplicables a los trabajadores a los que afecte la subrogación. El incumplimiento de esta obligación por culpa del contratista dará lugar a la imposición de la penalización que, en

su caso, se haya previsto y se considerará como infracción grave a los efectos previstos en el artículo 71.2 c) de la misma ley.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 130.6 LCSP, el contratista tiene la obligación de responder de los salarios impagados a los trabajadores afectados por la subrogación, así como de las cotizaciones a la Seguridad social devengadas, aún en el supuesto de que se resuelva el contrato y aquellos sean subrogados por el nuevo contratista, sin que en ningún caso dicha obligación corresponda a este último. En este caso, la Administración, una vez acreditada la falta de pago de los citados salarios, procederá a la retención de las cantidades debidas al contratista para garantizar el pago de los citados salarios, y a la no devolución de la garantía definitiva en tanto no se acredite el abono de éstos.

11.5. Obligaciones en materia de transparencia.

El contratista deberá suministrar a la entidad administrativa, previo requerimiento y en un plazo de quince días, toda la información necesaria para el cumplimiento por ésta de las obligaciones de transparencia. Una vez transcurrido el plazo conferido en el requerimiento sin que el mismo hubiera sido atendido, la entidad administrativa podrá acordar, previo apercibimiento y audiencia al interesado, la imposición de multas coercitivas por importe de 1.000 euros, reiteradas por períodos de quince días hasta el cumplimiento, y hasta alcanzar la cantidad correspondiente al 5 % del importe de adjudicación.

El suministro de la información se realizará en formatos abiertos y reutilizables.

11.6. Obligaciones relativas a la reutilización de la información (datos abiertos).

La reutilización de la información asociada a la presente licitación se realizará por la Administración mediante conjuntos de datos abiertos basados en licencias abiertas que permitan su uso libre y gratuito, sin necesidad de autorización previa, y que gocen de amplia aceptación nacional e internacional.

Así mismo, si de la ejecución del presente contrato se obtiene información que pueda ser reutilizable, el adjudicatario deberá proporcionar la misma cumpliendo con los criterios de apertura de datos y reutilización, garantizando la efectiva liberación de los conjuntos de datos generados durante la prestación del servicio.

11.7. Obligaciones en materia de lucha contra la corrupción y prevención de los conflictos de intereses.

Este órgano de contratación, dentro de las medidas de lucha contra la corrupción y prevención de los conflictos de intereses a las que se refiere el artículo 64 de la LCSP, estima necesario que

los licitadores que deseen concurrir a la licitación asuman el compromiso de cumplimiento del apartado VI del *Código de conducta en la contratación pública de la Región de Murcia*, aprobado por el Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 5 de noviembre de 2020 que se inserta como **Anexo XIII** del presente pliego.

A tal efecto, la presentación de las proposiciones por los interesados supone el compromiso por parte de estos del cumplimiento del citado apartado VI del Código de conducta en la contratación pública de la Región de Murcia.

12. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

12.1. Condiciones de ejecución.

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura de la persona contratista y se regirá por las reglas establecidas en los artículos 308 y siguientes de la LCSP.

El contrato se ejecutará con estricta sujeción a las cláusulas estipuladas en este pliego y en el Pliego de Prescripciones Técnicas aprobados por el órgano de contratación y conforme a las instrucciones que, en interpretación técnica de éste diere al contratista el órgano de contratación o el responsable del contrato.

12.2. Valoración de la prestación

La valoración de la prestación se realizará conforme al sistema de determinación de precios fijados en el **apartado C del Anexo I**, en los vencimientos que se hubieran establecido en dicho apartado, y, si éste fuera de tracto sucesivo y no se hubiera dispuesto otra cosa, se realizará mensualmente.

Podrán realizarse valoraciones parciales por trabajos efectuados antes de que se produzca la entrega parcial de los mismos, siempre que se solicite por parte del contratista y sean autorizados por el órgano de contratación.

12.3. Derechos de propiedad intelectual o industrial

Si el contrato tiene por objeto el desarrollo y la puesta a disposición de productos protegidos por un derecho de propiedad intelectual o industrial, llevará aparejada la cesión de éste a la Administración contratante.

12.4. Programa de trabajo.

En los contratos de servicios que sean de tracto sucesivo el contratista está obligado, siempre que en el **apartado F del Anexo I** se hubiera exigido, a presentar un programa de trabajo en el plazo de 30 días desde la formalización del contrato, o en el plazo señalado en dicho apartado, que será aprobado por el órgano de contratación. El programa de trabajo respetará todas las fechas, plazos y condiciones de entrega fijadas en los documentos que vayan a tener carácter contractual.

El Responsable del contrato podrá no dar curso a las certificaciones hasta que el contratista no haya presentado en debida forma el programa de trabajo, sin derecho a intereses de demora por el retraso en el pago de estas certificaciones.

El programa de trabajo habrá de tener el siguiente contenido mínimo, expresado en diagramas de actividades / tiempos:

- Fijación de los contenidos que integran el objeto del contrato y de las operaciones más relevantes.
- Medios técnicos y personales a emplear.
- Calendario de plazos parciales de ejecución de tareas, por unidades de tiempo semanales o mensuales.
- Valoración mensual y acumulada de los trabajos programados sobre la base del precio de adjudicación.

La Administración resolverá sobre la aprobación del programa de trabajo dentro de los quince días siguientes a su presentación, pudiendo imponer la introducción de modificaciones o el cumplimiento de determinadas prescripciones, siempre que no contravengan las cláusulas del contrato. De ser necesario introducir modificaciones se oírán previamente al contratista.

La aceptación del programa de trabajo no eximirá al contratista del cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones contractuales.

12.5. Condiciones especiales de ejecución del contrato de carácter social, ético, medioambiental o de otro orden.

De conformidad con el artículo 202 de la LCSP, se establecen las condiciones especiales de ejecución del contrato que se enumeran en el **apartado P del Anexo I**.

Su incumplimiento conllevará la imposición de las penalidades o podrá ser causa de resolución del contrato, según se determine en el citado **apartado P**.

Asimismo, cuando el incumplimiento de estas condiciones no haya sido tipificado como causa de resolución del contrato, podrá ser considerado como infracción grave a los efectos establecidos en la letra c) del apartado 2 del artículo 71 de la LCSP, si así se hubiese señalado en el referido **apartado P**.

12.6. Cumplimiento defectuoso, incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución, incumplimiento de plazos y penalidades

a) El cumplimiento defectuoso de la prestación o el incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato, conllevará la imposición de las penalidades previstas, en su caso, en el **apartado O del Anexo I** de este pliego. Estas penalidades deberán ser proporcionales a la gravedad del incumplimiento y las cuantías de cada una de ellas no podrán ser superiores al 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido, ni el total de las mismas superar el 50 por ciento del precio del contrato.

b) En el incumplimiento parcial de las prestaciones, por causas imputables al contratista, la Administración podrá optar, atendiendo a las circunstancias del caso, por la resolución del contrato o por la imposición de penalidades previstas, en su caso, en el **apartado O del Anexo I** con las limitaciones establecidas en el anterior párrafo.

c) El adjudicatario queda obligado al cumplimiento del contrato dentro del plazo total de ejecución del mismo y de los plazos parciales señalados para su ejecución sucesiva. En todo caso, la constitución en mora del contratista no requerirá interpelación o intimación previa por parte de la Administración. En caso de incumplimiento del plazo total, por causas imputables al contratista, la Administración podrá optar, atendiendo a las circunstancias del caso, por la resolución del contrato o por la imposición de las penalidades diarias fijadas en el artículo 193.3 de la LCSP.

El importe de las penalidades por demora se deducirá de las certificaciones y, en su caso, de la garantía de conformidad con lo dispuesto en los artículos 194 de la LCSP y 99 del RGLCAP.

d) Cuando los daños causados a la Administración por cumplimiento defectuoso, incumplimiento parcial o demora fuesen superiores la penalidad impuesta, o ésta no estuviese prevista, la Administración exigirá la indemnización por daños y perjuicios.



12.7. Unidad encargada del seguimiento y ejecución ordinaria del contrato

La unidad encargada del seguimiento y ejecución ordinaria del contrato viene determinada en el **apartado X del Anexo I**.

12.8. Responsable del contrato

El órgano de contratación designará, en la orden de adjudicación, a un responsable del contrato, al que corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 62.1 de la LCSP las facultades del responsable del contrato serán ejercidas de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 308 a 315 de la LCSP.

Sus funciones serán las siguientes:

- Resolver las cuestiones planteadas acerca del contenido de los Pliegos de Prescripciones Técnicas.
- Apreciar la existencia de los medios y organización necesarios para la elaboración de trabajo o prestación del servicio en cada una de sus fases.
- Dar las órdenes oportunas para lograr los objetivos del trabajo.
- Proponer las modificaciones que convenga introducir en el trabajo en orden a un mejor cumplimiento del contrato.
- Expedir las certificaciones de la labor realizada según los plazos de ejecución y abono que se haya acordado.
- Formular la liquidación del trabajo realizado.
- Tramitar cuantas incidencias surjan en la elaboración de los trabajos técnicos.

12.9. Plazo de duración y prórrogas

El plazo general y lugar de ejecución de los trabajos será el que se fija en el **apartado F del Anexo I**.

El contrato podrá prever una o varias prórrogas siempre que sus características permanezcan inalterables durante el período de duración de estas, sin perjuicio de las modificaciones que se puedan introducir de conformidad con lo establecido en los artículos 203 a 207 LCSP.

La prórroga se acordará por el órgano de contratación y será obligatoria para el empresario, siempre que su preaviso se produzca al menos con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato, salvo que en el pliego que rija el contrato se establezca uno

mayor. Quedan exceptuados de la obligación de preaviso los contratos cuya duración fuera inferior a dos meses.

En ningún caso podrá producirse la prórroga por el consentimiento tácito de las partes.

La prórroga del contrato establecida en el apartado 2 del artículo 29 de la LCSP no será obligatoria para el contratista en los casos en que en el contrato se dé la causa de resolución establecida en el artículo 198.6 por haberse demorado la Administración en el abono del precio más de seis meses .

El plazo máximo de duración de un contrato de servicios será de cinco (5) años, de conformidad con el apartado 4 del artículo 29 de la LCSP, y con las excepciones previstas en dicho apartado para casos de contratos con exigencias de periodo de recuperación de las inversiones directamente relacionadas con el contrato, servicios de mantenimiento que se concierten conjuntamente con el de la compra del bien a mantener, cuando dicho mantenimiento solo pueda ser prestado por razones de exclusividad por la empresa que suministró el bien y tratamientos a los usuarios en los que el cambio de prestador pudiera repercutir negativamente.

El mismo artículo 29.4 de la LCSP permite la prórroga del contrato originario, y por un plazo de nueve meses, cuando al vencimiento del mismo no se hubiera formalizado el nuevo contrato que garantice la continuidad de la prestación, siempre que se cumplan las condiciones establecidas en dicho apartado 4. En caso de acordarse, esta prórroga será obligatoria para el contratista.

No obstante lo dispuesto anteriormente, y según lo dispuesto en el apartado 7 del artículo 29 de la LCSP, los contratos de servicios que sean complementarios de otros contratos de obras o de suministro podrán tener un plazo de vigencia superior al señalado en el apartado 4 que, en ningún caso, excederá del plazo de duración del contrato principal, salvo en los contratos que comprendan trabajos relacionados con la liquidación del contrato principal, cuyo plazo final excederá al del mismo en el tiempo necesario para realizarlos. La iniciación del contrato complementario a que se refiere este apartado quedará en suspenso, salvo causa justificada derivada de su objeto y contenido, hasta que comience la ejecución del correspondiente contrato principal.

Ha de entenderse por contratos complementarios aquellos que tienen una relación de dependencia respecto de otro, el principal, y cuyo objeto se considere necesario para la correcta realización de la prestación o prestaciones a las que se refiera dicho contrato principal.

12.10. Evaluación de riesgos profesionales

El contratista en todo caso deberá realizar la correspondiente evaluación de riesgos laborales y además estará obligado a poner a disposición del contrato los recursos preventivos adecuados, conforme al artículo 22.bis del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. En función de las prestaciones contratadas, deberá adecuarse la coordinación de actividades empresariales que corresponda, conforme al Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

13. ABONOS AL CONTRATISTA

13.1. Pago del precio

El contratista tendrá derecho al abono, con arreglo a los precios convenidos, de los servicios o trabajos que realmente ejecute con sujeción al contrato otorgado, a sus modificaciones, si las hubiere y a las instrucciones dadas por la Administración.

A los efectos de pago la Administración, a la vista de los trabajos ejecutados y de los precios contratados, redactará las correspondientes valoraciones y certificaciones de conformidad con lo establecido en el **apartado I del Anexo I**, y las realizará en los periodos que fije el pliego o, en su defecto, mensualmente, en los primeros diez días siguientes al periodo de tiempo a que correspondan dichos trabajos.

El contratista podrá desarrollar los trabajos con mayor celeridad de la necesaria para ejecutar el contrato en el plazo o plazos contractuales, salvo que a juicio del director de los trabajos existiesen razones para estimarlo inconveniente. Sin embargo no tendrá derecho a percibir en cada año, cualquiera que sea el importe de lo ejecutado o de las certificaciones expedidas, mayor cantidad que la consignada en la anualidad correspondiente, afectada por el coeficiente de adjudicación.

El contratista tendrá también derecho a percibir abonos a cuenta, de hasta un 20 % del importe total del contrato, por el importe de las operaciones preparatorias de la ejecución del mismo. Cuando tal posibilidad esté prevista el Anexo I deberá especificar las operaciones susceptibles de abonos a cuenta. En estos supuestos en el PCAP también se incluirán las especificaciones indicadas por el artículo 201.2 del RGLCAP. Los referidos pagos deberán ser asegurados mediante la prestación de garantía, según dispone el artículo 198.3 de la LCSP y el artículo 201 del RGLCAP.

La Administración tendrá la obligación de abonar el precio dentro de los treinta días siguientes a la fecha de aprobación de las certificaciones de los servicios o de los documentos que acrediten la conformidad con lo dispuesto en el contrato de los bienes entregados o servicios prestados, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 210.4, y si se demorase, deberá abonar al contratista, a partir del cumplimiento de dicho plazo de treinta días los intereses de demora y la indemnización por los costes de cobro en los términos previstos en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

Para que haya lugar al inicio del cómputo del plazo para el devengo de intereses, el contratista deberá de haber cumplido la obligación de presentar la factura ante el registro administrativo correspondiente en los términos establecidos sobre la factura electrónica por el Decreto nº 155/2013, de 27 de diciembre, por el que se crea y regula el Registro contable de facturas de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en tiempo y forma, en el plazo de treinta días desde la fecha de prestación del servicio. Si incumpliera dicho plazo, el devengo de intereses no se iniciará hasta transcurridos treinta días desde la fecha de presentación de la factura en el registro correspondiente, sin que la Administración haya aprobado la conformidad, si procede, y efectuado el correspondiente abono.

Sin perjuicio de lo establecido en los artículos 210.4 y 243.1, la Administración deberá aprobar las certificaciones de los servicios o los documentos que acrediten la conformidad con lo dispuesto en el contrato de los servicios prestados dentro de los treinta días siguientes a la entrega efectiva de los bienes o prestación del servicio.

Todos aquellos contratistas que se encuentren incluidos en algunos de los supuestos previstos en el artículo 4 de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de Impulso de la factura electrónica y creación del Registro Contable de facturas en el Sector Público, estarán obligados al uso de la factura electrónica y a su presentación a través del punto general de entrada que corresponda, cuando su importe sea de más de 5.000 euros. La presentación de dicha factura se hará a través de la Plataforma FACE- Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (<https://face.gob.es/es>). Los códigos DIR3 que deben figurar en los campos obligatorios de las facturas son los que se indican en el **apartado Z del Anexo I**. Quedan excluidos de la obligación de facturar electrónicamente a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a los sujetos obligados conforme a la citada ley al uso y presentación de la factura electrónica, en el supuesto de facturas de un importe de hasta 5.000 euros.



13.2. Procedimiento para hacer efectivas las deudas de las AA PP

Transcurrido el plazo a que se refiere el artículo 198.4 de la LGSP, los contratistas podrán reclamar por escrito a la Administración contratante el cumplimiento de la obligación de pago y, en su caso, de los intereses de demora. Si, transcurrido el plazo de un mes, la Administración no hubiera contestado, se entenderá reconocido el vencimiento del plazo de pago y los interesados podrán formular recurso contencioso-administrativo contra la inactividad de la Administración, pudiendo solicitar como medida cautelar el pago inmediato de la deuda.

13.3. Transmisión de los derechos de cobro

Para que la cesión del derecho de cobro sea efectiva frente a la Administración, será requisito imprescindible la notificación fehaciente a la misma del acuerdo de cesión, según dispone el artículo 200 de la LCSP. Su tramitación se realizara de conformidad con la Orden de la Consejería de Economía y Hacienda de 12 de febrero de 1999 por la que se regula el procedimiento para la efectividad de la cesión a terceros de derechos de cobro frente a la Administración Regional y sus organismos autónomos y su toma de razón.

14. REVISIÓN DE PRECIOS

Para la procedencia inicial o para la improcedencia de la revisión de precios, se estará a lo indicado en el **apartado E del Anexo I**. Cuando la revisión no proceda, se hará constar así en el expresado apartado. Cuando la revisión de precios inicialmente proceda, se indicará en el citado apartado la formula o fórmulas polinómicas que se aplicarán, en su caso, para la citada revisión.

El régimen jurídico de la revisión de precios será el establecido en los artículos 103, 104 y 105 de la LCSP, además de en los artículos 104, 105 y 106 del RGLCAP.

15. CESIÓN DEL CONTRATO

De conformidad con el artículo 214 de la LCSP, los derechos y obligaciones dimanantes del contrato podrán ser cedidos por el contratista a un tercero siempre que las cualidades técnicas o personales del cedente no hayan sido razón determinante de la adjudicación del contrato, y de la cesión no resulte una restricción efectiva de la competencia en el mercado. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 2, letra b) del citado precepto, no podrá autorizarse la cesión a un tercero cuando esta suponga una alteración sustancial de las características del contratista si estas constituyen un elemento esencial del contrato.

Para que los contratistas puedan ceder sus derechos y obligaciones a terceros tal opción deberá estar contemplada en el **apartado S del Anexo I** y, además, deberán concurrir las condiciones impuestas por el artículo 214.2 de la LCSP, y que son los siguientes:

- a) Que el Órgano de contratación autorice, de forma previa y expresa, la cesión. Dicha autorización se otorgará siempre que se den los requisitos previstos en las letras siguientes.
- b) Que el cedente tenga ejecutado al menos un 20 por 100 del importe del contrato. No será de aplicación este requisito si la cesión se produce encontrándose el contratista en concurso aunque se haya abierto la fase de liquidación, o ha puesto en conocimiento del juzgado competente para la declaración del concurso que ha iniciado negociaciones para alcanzar un acuerdo de refinanciación, o para obtener adhesiones a una propuesta anticipada de convenio, en los términos previstos en la legislación concursal.
- c) Que el cesionario tenga capacidad para contratar con la Administración y la solvencia que resulte exigible en función de la fase de ejecución del contrato, debiendo estar debidamente clasificado si tal requisito ha sido exigido al cedente, y no estar incurso en una causa de prohibición de contratar.
- d) Que la cesión se formalice, entre el adjudicatario y el cesionario, en escritura pública.

El cesionario quedará subrogado en todos los derechos y obligaciones que corresponderían al cedente.

16. SUBCONTRATACIÓN

El contratista deberá observar respecto a la prestación parcial que pretenda subcontratar con terceros las siguientes reglas:

Cuando así esté previsto en el **apartado R del Anexo I**, los licitadores deberán indicar en la oferta la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe y el nombre o perfil empresarial de los subcontratistas a los que se vaya encomendar su realización.

En todo caso, y según lo dispuesto en el artículo 215. 2 b) de la LCSP, el contratista deberá comunicar por escrito, tras la adjudicación del contrato y, a más tardar, cuando inicie la ejecución de éste, al órgano de contratación la intención de celebrar los subcontratos, señalando la parte de la prestación que se pretende subcontratar y la identidad, datos de contacto y representante o representantes legales del subcontratista, y justificando suficientemente la aptitud de éste para ejecutarla por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia, y acreditando que el mismo no se encuentra incurso en prohibición de contratar de acuerdo con el artículo 71.

Asimismo, el contratista principal deberá observar en la subcontratación el resto de condiciones impuestas por el artículo 215, y en especial los recogidos en las letras d) y e) del citado apartado 2, relativos a los contratos de carácter reservado o secreto y a las tareas que son consideradas críticas en el pliego de cláusulas y que no pueden ser objeto de subcontratación, que deberán ser especificadas en Cuadro de Características del Contrato en el ya citado **apartado R**.

Respecto a los pagos a subcontratistas y suministradores por parte del contratista principal se estará a lo dispuesto en el artículo 216, y, respecto a la comprobación que deba llevarse de dichos pagos por la Administración se estará a lo dispuesto en el artículo 217, preceptos ambos de la LCSP.

Cuando así se indique en el **apartado R del Anexo I**, se podrán realizar pagos directos a los subcontratistas.

17. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

17.1. Potestad de modificación

Sin perjuicio de los supuestos previstos en la LCSP respecto a la sucesión en la persona del contratista, cesión del contrato, revisión de precios y ampliación del plazo de ejecución, los contratos administrativos solo podrán ser modificados por razones de interés público en los casos y en la forma previstos en los artículos 203 a 207 y Disposición Adicional 33ª de la LCSP, y de acuerdo con el procedimiento regulado en el artículo 191, con las particularidades previstas en el anteriormente citado artículo 207.

No tendrán la consideración de modificación del contrato el cambio de denominación, estructura o adscripción que afecten a la Unidad encargada del seguimiento del contrato, a la Consejería o al centro directivo de pertenencia, así como el cambio de los códigos de los Centros.

En el supuesto de que la determinación del precio se realice mediante unidades de ejecución y así se haya previsto en el **apartado T del Anexo I**, no tendrán la consideración de modificaciones la variación que durante la correcta ejecución de la prestación se produzca exclusivamente en el número de unidades realmente ejecutadas sobre las previstas en el contrato, las cuales podrán ser recogidas en la liquidación, siempre que no representen un incremento del gasto superior al 10 % del precio del contrato.

17.2. Modificaciones previstas en el pliego de cláusulas administrativas particulares

De conformidad con lo previsto en el artículo 204 de la LCSP, este contrato podrá ser modificado durante su vigencia hasta un máximo del veinte por ciento del precio inicial cuando se hubiera advertido expresamente de esta posibilidad en el **apartado T del Anexo I**. El alcance, límites y naturaleza de la modificación; las condiciones en que podrá hacerse uso de la misma; y el procedimiento que haya de seguirse para realizar la modificación vendrán establecidos en dicho apartado.

17.3. Modificaciones no previstas en el pliego de cláusulas administrativas particulares: prestaciones adicionales, circunstancias imprevisibles y modificaciones no sustanciales.

Las modificaciones no previstas en el pliego de cláusulas administrativas particulares o que, habiendo sido previstas, no se ajusten a lo establecido en el artículo 204, solo podrán realizarse cuando la modificación en cuestión cumpla los requisitos establecidos por el artículo 205 de la citada LCSP.

Las modificaciones no previstas que sean acordadas por el órgano de contratación serán obligatorias para el contratista cuando impliquen, aislada o conjuntamente, una alteración en su cuantía que no exceda del 20 por ciento del precio inicial del contrato, IVA excluido.

17.4. Especialidades procedimentales

Las modificaciones previstas en el pliego se acordarán en la forma que se hubiese especificado en el **apartado T del Anexo I** y si no se hubiera previsto nada al respecto que acordarán en la forma prevista en el párrafo siguiente.

La tramitación de las modificaciones no previstas en el pliego se ajustará a lo dispuesto en los artículos 191 y 207 de la LCSP a cuyos efectos, deberá darse audiencia al contratista debiendo adoptarse los acuerdos que procedan, previo informe del Servicio Jurídico correspondiente y sin perjuicio de las competencias que puedan corresponder al Consejo Jurídico de la Región de Murcia.

Asimismo, los órganos de contratación que hubieren modificado un contrato durante su vigencia, con independencia de si este está o no sujeto a regulación armonizada y de la causa que justifique la modificación, deberán publicar en todo caso un anuncio de modificación en el perfil de contratante del órgano de contratación en el plazo de 5 días desde la aprobación de la misma.

En aplicación del art. 109.3 de la LCSP en caso de modificación del contrato, con variación en el precio del mismo, deberá reajustarse la garantía para que guarde la debida proporción con el mismo en el plazo de quince (15) días desde la fecha en la que se notifique al empresario el acuerdo de modificación.

18. SUSPENSIÓN DE LOS TRABAJOS O DEL SERVICIO

En caso de producirse una suspensión del contrato, se estará a lo estipulado en lo artículo 208 de la LCSP y 103 del RGLCAP. En los supuestos de suspensión temporal, parcial o total, o definitiva, se levantará acta de la suspensión, y en la que se consignarán las circunstancias que la han motivado y la situación de hecho en la ejecución del contrato.

La Administración solo abonará daños y perjuicios efectivamente producidos y con sujeción a las reglas indicadas en el apartado 2 del referido artículo 208.

19. RECEPCIÓN Y LIQUIDACIÓN

19.1. Recepción y liquidación

La recepción y liquidación se efectuarán en los términos y con las formalidades establecidas en los artículos 210 LCSP y 203, 204 RGLCAP.

El contratista deberá entregar los trabajos realizados o prestar el servicio dentro del plazo estipulado en el pliego, efectuándose por el representante del Órgano de contratación, en su caso, un examen de la documentación presentada o de la prestación realizada y si estimase cumplidas las prescripciones técnicas propondrá que se lleve a cabo la recepción. En caso contrario se estará a lo establecido en el artículo 203 RGLCAP.

Si los trabajos efectuados no se adecuan a la prestación contratada como consecuencia de vicios o defectos imputables al contratista, la Administración podrá rechazar la misma, quedando exenta de la obligación de pago o teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho, de conformidad con el artículo 311.3 de la LCSP.

La recepción y liquidación del contrato, se regulará conforme a lo dispuesto en el artículo 210 de la LCSP y en el artículo 204 RGLCAP. En todo caso, la constatación del cumplimiento del contrato exigirá por parte de la Administración un acto formal y positivo de recepción o conformidad dentro del mes siguiente a la realización del objeto del contrato o en el plazo que se establezca en el PCAP por razón de las características del contrato.

Asimismo, podrán efectuarse recepciones parciales sobre aquellas partes del contrato susceptibles de ser utilizadas de forma independiente.

En caso de contratos cuya ejecución sea de tracto sucesivo, la recepción se realizará a la terminación de la prestación contratada o al término del plazo contractual.

19.2. Plazo de garantía

A partir de la fecha del acta de recepción de los servicios comenzará a contar el plazo de garantía que figura en el **apartado G, del Anexo I**, salvo en aquellos contratos en que por naturaleza o características no resulte necesario establecer, lo que deberá justificarse debidamente en el expediente de contratación, consignándolo expresamente en el pliego.

Si durante el plazo de garantía se acreditase la existencia de vicios o defectos en los trabajos efectuados el órgano de contratación tendrá derecho a reclamar al contratista la subsanación de los mismos.

El contratista quedará exento de responsabilidad por razón de la prestación efectuada, cuando terminado el plazo de garantía la Administración no haya formalizado alguno de los reparos o la denuncia a que se refieren los apartados 1 a 4 del artículo 311 de la LCSP, sin perjuicio de lo establecido en los artículos 314 y 315 sobre subsanación de errores y responsabilidad en los contratos que tengan por objeto la elaboración de proyectos de obra.

Concluido el plazo de garantía del servicio y cumplido satisfactoriamente el contrato, se procederá a la devolución y cancelación de la garantía definitiva siguiendo el procedimiento establecido en los artículos 111 de la LCSP y 65 del RGLCAP.

20. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Cuando el objeto del contrato de servicios sea la redacción de un estudio o proyecto o la emisión de informes por parte del contratista, los resultados de los trabajos, en su totalidad o en cualquiera de sus fases, será propiedad de la Administración, y ésta, en consecuencia, podrá recabar en cualquier momento la entrega de los documentos o materiales que los integren, con todos sus antecedentes, datos o procedimientos.

Cuando el contrato tenga por objeto el desarrollo y la puesta a disposición de productos protegidos por un derecho de propiedad intelectual o industrial, se estará a lo dispuesto en el artículo 308 de la LCSP, quedando exceptuados de entregar a la Administración aquellos

derechos cuya propiedad se haya reservado el contratista en los documentos contractuales. No obstante, en estos casos se entenderán concedidas a la Administración las autorizaciones o licencias de uso convenientes para el aprovechamiento del contrato de servicios, prestándole los procedimientos, sistemas y materiales precisos.

21. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Serán causa de resolución del contrato, las establecidas en los artículos 211 y 313 de la LCSP.

La resolución contractual producirá los efectos señalados en los artículos 213 y 313 de la LCSP y se tramitará con arreglo al procedimiento detallado en el artículo 109 y siguientes del RGLCAP.

De acuerdo con el artículo 212.8, los expedientes de resolución contractual deberán ser instruidos y resueltos en el plazo máximo de ocho meses.

Sin embargo, conforme a la doctrina del Consejo Jurídico de la Región de Murcia (Dictamen nº 329/2023, de 21 de noviembre de 2023, entre otros) la publicación de la Sentencia del Tribunal Constitucional 68/2021, de 18 de marzo (BOE núm. 97, de 23 de abril de 2021) produce como efecto la no aplicabilidad de este plazo a los expedientes tramitados por nuestra Comunidad Autónoma, como se ha señalado en distintos Dictámenes (por todos el Dictamen 126/2022) y en consecuencia, dado el poco tiempo transcurrido desde la publicación de la comentada STC y ante la ausencia de jurisprudencia sobre la supletoriedad del derecho estatal en esta materia, y en aras del principio de seguridad jurídica, sería aplicable al presente supuesto la consolidada doctrina del Consejo Jurídico de que, ante la ausencia de plazo de resolución en estos procedimientos, y dado que la propia LCSP establece la subsidiariedad de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC) a los procedimientos regulados en aquella (Disposición final cuarta), debemos entender más seguro y prudente que el plazo de resolución del procedimiento sea el de tres meses que establece su artículo 21.3.

Además el contrato podrá ser resuelto por el Órgano de contratación cuando se produzcan incumplimiento del plazo total o de los plazos parciales fijados para la ejecución del contrato que haga presumiblemente razonable la imposibilidad de cumplir el plazo total, siempre que el Órgano de contratación no opte por la imposición de las penalidades señaladas en el artículo 193 de la LCSP.

Asimismo, serán causas de resolución del contrato al amparo del artículo 211.1. f) de la LCSP las establecidas como obligaciones esenciales por el órgano de contratación y que se prevean en el **apartado O del Anexo I** como tales, cuando concurren los dos requisitos siguientes:

1.º Que las mismas respeten los límites que el apartado 1 del artículo 34 establece para la libertad de pactos.

2.º Que figuren enumeradas de manera precisa, clara e inequívoca en los pliegos o en el documento descriptivo, no siendo admisibles cláusulas de tipo general.

En el supuesto de UTE, cuando alguna de las integrantes se encuentre comprendida en el supuesto del artículo 211.1. a) y b) LCSP, la Administración estará facultada para exigir el cumplimiento de las obligaciones contractuales al resto de las empresas que constituyan la unión temporal siempre que cumplan con los requisitos de solvencia exigidos.

22. PRERROGATIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN Y RÉGIMEN DE RECURSOS

22.1. Prerrogativas de la Administración

El órgano de contratación ostenta la prerrogativa de interpretar los contratos administrativos y resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento. Igualmente, podrá modificarlos por razones de interés público, declarar la responsabilidad imputable al contratista a raíz de la ejecución del contrato, suspender la ejecución del mismo, acordar su resolución y determinar los efectos de ésta, dentro de los límites y con sujeción a los requisitos y efectos señalados en el artículo 190 de la LCSP y por el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

Asimismo, el órgano de contratación ostenta las facultades de inspección de las actividades desarrolladas por los contratistas durante la ejecución del contrato, en los términos y con los límites establecidos en la LCSP para cada tipo de contrato, y en especial la limitación establecida por el segundo párrafo del referido artículo 190.

Los acuerdos que dicte el órgano de contratación en el ejercicio de sus prerrogativas de interpretación, modificación y resolución serán inmediatamente ejecutivos.

22.2. Jurisdicción competente.

Las cuestiones litigiosas surgidas sobre la interpretación, modificación, resolución y efectos de los contratos administrativos serán resueltas por el órgano de contratación competente, cuyos acuerdos pondrán fin a la vía administrativa y contra los mismos habrá lugar a recurso contencioso-administrativo, conforme al previsto por la Ley reguladora de dicha jurisdicción, sin perjuicio de que los interesados puedan interponer recurso potestativo de reposición, previsto en

los arts. 112, 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

22.3. Régimen de recursos.

En los contratos de servicios cuyo valor estimado sea superior a 100.000,00 euros, serán susceptibles del recurso especial en materia de contratación los actos a que hace referencia el art. 44 LCSP.

El procedimiento de recurso se iniciará mediante escrito que deberá presentarse en el plazo de quince días hábiles, computándose dicho plazo según lo dispuesto en el artículo 50.1 LCSP.

El escrito de interposición podrá presentarse en los lugares establecidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Asimismo, podrá presentarse en el registro del órgano de contratación o en el del órgano competente para la resolución del recurso.

Los escritos presentados en registros distintos de los dos citados específicamente en el párrafo anterior, deberán comunicarse al Tribunal de manera inmediata y de la forma más rápida posible.

El órgano competente para la resolución del recurso, el Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales, hará públicas a través de su página web las direcciones de registro en las que debe hacerse la presentación de los escritos para entenderla efectuada ante el propio Tribunal.

<https://sedeminhap.gob.es/es-ES/Sedes/TACRC/Paginas/Default.aspx>

Contra la desestimación del recurso especial en materia de contratación sólo cabrá la interposición del recurso contencioso administrativo, en los términos establecidos en el artículo 10.1.k. de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

En el resto de los contratos, los pliegos y demás actos del procedimiento de licitación podrán ser recurridos de acuerdo con lo previsto en los artículos 112 y siguientes de la Ley 39/2015.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 64 de la LCSP y en el apartado V. "*Principios y normas de conducta internas*" del Acuerdo de Consejo de Gobierno de aprobación del código de conducta en la contratación pública de la Región de Murcia, adoptado en su sesión de 5 de noviembre de



Región de Murcia

Consejería de Economía, Hacienda,
Fondos Europeos y Transformación Digital

Secretaría General

2020, publicado por Resolución de 10 de noviembre de 2020 de la Secretaría General de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, (BORM nº 266, de 16 de noviembre de 2020), los firmantes declaran que no concurre en ellos ningún conflicto de interés que pueda comprometer su imparcialidad e independencia durante el procedimiento, y se comprometen a poner en conocimiento del órgano de contratación, de forma inmediata, cualquier potencial conflicto de intereses que pudiera producirse con posterioridad, ya sea durante el desarrollo del procedimiento de adjudicación o en la fase de ejecución.



ANEXO I. CUADRO DE CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO CENTRO DE SOPORTE DE PRIMER NIVEL DE LAS INFRAESTRUCTURAS DIGITALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA

A.- DESIGNACIÓN DEL CONTRATO.

Nº Expediente: 13023/2025	CPV: 72611000-6 "Servicios de apoyo informático técnico"
Calificación del Contrato: Contrato de servicios (art. 17 LCSP)	CPA: 62.02.30 "Servicios de soporte técnico a tecnologías de la información".

CONTRATO SERVICIOS POR PROCEDIMIENTO ABIERTO. VARIOS CRITERIOS.

Tramitación: ☒ Ordinaria ☐ Urgente (en caso de tramitación urgente los plazos previstos en este pliego se reducirán conforme a lo señalado en el artículo 119.2 de la LCSP).

Sujeto a regulación armonizada (SARA): ☒ SÍ ☐ NO.

Susceptible de recurso especial en materia de contratación: ☒ SÍ ☐ NO.

Admisibilidad de variantes (art. 142 LCSP): ☐ SÍ ☒ NO.

Mesa de Contratación: ☒ SÍ ☐ NO.

Comité de expertos: ☐ SÍ ☒ NO.

Organismo Técnico: ☐ SÍ ☒ NO.

Cesión de datos de carácter personal: ☐ SÍ ☒ NO

Finalidad de la cesión: No hay cesión.

Tratamiento de datos personales: ☒ SÍ ☐ NO

B.- OBJETO Y JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO.

1. OBJETO:

El objeto del presente contrato comprende el servicio de atención y soporte informático de primer nivel a los usuarios de los servicios TIC que presta la Dirección General de Transformación Digital (DGTD) de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital.



Abarcará los servicios de Service Desk, soporte remoto y soporte presencial a usuarios, además de servicios adicionales de inventario, transporte, almacén, destrucción de equipamiento, maquetación de equipos, despliegue de proyectos, soporte de Microsoft 365 y soporte de GLPI.

2. DIVISIÓN EN LOTES: ☐ SÍ ☒ NO

Justificación (art. 99.3 LCSP).

La presente contratación no se divide en lotes.

La división de las prestaciones comprendidas en el objeto del contrato en varios lotes dificultaría la correcta ejecución del mismo debido a pérdida de eficacia en la supervisión y coordinación de los diferentes lotes entre sí. Además, el contrato pretende unificar en un único punto de entrada el soporte a todos los usuarios de los servicios que presta la DGTD y disponer de la capacidad de adaptar de forma dinámica – en función de la carga de trabajo – la distribución de técnicos entre los diferentes niveles de soporte (telefónico, remoto y presencial) así como la distribución de técnicos en cada sede también en función de la carga de trabajo. La división en lotes limitaría esa capacidad de adaptación del equipo de trabajo a las necesidades de soporte por niveles y por edificio.

3. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD:

Las necesidades administrativas a satisfacer vienen plasmadas en el informe sobre la necesidad e idoneidad del contrato de servicios de fecha 6 de junio de 2025, incorporado al expediente.

4. CONTRATO RESERVADO:

☐ SÍ

☒ NO

☐ Centros especiales de empleo

☐ Centros de inserción social

☐ Otros:

5. AUTORES DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS:

Antonio García Gómez Subdirector General de Informática Educativa de la Dirección General de Transformación Digital.

Javier Cobacho Tornel . Jefe de Servicio de Redes.

C.- PRESUPUESTO, VALOR ESTIMADO Y DETERMINACIÓN DEL PRECIO.

1. PRESUPUESTO:

Importe sin IVA:	3.020.117,68 €
IVA (21%):	634.224,71 €
Importe con IVA:	3.654.342,39 €

2. DESGLOSE DEL PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN, IVA EXCLUIDO:

El presupuesto de licitación se ha calculado en base a:

- Informe "Estudio de remuneración 2024" para el mercado laboral tecnológico, de Michael Page (Consultora PageGroup), el cual recoge las bandas salariales de los distintos perfiles, clasificados por áreas tecnológicas, considerando los distintos años de experiencia y zonas geográficas, en la que se ha empleado la más próxima a la CARM.
- Contratos de servicios similares celebrados con anterioridad en la DGTD a la que se ha aplicado la actualización de precios conforme a la inflación.
- Para la estimación de costes materiales se han usado precios de mercado y se han ponderado por las unidades requeridas.

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

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

El *XIX Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública*, en su artículo 1, establece que las empresas de servicios de informática están incluidas en el ámbito funcional de dicho convenio, por lo que lo usaremos para estimar los costes salariales mínimos de los perfiles profesionales requeridos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Costes directos

- Costes salariales

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

Perfiles profesionales requeridos en el PPT	Área, grupo y nivel según convenio	Salario anual bruto según convenio
Coordinador general	Área 2, A1	23.600,95 €
Coordinador de área	Área 2, B1	21.618,72 €
Técnico especializado	Área 2, C1	18.403,30 €
Técnico de soporte senior	Área 2, D1	17.869,64 €
Técnico de soporte junior	Área 2, D3	17.693,09 €

Los perfiles de Coordinador general, Coordinador de área, Técnico especializado, Técnico de soporte senior y Técnico de soporte junior requeridos en el PPT corresponden al área 2 del convenio: *Actividades relacionadas con la atención al usuario, interno y externo*.

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

En la siguiente tabla mostramos el salario mínimo anual según convenio y el salario anual bruto que consideramos adecuado para los perfiles profesionales y experiencia solicitados en el contrato, de acuerdo con el informe *Estudio de Remuneración 2024* de Michael Page usado como referencia.

Perfiles profesionales requeridos en el PPT	Salario anual mínimo según convenio	Coeficiente especialización	Salario anual bruto
Coordinador general	23.600,95 €	2,75	64.902,61 €
Coordinador de área	21.618,72 €	2,00	43.237,44 €
Técnico especializado	18.403,30 €	1,75	32.205,78 €
Técnico de soporte senior	17.869,64 €	1,50	26.804,46 €
Técnico de soporte junior	17.693,09 €	1,25	22.116,36 €

A la vista del equipo de trabajo recomendado descrito en el apartado [ANEXO III. Equipo de trabajo] del PPT y aplicando uno costes de seguridad social del 35% sobre el salario bruto, obtenemos los siguientes costes salariales:

Perfiles profesionales requeridos en el PPT	Técnicos	Salario anual bruto + 35% SS	Total
Coordinador general	1	87.618,52 €	87.618,52 €
Coordinador de área	2	58.370,54 €	116.741,08 €
Técnico especializado	12	43.477,80 €	521.733,60 €
Técnico de soporte senior	25	36.186,02 €	904.650,50 €
Técnico de soporte junior	22	29.857,09 €	656.855,98 €
Total costes salariales			2.287.599,68 €

- Coste de desplazamiento. Estimamos una media de 140.000 km anuales en desplazamiento de técnicos al lugar de la incidencia (la mayoría correspondientes a desplazamientos a centros docentes de la región), con un coste por km de 0,3 €/km, importe que asciende a 42.000 €/año.
- Coste de centralita ACD. Estimamos que el coste de centralita ACD dimensionada para 15 operadores telefónicos es de 15.000 €/año.
- Coste de la sede central. Estimamos que el coste de una sede acondicionada para prestar el servicio es de 15.000 € / año.
- Almacén. Estimamos que los costes del servicio de almacén (alquiler de almacén, estanterías, cámaras de vigilancia, etc.) son de 15.000 € / año.
- Recursos materiales personales. Estimamos que el coste del material asignado a cada técnico (portátil, teléfono móvil, herramientas, etc.) asciende a 600 € por técnico, por lo que el coste anual de esta partida sería de 37.200 €.
- Herramienta de monitorización. Estimamos que el servicio requiere disponer de 20 licencias concurrentes, lo cual tiene un coste aproximado de 14.000 € / año.
- Herramienta de soporte remoto. Estimamos que el servicio requiere disponer de tres licencias concurrentes, lo cual tiene un coste aproximado de 5.000 € / año.
- Servicio de transporte. Para prestar el servicio de transporte de equipamiento consideramos que es necesario contar con tres furgonetas de forma permanente. El coste de alquiler promedio de una furgoneta es de 500 €/mes, por lo que el coste estimado de este servicio es de 18.000 € anuales.
- Servicio de mantenimiento HW. Estimamos que este servicio tiene un coste de 8.000€ /año.

- Despliegue de proyectos y atención a contingencias. Este servicio se ha dimensionado con 250 jornadas de refuerzo con técnicos con perfil de soporte junior, lo cual, aplicando los costes salariales de este perfil descritas anteriormente, equivale a 29.857,09 €.
- Soporte avanzado de Microsoft 365. Este servicio se ha dimensionado con 20 jornadas para tareas de mantenimiento de la plataforma M365 con técnicos con perfil técnico especializado avanzado en Sistemas Operativos y M365, lo cual, aplicando los costes salariales de este perfil descritas anteriormente, equivale a 4.669,64 €.
- Soporte avanzado de GLPI. Este servicio se ha dimensionado con 42 jornadas para tareas de servicios avanzados de GLPI con técnicos con perfil técnico especializado en GLPI (avanzado), lo cual, aplicando los costes salariales de este perfil descritas anteriormente, equivale a 9.806,25 €.

Costes indirectos. Estimamos que estos costes pueden suponer un 5% de los costes directos, lo cual asciende a un coste anual de 125.056,63 €.

Beneficio empresarial. Consideramos un beneficio empresarial del 15% respecto a los costes directos e indirectos, lo cual asciende a 393.928,39 €.

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

Concepto	Coste anual
Costes salariales	2.287.599,68 €
Desplazamiento	42.000,00 €
Centralita	15.000,00 €
Sede central	15.000,00 €
Servicio de almacén	15.000,00 €
Recursos materiales personales	37.200,00 €
Herramienta monitorización	14.000,00 €
Herramienta soporte remoto	5.000,00 €
Servicio de transporte	18.000,00 €
Servicio de mantenimiento HW	8.000,00 €
Despliegue de proyectos	29.857,09 €
Soporte avanzado de Microsoft 365	4.669,64 €
Soporte avanzado de GLPI	9.806,25 €
A. Total costes directos	2.501.132,66 €
B. Costes indirectos (5% de A)	125.056,63 €

C. Beneficio empresarial (15% de A+B)	393.928,39 €
TOTAL (A+B+C) sin IVA	3.020.117,68 €

En base a estos cálculos, obtenemos un coste anual de 3.020.117,68 € (sin IVA).

3. VALOR ESTIMADO.

En aplicación de lo previsto en el artículo 101 LCSP, el valor estimado del contrato es el siguiente:

VALOR ESTIMADO	
Valor estimado total (IVA excluido):	8.909.347,16€

Conforme a lo previsto en el artículo 101.2 de la LCSP (Ley 9/2017), para el **cálculo del valor estimado** se han tenido en cuenta

Concepto	Importe
Contrato inicial (1 año)	3.020.117,68 €
Prórroga (máximo 1 año)	3.020.117,68 €
Modificaciones (máximo 20% del contrato inicial)	604.023,54 €
Prórroga según art. 29.4 LCSP (máximo 9 meses)	2.265.088,26 €
Total valor estimado	8.909.347,16 €

4. SISTEMA DE DETERMINACIÓN DEL PRECIO:

A tanto alzado.

5. VARIACIÓN DE PRECIOS: ☐ SÍ ☒ NO.

D.- CRÉDITO.

1. PARTIDA PRESUPUESTARIA Y ANUALIDADES:

El contrato se imputará a la partida: 13.05.00.126J.22707 "Estudios y trabajos técnicos informáticos y de proceso de datos", proyecto 42029.



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

Anualidad	Total con IVA
2025	304.528,53 €
2026	3.349.813,86 €
Total	3.654.342,39 €

2. FINANCIACIÓN:

Financiación CARM	Financiación Estado	Financiación Comunitaria	Otras
100%			

3. GASTOS DE TRAMITACIÓN ANTICIPADA: NO.

E.- REVISIÓN DE PRECIOS.

☒ NO. Los precios de este contrato no serán objeto de revisión debido a que se trata de un contrato de servicios en el que no concurre ninguno de los supuestos enumerados en el artículo 103.2 de la LCSP.

F.- PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO, PROGRAMA DE TRABAJO, LUGAR DE EJECUCIÓN. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO.

1. PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO:

El contrato se iniciará a partir del día siguiente al de su formalización, o, en su caso, el día concreto especificado en el contrato, no antes del **1 de noviembre de 2025**. Tendrán una duración de un año.

2. PRÓRROGA:

De conformidad con el art. 29.4 el contrato podrá ser prorrogado hasta 1 año adicional.

3. PROGRAMA DE TRABAJO: ☐ SÍ ☒ NO

4. LUGAR DE EJECUCIÓN:

En el lugar señalado en el apartado 8.5 del PPT

5. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO:

Las funciones del responsable del contrato serán las siguientes:

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

El calendario de reuniones será planificado y ajustado, por períodos **mensuales** bajo la iniciativa y coordinación del responsable del contrato, con la participación y obligada aceptación del mismo por parte del adjudicatario.

El seguimiento y control se efectuará del siguiente modo:

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

G.- PLAZO DE GARANTÍA.

Se establece un periodo de garantía igual a la duración del contrato, es decir, de 1 año, a contar desde la recepción o conformidad final de los trabajos.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores y fallos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de los servicios.

H.- GARANTÍAS.

PROVISIONAL: No procede

DEFINITIVA: 5%, del presupuesto base de licitación IVA excluido

Posibilidad de constitución mediante retención del precio: ☐ SÍ ☒ NO

OTRAS: No se exigen

I.- PAGO.

1. FORMA DE PAGO:

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

Se establecen los siguientes periodos de facturación:

Trimestre
Diciembre, enero, febrero
Marzo, abril, mayo
Junio, julio, agosto
Septiembre, octubre, noviembre

Cálculo del importe de facturación

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

- Partiremos del importe mensual del servicio de acuerdo a la oferta del adjudicatario.
- Se aplicarán los descuentos derivados del nivel de servicio obtenidos para cada uno de los meses del periodo de facturación, según se establece al final de este mismo apartado
- En los servicios facturables en modalidad de pago por uso, se medirán las unidades realizadas en el periodo de facturación y se ponderará por su precio unitario.

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

Descuentos facturación

De acuerdo al artículo 102 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, la facturación podrá variar en función del rendimiento del servicio. En este sentido, el valor de los indicadores de nivel de servicio se usará como uno de los elementos para determinar el importe de la facturación mensual.

Cuando la calidad del servicio prestado sea ALTA, la facturación no será reducida. En cambio, cuando la calidad de servicio sea MEDIA o BAJA, se aplicará la reducción en la facturación indicada en la columna correspondiente de la siguiente tabla.

N	Indicador	Descripción	Reducción de facturación según la calidad de servicio	
			Calidad MEDIA	Calidad BAJA
1	AT1 AT1 Guardia	Tiempo medio de espera	0.5%	1.5%
2	AT2 AT2 Guardia	% llamadas atendidas en menos de 10"	0.5%	1.5%
3	AT3 AT3 Guardia	% llamadas perdidas	0.5%	1.5%
4	AT4	Indisponibilidad de centralita	1%	3%
5	MRN Educativo	Media de retrasos normalizados de cada zona de educativa	4% (*)	8% (*)
	MRN Organismo	Media de retrasos normalizados de cada consejería/OOAA/ente	4% (*)	8% (*)
	MRN Transporte	Media de retrasos normalizados del servicio de transporte	1%	3%
	MRN M365	Media de retrasos normalizados del servicio soporte M365	1%	3%
	MRN GLPI	Media de retrasos normalizados del servicio soporte GLPI	1%	3%
6	NR	Número de reclamaciones	0.5%	1.5%
7	NC	No conformidad	0.5%	1.5%
8	ES	Valoración encuestas de satisfacción	0.5%	1.5%
9	TR	Porcentaje de tickets reabiertos	0.5%	1.5%
10	CI Administrativo 1 CI Administrativo 2 CI Educativo 1 CI Educativo 2	Calidad de inventario	1%	3%
11	TP SAT	Tickets en plazo del servicio de mto. hardware	0.5%	1.5%
12	TP Proyecto i	Tickets en plazo del proyecto i	0.5%	1.5%
13	ETO	Equipo de trabajo operativo	5%	7%
14	ICE ₁ ICE ₂	Idoneidad de cambio en equipo de trabajo	2% 5%	5% 10%
15	CD	Calidad de documentación	0.5%	1.5%
16	CT	Calidad de gestión de tickets	0.5%	1.5%

(*) La reducción por obtener una calidad de servicio MEDIA o BAJA en un organismo o zona educativa se calculará proporcionalmente en función del número de tickets de dicho organismo o zona educativa, respecto al total de tickets resueltos del periodo en el área administrativa o área educativa respectivamente. Por ejemplo, si el MRN Hacienda supera el 10% (calidad MEDIA) y en esta consejería se han resuelto el 15% de los tickets del área

administrativa, la reducción de la facturación sería: <Importe de facturación mensual> x 4% x 15%.

Los porcentajes indicados en la tabla se aplicarán sobre el **importe total de la facturación mensual** del periodo donde se hubiera producido la desviación, salvo los indicadores MRN *Organismo* y MRN *Educativo* cuyo descuento se pondera sobre el número de tickets del organismo o de la zona educativa (de esta forma, una desviación en un organismo o zona donde haya muchos tickets tendrá mayor descuento que en un organismo o zona donde haya menos tickets).

La reducción total será la suma de las reducciones unitarias.

J.- CRITERIOS DE SELECCIÓN

1. 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).

2. SOLVENCIA

A) Solvencia económica y financiera.

En aplicación del artículo 87.1.a de la LCSP (Ley 9/2017), 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 de **4.859.643,90 €**, IVA excluido, (correspondiente a una vez y media el valor anual medio del contrato).

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.

A tal efecto los licitadores deberán cumplimentar el apartado B “Solvencia económica y financiera” de la Parte IV: *CRITERIOS DE SELECCIÓN* del DEUC.

El licitador que haya presentado la mejor oferta deberá presentar los documentos acreditativos que justifiquen la solvencia.

En todo caso, la inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público acreditará frente al órgano de contratación, a tenor de lo en él reflejado y salvo prueba en contrario, las condiciones de solvencia económica y financiera del empresario.

B) Solvencia técnica o profesional.

De acuerdo con lo reflejado en el artículo 90.1.a) LCSP, para garantizar un nivel adecuado de solvencia técnica o profesional, ésta se acreditará por el siguiente medio:

Criterio: 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.

Un servicio es de igual o similar naturaleza cuando los tres primeros dígitos de su CPV coincidan con los tres primeros dígitos del CPV requerido.

Naturaleza de los servicios realizados
726 Servicios de apoyo informático y de consultoría

Requisito mínimo: El importe acumulado de los servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza de la anualidad de mayor importe de los tres últimos años deberá ser igual o superior al 70% de la anualidad media del contrato (es decir: 2.267.833,82 €).

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.

A tal efecto los licitadores deberán cumplimentar el apartado C, "Capacidad técnica y profesional" de la Parte IV: CRITERIOS DE SELECCIÓN del DEUC.

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

El licitador que haya presentado la mejor oferta deberá presentar los documentos acreditativos que justifiquen la solvencia.

3. COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS: SI ☒ NO ☐.

- Constituye obligación esencial a efectos del art. 211.1.f) LCSP: SI ☐ NO ☒.

- Conlleva penalidades en caso de incumplimiento: (art. 192.2 LCSP): SI ☒ NO ☐.

En aplicación del **artículo 76 de la LCSP (Ley 9/2017)**, para la prestación de los servicios objeto del contrato el licitador deberá aportar en el sobre nº. 1 de la oferta su compromiso de adscripción de medios personales y materiales (**Anexo VI**).

El equipo de trabajo mínimo será el indicado en el apartado 13 "Composición del equipo de trabajo" del PPT, y deberán cumplir los requisitos exigidos en el anexo III "Equipo de trabajo" del PPT tanto al inicio como durante la ejecución del contrato.

-Los medios materiales son los exigidos en los apartados [5.2 Servicio de transporte], [5.3 Servicio de almacén] y [8.5. Ubicación para la prestación del servicio. Sede central] del PPT.

Sólo el licitador mejor clasificado tendrá que acreditar dichos compromisos de adscripción de medios personales y materiales presentando la siguiente documentación:

MEDIOS PERSONALES

[Anexo XII Cuestionario de Personal]. Los cuestionarios deberán ir firmados por la empresa y por el trabajador y deberán acreditarse mediante documentación que respalde la veracidad del cuestionario.

-La titulación académica se acreditará mediante copia de las titulaciones o certificaciones correspondientes.

-La formación en TIC mediante certificados de aprovechamiento o asistencia.

Deberá presentarse certificación ITIL correspondiente al perfil propuesto o compromiso de obtenerla tal y como se establece en el PPT.

-La Experiencia laboral en tecnologías de la información se acreditará mediante:

- Cuando el trabajo haya sido prestado para una entidad del sector público (bien directamente o a través de una empresa): Certificados expedidos o visados por la entidad pública. En el supuesto que no pueda obtener dichos certificados de la entidad pública, 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, y acompañada de los correspondientes contratos o facturas cobradas.
- Cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario.

-El adjudicatario deberá presentar declaración responsable donde se comprometa a que los miembros de su equipo tendrán dedicación completa a este contrato y no compaginarán su actividad con otro contrato o cliente.

MEDIOS MATERIALES

Sólo el licitador mejor clasificado tendrá que acreditar dichos compromisos de adscripción de medios personales presentando la siguiente documentación:

Furgonetas: Imágenes de los vehículos donde que se visualice la matrícula, marca y modelo.

Almacén: dirección de la ubicación del almacén. Plano e imágenes externas y del interior.

Sede central: dirección de la sede. Plano e imágenes externas y del interior.

Incumplimiento del compromiso de adscripción de medios personales y materiales durante la ejecución del contrato:

En caso de incumplimiento del compromiso de adscripción de medios durante la ejecución del contrato, se aplicará la penalidad del 0,05% sobre importe de adjudicación del contrato por cada día de incumplimiento.

4. HABILITACIÓN PROFESIONAL O EMPRESARIAL: SI ☐ NO ☒.

5. PRESENTACIÓN DE CERTIFICADOS EXPEDIDOS POR ORGANISMOS INDEPENDIENTES ACREDITATIVOS DEL CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE GARANTÍA DE LA CALIDAD Y/O DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL: SI ☒ NO ☐.

La empresa mejor clasificada deberá presentar los documentos que acrediten que dispone de las siguientes certificaciones o equivalentes a la fecha de presentación de su oferta:

- UNE-ISO/IEC 9001:2015. "Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos".
- UNE-ISO/IEC 27001:2014. "Sistemas de gestión de la seguridad de la información – Requisitos".
- UNE-ISO/IEC 20000-1:2018. "Sistemas de gestión del servicio de Tecnologías de la Información".
- ISO 14001:2015. "Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso".

En caso de UTE, bastará que una de las empresas disponga de la certificación.

K.- 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:

Criterio	Descripción	Ponderación	Tipo Valoración
1	Calidad, completitud y coherencia de la solución técnica propuesta	49	Juicio de valor
2	Proposición económica	25.5	Automática
3	Equipo de trabajo	16,5	Automática
4	Mejora de SLA	3	Automática
5	Servicio de transporte	3	Automática
6	Servicio de almacén	3	Automática

A) CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS Y DE FORMA AUTOMÁTICA (Sobre 3). TOTAL PONDERACIÓN: 51 PUNTOS.

A.1-Oferta económica (hasta 25,5 puntos):

Este apartado describe la fórmula utilizada para la valoración económica de las ofertas.

Se establecen dos tramos de puntuación:

1. El primer tramo 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 tramo 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 de las ofertas admitidas**. 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 descuento sea mayor o igual del 15% del presupuesto base de licitación, en caso contrario la mayor puntuación de este criterio (la totalidad del presente tramo) se asignará al 15% de descuento del presupuesto base de licitación; cero puntos (en este tramo) a aquellas cuyo descuento sea igual a la media de los descuentos de las ofertas y el resto de forma lineal.

Expresado de forma matemática:

- a) Para las ofertas con descuento menor o igual al descuento medio:

$$P_i = 0,8 \cdot \left(\frac{\min(Dto_i, Dto_{med})}{Dto_{med}} \right)$$

- b) Para las ofertas con descuento mayor al descuento medio:

$$P_i = 0,8 \cdot \left(\frac{\min(Dto_i, Dto_{med})}{Dto_{med}} \right) + 0,2 \cdot \left(\frac{Dto_i - Dto_{med}}{Dto_{max} - Dto_{med}} \right)$$

Donde:

Dto_i = Descuento porcentual sobre licitación la oferta del licitador i

Dto_{med} = Descuento medio de todas las ofertas admitidas

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.

A2 Equipo de trabajo (Hasta 16,5 puntos)

La mayor experiencia y formación del equipo de trabajo impacta directamente en la prestación del servicio y en la satisfacción del usuario, pues permite identificar de forma más rápida los problemas notificados por los usuarios y aplicar la solución adecuada con menor tiempo y mayor eficiencia.

Con este fin, se valorará la experiencia y formación del equipo de trabajo por encima del mínimo exigido en el anexo III del PPT de los perfiles técnicos que aportan mayor añadido.

Se establece la siguiente ponderación:

Criterio: Equipo de trabajo	Puntuación máxima
A.2.1. Mejora de capacitación del equipo de trabajo	2,0
A.2.2. Mejora de perfil coordinador general	2,0
A.2.3. Mejora de perfil coordinador de área	3,0
A.2.4. Mejora de perfiles técnicos especializados	7,0

A.2.5. Mejora de cantidad de recursos senior y junior	2,5
Total	16,5

A 2 1. Mejora de capacitación del equipo de trabajo

En este apartado se valorarán las *certificaciones técnicas oficiales*¹ presentadas por los técnicos del equipo de trabajo (sin importar qué técnico aporte la certificación), hasta un máximo de **2 puntos**.

Se asignarán los siguientes puntos por cada certificado oficial presentado, (por encima del mínimo exigido y debidamente acreditado), hasta alcanzar el máximo del apartado:

- Por cada certificado oficial ITIL v4 Specialist: Create, Deliver & Support (CDS) o ITIL v3 Intermediate: 1 punto, hasta un máximo de 1 punto.
- Por cada certificado ITIL superior a ITIL Foundation (V3 o V4) diferente a los indicados en el punto anterior: 0,2 puntos, hasta un máximo de 0,5 puntos.
- Por cada certificado oficial relacionado con metodologías de gestión de proyectos (PRINCE2, PMP, AGILE, SCRUM, COBIT...): 0,3 puntos, hasta un máximo de 0,5 puntos.
- Por cada certificado oficial relacionado con Microsoft Windows: 0,1 puntos, hasta un máximo de 0,5 puntos.
- Por cada certificado oficial relacionado con Microsoft Office 365: 0,1 puntos, hasta un máximo de 0,5 puntos.

A2 2. Mejora de perfil coordinador general

Este perfil se valorará hasta un máximo de **2 puntos**. La valoración se realizará de la siguiente forma:

- 0,2 puntos por año de experiencia en *trabajos de dirección de proyectos o servicios TI con equipos de trabajo de más de 50 personas*.
- 0,04 puntos por curso de formación de más de 20 horas en áreas relacionadas con gestión de servicios TI, gestión de proyectos TI, gestión de grupos de trabajo, metodologías ágiles (PRINCE2, PMP, AGILE, SCRUM, COBIT...), hasta un máximo de 1 punto.

¹ Consideramos *certificación oficial* aquella certificación emitida por el fabricante de un producto o por un organismo oficial responsable de un estándar o por empresas autorizadas formalmente por los anteriores, obtenida tras una formación reglada y cuyo aprovechamiento ha sido contrastado mediante pruebas o exámenes oficiales correspondientes.



A 2 3. Mejora del perfil de coordinador de área

El perfil de **coordinador de área administrativa** y el de **coordinador de área educativa** se valorará con un máximo de 1,5 puntos cada uno (máximo **3 puntos** en total), de la siguiente forma:

- 0,15 puntos por año de experiencia en coordinación de equipos de trabajo en entornos de soporte a usuarios.
- 0,03 puntos por cada curso de formación de más de 20 horas en áreas relacionadas con la gestión de servicios TI, implantación de proyectos TI, gestión de grupos de trabajo, metodologías ágiles (PRINCE2, PMP, AGILE, SCRUM, COBIT...) hasta un máximo de 0,75 puntos.

A 2 4. Mejora del perfil de técnico especializado

Los 14 perfiles requeridos de **técnico de soporte especializado** (12 de ellos con dedicación completa al proyecto y dos con dedicación bajo demanda) se valorarán individualmente sobre un máximo de 0,5 puntos cada técnico (**7 puntos** como máximo en total), con la siguiente puntuación máxima según el perfil:

Técnico especializado	Técnicos mínimos	Puntuación máxima
Biblioteca y archivo	1	0,5
Puesto de trabajo	7	3,5
MS365	3	1,5
MS365 avanzado	1	0,5
GLPI	1	0,5
GLPI avanzado	1	0,5
Total	14	7,0

La valoración de cada técnico se realizará de la siguiente forma:

- 0,05 puntos por año de experiencia en áreas y tareas relacionadas con el perfil correspondiente (los indicados en el apartado *B. Experiencia* del anexo IV del PPT).
- 0,01 puntos por cada curso de formación de más de 20 horas de duración relacionados los entornos relacionados con el perfil (SI de biblioteca, entorno Microsoft Windows, Active Directory, SCCM... Microsoft Office, entornos Linux, entornos Apple, comunicaciones, sistemas, GLPI, M365...) hasta un máximo 0,25 puntos.

A.2.5. Cantidad de recursos senior y junior

En los perfiles de técnico senior y junior no se valora la capacitación (formación y experiencia) por encima del mínimo requerido, pero sí se valora la cantidad de técnicos destinados a la prestación del servicio, pues también impacta en la calidad del servicio a permitir reducir los tiempos de respuesta y los desplazamientos.

Este apartado se valorará hasta un máximo **2,5 puntos**.

Si el número de (senior + junior) es 41:

- 0,25 puntos por cada técnico senior adicional (por encima de 22 senior)

Si el número de (senior + junior) es mayor de 41:

- 0,25 puntos por cada técnico junior adicional propuesto.
- 0,50 puntos cada técnico senior adicional (por encima de 22 senior).

El licitador deberá tener en consideración lo establecido en el [Anexo IV. Perfiles técnicos y profesionales] del PPT.

A 3 Servicio de transporte /(Hasta 3 puntos)

La valoración de este apartado se realizará de la siguiente forma:

- Por cada furgoneta adicional de capacidad estándar (mayor de 4 m³ e inferior a 15 m³) se otorgará 0,5 puntos, hasta un máximo de 1,5 puntos.
- Por ofertar un vehículo de gran capacidad (superior a 15 m³), 1 punto adicional, hasta un máximo de 1 punto.
- Por ofertar una motocicleta adaptada para carga para realizar el servicio de transporte urgente dentro del término municipal de Murcia, 0,5 puntos, hasta un máximo de 0,5 puntos. No se admitirá motocicleta privada.
- Por cada vehículo ofertado para el servicio de transporte (furgonetas o motocicleta) que disponga de motor híbrido o eléctrico: 0,3 puntos, hasta un máximo de 1 punto

El licitador deberá cumplimentar la siguiente tabla:

Criterio	Propuesta del licitador
A 3 1. Número de furgonetas	<Indicar: Cantidad, marca, modelo y motorización de cada furgoneta. Mínimo 3 furgonetas>
A 3 2. Vehículo de alta capacidad	<Indicar: Capacidad, marca, modelo y motorización del vehículo de mayor capacidad ofertado >
A3 3. Motocicleta	<Indicar: Marca, modelo y motorización de motocicleta (o dejar en blanco si no oferta)>

A 4 Servicio de almacén (Hasta 3 puntos)

En este apartado se valorará tanto el tamaño del almacén como los metros lineales de estanterías.

En caso de que el licitador oferte más de un almacén, se considerará la suma total del espacio útil y estanterías de todos ellos.

- Se asignará 0 puntos a quien oferte la superficie útil mínima requerida (250 m²).
- Se asignará hasta 2 puntos a quien oferte la mayor superficie útil, hasta un máximo de 1.000 m².
- El resto de puntos se asignará linealmente entre ambos extremos.

Los metros lineales de estanterías se valorarán de la siguiente forma:

- Se asignará 0 puntos a quien oferte el tamaño mínimo (100 metros lineales).
- Se asignará hasta 1 punto a quien oferte la mayor cantidad de estanterías (medida en metros lineales sumando todas las baldas).
- El resto de puntos se asignará linealmente entre ambos extremos.

El licitador deberá indicar la dirección del almacén (o almacenes) y cumplimentar la siguiente tabla:

Criterio	Propuesta del licitador
A 4 1 Superficie útil almacenes	<Indicar superficie útil total. Mínimo 250 m ² >
A 4 2 Estanterías de carga (metros lineales)	<Indicar metros lineales totales. Mínimo 100 m >

A 5 Mejora de SLA (Hasta 3 puntos)

El apartado [12.3 Indicadores de servicio. SLA] del PPT establece los indicadores que servirán para la medición de la calidad del servicio y sus umbrales (alta, media, baja, insuficiente).

El licitador podrá ofertar mejoras en los umbrales de calidad, de acuerdo a lo establecido en este apartado.

Se establecen los siguientes criterios y su ponderación:

Criterio: Mejora de SLA	Puntuación máxima
A 5 1. Mejora de indicadores telefónicos AT	1,0
A 5 2. Mejora de indicadores MRN	2,0
Total criterio	3,0

En general, la mejora de los SLA se expresará indicando un **porcentaje** que **se aplicará a los umbrales que definen la calidad de servicio** (alta, media, baja e insuficiente). De esta forma, al aplicar este porcentaje de mejora, los umbrales se actualizarán incrementándose (cuando un mayor umbral implique mejor servicio) o decrementándose (cuando un menor umbral implique mejor servicio).

A 5 1. Mejora de indicadores telefónicos (AT)

El licitador podrá proponer una mejora de los indicadores de servicio telefónico (AT1, AT2 y AT3) expresada mediante un **porcentaje de mejora global** (y solo uno). Dicho porcentaje será aplicado a todos los umbrales de calidad de los indicadores telefónicos (a excepción de los del servicio de guardia).

Ejemplo: Una mejora del 10% establecería los siguientes SLA telefónicos (se resaltan en rojo los valores modificados por la mejora):

Indicador	Descripción	Calidad de servicio SUFICIENTE			Calidad de servicio INSUFICIENTE
		ALTA	MEDIA	BAJA	
AT1	Tiempo medio de espera	≤ 9"	≤ 13,5"	≤ 18"	> 18"
AT2	% llamadas atendidas en menos de 10"	≥ 93,5 %	≥ 88%	≥ 82,5%	< 82,5%
AT3	% llamadas perdidas	≤ 4,5%	≤ 6,75%	≤ 9%	> 9%

Este apartado se valorará de la siguiente forma:

- Obtendrá 0 puntos la oferta que no presente mejora.
- Obtendrá la máxima puntuación la oferta que presente una mejora igual o superior al 20%.
- El resto de ofertas se valorarán linealmente entre los valores anteriores.

A 5 2 Mejora de indicadores MRN

El licitador podrá proponer una mejora de los indicadores MRN, expresada mediante un **porcentaje de mejora global** (y solo uno). Dicho porcentaje será aplicado a todos los umbrales de calidad de los indicadores MRN.

Ejemplo: Una mejora del 10% establecería los siguientes SLA (se resaltan en rojo los valores modificados por la mejora):

Indicador	Descripción	Calidad de servicio SUFICIENTE			Calidad de servicio INSUFICIENTE
		ALTA	MEDIA	BAJA	
MRN Educativo i MRN Organismo i MRN M365 MRN GLPI MRN Transporte	Media de retrasos normalizados	≤ 9%	≤ 13,5%	≤ 18%	> 18%

Este apartado se valorará de la siguiente forma:

- Obtendrá 0 puntos la oferta que no presente mejora.
- Obtendrá la máxima puntuación la oferta que presente una mejora igual o superior al 25%.
- El resto de ofertas se valorarán linealmente entre los valores anteriores.

El licitador deberá cumplimentar la siguiente tabla:

Criterio: Mejora de SLA	Porcentaje de mejora propuesto del licitador
A 5 1. Mejora de indicadores telefónicos (AT)	<Indicar %>
A 5 2. Mejora de indicadores MRN	<Indicar %>

CONTENIDO DEL SOBRE 3:

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

- Proposición económica.

El licitador deberá cumplimentar los datos descritos en el Anexo VIII

Equipo de trabajo

En el caso de que el licitador opte por ofertar perfiles profesionales superiores al mínimo exigido en el [Anexo IV. Perfiles técnicos y profesionales] del PPT y quiera que sean tenidos en cuenta en la fase de valoración mediante fórmula matemática, el licitador deberá proporcionar los cuestionarios de personal descritos en el Anexo IX de este pliego y la documentación acreditativa correspondiente.

❗ De no incluir los formularios de personal junto con la correspondiente documentación acreditativa, la información no será valorada.

Los perfiles objeto de valoración en este apartado son:

- Coordinador general (mínimo 1 técnico)
- Coordinador de área administrativa (mínimo 1 técnico)
- Coordinador de área educativa (mínimo 1 técnico)
- Técnico especializado en biblioteca y archivo (mínimo 1 técnico)
- Técnicos especializados en puesto de trabajo (mínimo 7 técnicos)
- Técnicos especializados en soporte MS 365 (mínimo 3 técnicos)
- Técnico especializado avanzado en Sistemas Operativos y M365 (mínimo 1 técnico)

- Técnico especializado en GLPI (soporte funcional) (mínimo 1 técnico)
- Técnico especializado en GLPI (soporte avanzado) (mínimo 1 técnico)

Además, el licitador deberá indicar obligatoriamente:

- Cantidad de técnicos de soporte senior (mínimo 22, recomendable 25).
- Cantidad de técnicos de soporte junior (mínimo 41 – número de técnicos senior).

C. Servicio de transporte

El licitador deberá cumplimentar la siguiente tabla:

Criterio	Propuesta del licitador
A 3 1. Número de furgonetas	<Indicar: Cantidad, marca, modelo y motorización de cada furgoneta. Mínimo 3 furgonetas>
A 3 2. Vehículo de alta capacidad	<Indicar: Capacidad, marca, modelo y motorización del vehículo de mayor capacidad ofertado >
A 3 3. Motocicleta	<Indicar: Marca, modelo y motorización de motocicleta (o dejar en blanco si no oferta)>

D. Almacén

El licitador deberá indicar la dirección del almacén (o almacenes) y cumplimentar la siguiente tabla:

Criterio	Propuesta del licitador
A 4 1 Superficie útil almacenes	<Indicar superficie útil total. Mínimo 250 m ² >
A 4 2 Estanterías de carga (metros lineales)	<Indicar metros lineales totales. Mínimo 100 m >

E. Mejora SLA

El licitador deberá cumplimentar la siguiente tabla:

Criterio: Mejora de SLA	Porcentaje de mejora propuesto del licitador
A 5 1. Mejora de indicadores telefónicos (AT)	<Indicar %>
A 5 2. Mejora de indicadores MRN	<Indicar %>

B) CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (Sobre 2). TOTAL PONDERACIÓN: 49 PUNTOS.

Los diferentes aspectos valorables mediante juicio de valor los agruparemos en un único criterio bajo el nombre "Calidad, completitud y coherencia de la solución técnica".

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

Criterio: Calidad, completitud y coherencia de la solución técnica propuesta		49 puntos
Elemento de valoración	Aspectos a valorar	Nivel de adecuación máximo
1. Centro de soporte de primer nivel	Organización de los recursos por niveles de soporte y por sedes y zonas geográficas. Balanceo de recursos. Portal de autoservicio. Nuevas herramientas y canales de comunicación con N1 y para autoservicio. Integración de IA en los canales de entrada, en el escalado de tickets y en el proceso de resolución de incidencias. Gestión de incidencias urgentes y prioritarias. Gestión de llamadas e incidencias masivas. Propuestas para asegurar el nivel de calidad y evolucionar el servicio hacia la mejora continua de los procesos. Descripción de la prestación del servicio en entornos específicos (soporte al ciudadano, Biblioteca y Archivo, centros asistenciales del IMAS, aulas de formación, ayuntamientos menores de 20.000 habitantes).	50%
2. Servicios adicionales	Servicio de inventario. Propuesta de herramientas de inventario automatizado y control de stock de almacenes. Propuesta de sistema de etiquetado para los bienes microinformáticos de la CARM (códigos QR, RFID, NFC y otros sistemas estándar de mercado). Propuesta de procedimiento de inventariado físico y verificación de inventario automático de equipos.	25%

	Procedimiento para cumplimiento de los SLA inventario. Servicio de destrucción de equipamiento. Mecanismo de destrucción de los elementos de almacenamiento de datos. Propuestas de reciclaje de material y compensación con material microinformático que sea de utilidad para la CARM (por ejemplo: teclados y ratones). Se valorará que el licitador (o empresa subcontrata) siga las recomendaciones establecidas en el ENS relativas a la destrucción de medios de almacenamiento, en especial cuando contengan datos catalogados con el nivel de seguridad alto. Se tendrá en cuenta que disponga de la acreditación ENS correspondiente. Servicio de maquetación, automatización y laboratorio de pruebas. Procedimientos para crear imágenes de equipos. Gestión de imágenes por modelo. Procedimientos para despliegue automático de imágenes. Scripts de instalación automática de configuraciones sin necesidad de replantilleado. Descripción del laboratorio de pruebas y los procedimientos para el paso de imágenes de este entorno a producción. Gestión de versiones de imágenes, de sistemas operativos y aplicaciones. Servicio de mantenimiento HW. Descripción de los protocolos de gestión de averías. Ser distribuidor autorizado de los fabricantes del hardware ofertado. Reducción de plazos de reparación. Servicio de despliegue de proyectos y atención a contingencias. Medidas generales para abordar la atención a contingencias puntuales y a proyectos de bajo impacto. En particular, se valorará la propuesta del	
--	--	--

	licitador para la ejecución del proyecto RENOVE. Propuestas para incorporación de técnicos adicionales para proyectos. Propuestas que mejoren la planificación y seguimiento de los proyectos. Servicio de soporte de Microsoft 365. Organización de los recursos. Procedimientos de resolución de incidencias y de administración del tenant. Procedimientos de escalado para soporte del fabricante. Procedimientos para escalado a soporte avanzado. Servicio de soporte de GLPI. Organización de los recursos. Descripción de los procedimientos de resolución de incidencias y de gestión de GLPI. Procedimientos relacionados con el soporte avanzado de GLPI.	
3. Fases y metodología	Fase de inicio. Metodología y cronología propuestos para la entrada a la prestación del servicio, desde la situación previa. Plan de transición del servicio (apartado 3.1 de requisitos del PPT). Fase de ejecución. Metodologías, normas y estándares aplicados y características técnicas de la prestación del servicio contratado. Plan de mejora continua del servicio. Medidas para garantizar la aplicación del plan de mejora. Identificación de objetivos anuales de mejora en el servicio y compromiso con su consecución, incluyendo una planificación del proceso. Todo ello de cara a minimizar los riesgos y comprometerse con la mejora continua del servicio. Fase de devolución. Metodología y cronología propuestos para la fase de devolución del servicio a la administración o a un futuro adjudicatario de servicios	2%

	similares, una vez termine el presente contrato. Plan de devolución del servicio (Apartado 3.3 del PPT) Metodología y aseguramiento de la calidad. Descripción general y mecanismos para garantizar la calidad del servicio. Plan de aseguramiento de la calidad.	
4. Mejora de medios materiales (valorados mediante juicio de valor)	Mejora de recursos materiales asignados a los técnicos. Medios materiales propuestos por el licitador. Se valorarán las características técnicas de los portátiles, teléfonos, pantallas, auriculares y cualquier propuesta que suponga una mejora en la prestación del servicio. Mejora de centralita telefónica ACD. Número de líneas concurrentes. Mecanismos de detección de caída de servicio. Plan de continuidad del servicio. Informes relacionados con el cumplimiento de los acuerdos de servicio. Ubicación para la prestación del servicio. Sede central. Mejor adecuación de la ubicación, tamaño, acondicionamiento y equipamiento de sede central. Características y medios de la sala de reuniones y de la sala de formación. Ergonomía de los puestos de trabajo. Acondicionamiento de los puestos de trabajo (mesas, sillas). En los puestos de atención telefónica se valorarán aspectos como insonorización, cancelación de ruido de micrófonos y auriculares. Se valorará la propuesta de sedes remotas distribuidas por la región y la disposición de almacenes locales. Líneas de respaldo del enlace de voz y datos. Se valorarán los procedimientos operacionales (automáticos, manuales, monitorización) de activación	10%

	y restauración del servicio de comunicaciones de voz y datos.	
5. Plan de estabilidad del servicio	Medidas que ayuden a reducir los cambios en el equipo de trabajo e incrementar la experiencia de los técnicos en el entorno particular de la CARM. Estas medidas serán un compromiso del licitador y deberá justificar cómo las propuestas ayudarán a mejorar la estabilidad del servicio. También se valorará el procedimiento de sustitución de trabajadores, en especial, las medidas que reduzcan el impacto de los cambios de personal en el servicio.	10%
6. Nuevos SLA	Propuesta de nuevos SLA que permitan medir el servicio con mayor precisión, siempre que supongan una mejora sobre los indicadores ya definidos y que sean implementables. Dichos SLAs deberán incluir los umbrales de calidad (alta, media, baja, insuficiente) así como los descuentos y penalidad asociados a desviaciones.	2%
7. Plan de formación	Se valorará el contenido de la formación, su utilidad para la prestación del servicio y su programación. Se valorará la formación dirigida a personal técnico de la DGTD y la dirigida a usuarios finales. Se valorará la propuesta de una plataforma de formación.	1%
Total		100%

En general, en cada uno de los elementos y aspectos de la tabla anterior, se valorará la calidad de la solución propuesta por el licitador. En especial, se tendrá en cuenta:

- Precisión, concreción, detalle y claridad expositiva de la propuesta del licitador
- Aplicación de avances tecnológicos
- Enfoque metodológico en la gestión y organización del trabajo.
- Que la propuesta no contenga ambigüedades ni generalidades, que esté adaptada a la realidad y particularidades de la CARM.
- Que el diseño sea realista y su implantación viable.

- Se valorarán las propuestas del licitador que supongan una mayor idoneidad para las necesidades de la Comunidad Autónoma descritas en el PPT y no se valoren de forma explícita valorado mediante fórmula matemática.
- El licitador, además de describir su propuesta, deberá justificar en qué medida dicha propuesta supone una mejora para el servicio objeto de contrato

La valoración de este apartado se realizará en dos fases:

Fase 1. Determinación de la mayor idoneidad de la oferta

Se valorará entre 0 y 100 la mayor idoneidad de las ofertas presentadas, en relación con las necesidades de la Comunidad Autónoma, respecto a los servicios que se contratan.

Para valorar la idoneidad de cada aspecto a valorar 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.

De esta forma, se asignará una calificación a cada elemento de valoración (es decir, un porcentaje de la puntuación máxima del elemento de valoración), atendiendo a los siguientes grados de idoneidad:

Grado de idoneidad	Descripción	Calificación
Muy básico	Oferta que no aporta información suficiente sobre el criterio evaluado o la calidad de la oferta respecto a dicho criterio sea manifiestamente peor que el conjunto del resto de ofertas.	0%
Básico	Oferta cuya calidad, respecto al criterio evaluado, sea peor que el conjunto del resto de ofertas.	25%
Moderado	Oferta cuya calidad, respecto al criterio evaluado, esté en la media respecto al conjunto del resto de ofertas.	50%
Notable	Ofertas cuya calidad, respecto al criterio evaluado, sea mejor que el conjunto del resto de ofertas, sin llegar a ser sobresaliente.	75%
Sobresaliente	Oferta cuya calidad, respecto al criterio evaluado, destaque con claridad respecto al resto.	100%

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.

Fase 2. Asignación puntos de juicio de valor

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.

3. CRITERIOS DE DESEMPATE

Se prevén criterios de desempate distintos a los señalados en el artículo 147.2 LCSP:

☐ SÍ ☒ NO

4.-ESTRUCTURA NORMALIZADA Y CONTENIDO DE LA OFERTA

El contenido de cada sobre será el siguiente:

Sobre o archivo electrónico número 1: Documentación de carácter general relativa al cumplimiento de requisitos previos. Este será el sobre abierto en primer lugar y contendrá la documentación que acredite el cumplimiento de lo dispuesto en la legislación vigente, así como lo exigido en la documentación del contrato (PCAP). En ningún caso se incluirá en este sobre ningún aspecto ni técnico ni económico ni ninguna otra información que permita estimar o inferir valoraciones tanto mediante fórmulas como mediante juicios de valor. En caso de que esto ocurriera, el licitador será excluido de la licitación.

Sobre o archivo electrónico número 2: Documentación relativa a criterios de adjudicación valorables mediante juicios de valor. Será el sobre abierto en segundo lugar y contendrá lo necesario para que se pueda realizar la valoración de aquellos criterios valorables mediante juicios de valor. El contenido detallado de este sobre se expondrá más adelante en este mismo apartado. En ningún caso se incluirá en este sobre ningún aspecto ni técnico ni económico ni ninguna otra información que permita estimar o inferir las valoraciones mediante fórmulas. En caso de que esto ocurriera, el licitador será excluido de la licitación.

Sobre o archivo electrónico número 3: Proposición económica y documentación relativa a los criterios de adjudicación valorables mediante fórmulas matemáticas. Será el sobre abierto en tercer lugar y contendrá los datos económicos de la oferta conforme al formato establecido y todo aquello adicional que sea necesario para que se pueda realizar la valoración de aquellos criterios valorables mediante fórmulas. El contenido detallado de este sobre se expondrá más adelante en este mismo apartado.

Con carácter general, se entregará la documentación en formato PDF y deberá permitir búsquedas (PDF con texto seleccionable).

La Administración garantiza a los licitadores la propiedad intelectual de sus ofertas y se compromete a no hacer uso de éstas más allá de lo necesario para el presente procedimiento de contratación, salvo autorización expresa por parte del licitador al que se le realice la solicitud por parte de la Administración para dedicarla a otros usos.

La Administración se reserva el derecho a exigir a los licitadores la documentación que acredite la veracidad de la información presentada en la oferta o bien información adicional sobre el contenido de la misma.

CONTENIDO DE SOBRE 2

La oferta debe contener los siguientes apartados en el sobre 2

El licitador incluirá en el sobre número dos su propuesta de oferta técnica para su adecuada valoración de acuerdo a los criterios descritos en el apartado K **teniendo especial precaución de no incluir ningún dato valorable mediante fórmula**, los cuales deben incluirse en el sobre número tres.

Se establece, con carácter orientativo, un máximo de 125 páginas en el contenido del sobre número dos, en formato A4 usando un tamaño de fuente 11.

La siguiente tabla resume los aspectos generales a describir en la oferta del licitador y su correspondencia con los apartados del PPT.

Apartados PPT

4. Centro de soporte de primer nivel.

Además de incluir las descripciones oportunas para la adecuada valoración de este apartado, también deberá desarrollar los siguientes aspectos:

- Nuevos canales de comunicación con el usuario. Descripción sobre cómo integrar los canales de comunicación actuales y los propuestos por el licitador con la herramienta ITSM.
- Descripción del portal único de autoprovisión que unifique el acceso a todas las herramientas de ayuda al usuario.

5. Servicios adicionales

5.1. Servicio de inventario

5.4. Servicio destrucción de equipamiento

5.5. Maquetación, automatización y laboratorio

5.6. Servicio de mantenimiento HW (descripción, sin precios)

5.7. Despliegue de proyectos y atención a contingencias. En particular, deberá incluir:

- Descripción de las propuestas para abordar con garantías la ejecución de proyectos de bajo impacto e incrementos de carga.
- Descripción de la metodología para planificación y ejecución de dichos proyectos de bajo impacto.

5.8. Servicio de soporte M365

5.9. Servicio de soporte GLPI

Fases y metodología

3. Fases. En particular, incluir:

- Fase de inicio. Plan de transición del servicio.
- Fase de transición. Plan de mejora continua del servicio.
- Fase de devolución. Plan de devolución del servicio.

11. Metodología y aseguramiento de la calidad. En particular, incluir:

- Plan de Aseguramiento de la Calidad donde se especifican las medidas para asegurar la calidad en cada uno de los niveles del CSN1 y en todos los servicios incluidos en los requerimientos.
Medios aportados 8.1. Recursos materiales asignados a los técnicos 8.4. Centralita telefónica ACD 8.5. Ubicación para la prestación del servicio. Sede central 9.2. Líneas de respaldo del enlace de voz y datos.
Plan de estabilidad del servicio Descripción de las medidas para reducir la rotación de trabajadores. Procedimiento de sustitución de trabajadores.
Nuevos acuerdos de nivel de servicio Descripción de nuevos indicadores no previstos en el PPT.
10. Formación - Plan de formación a técnicos del equipo de trabajo - Plan de formación a técnicos de la DGTD - Plan de formación a usuarios finales - Plataforma de formación.
Sobre número tres (criterios valorables mediante fórmula) A. Oferta económica El licitador deberá cumplimentar los datos descritos en el Anexo VIII [Junto con los pliegos de contratación se ha publicado una hoja de cálculo que permite obtener los importes totales del servicio partiendo de los precios unitarios propuestos por el licitador y siguiendo los criterios establecidos en este apartado. El licitador deberá presentar dicha oferta en Excel y convertida a PDF firmada. B. Equipo de trabajo

En el caso de que el licitador opte por ofertar perfiles profesionales superiores al mínimo exigido en el [Anexo IV. Perfiles técnicos y profesionales] del PPT y quiera que sean tenidos en cuenta en la fase de valoración mediante fórmula matemática, de acuerdo a lo establecido en el apartado K el licitador deberá proporcionar los cuestionarios de personal descritos en el [Anexo IX Cuestionarios de personal] y la documentación acreditativa correspondiente.

! De no incluir los formularios de personal junto con la correspondiente documentación acreditativa, la información no será valorada.

Los perfiles objeto de valoración en este apartado son:

- Coordinador general (mínimo 1 técnico)
- Coordinador de área administrativa (mínimo 1 técnico)
- Coordinador de área educativa (mínimo 1 técnico)
- Técnico especializado en biblioteca y archivo (mínimo 1 técnico)
- Técnicos especializados en puesto de trabajo (mínimo 7 técnicos)
- Técnicos especializados en soporte MS 365 (mínimo 3 técnicos)
- Técnico especializado avanzado en Sistemas Operativos y M365 (mínimo 1 técnico)
- Técnico especializado en GLPI (soporte funcional) (mínimo 1 técnico)
- Técnico especializado en GLPI (soporte avanzado) (mínimo 1 técnico)

Además, el licitador deberá indicar obligatoriamente:

- Cantidad de técnicos de soporte senior (mínimo 22, recomendable 25).
- Cantidad de técnicos de soporte junior (mínimo 41 – número de técnicos senior).

C. Servicio de transporte

El licitador deberá cumplimentar la siguiente tabla:

Criterio	Propuesta del licitador
----------	-------------------------

C1. Número de furgonetas	<Indicar: Cantidad, marca, modelo y motorización de cada furgoneta. Mínimo 3 furgonetas>
C2. Vehículo de alta capacidad	<Indicar: Capacidad, marca, modelo y motorización del vehículo de mayor capacidad ofertado >
C3. Motocicleta	<Indicar: Marca, modelo y motorización de motocicleta (o dejar en blanco si no oferta)>

D. Almacén

El licitador deberá indicar la dirección del almacén (o almacenes) y cumplimentar la siguiente tabla:

Criterio	Propuesta del licitador
D1 Superficie útil almacenes	<Indicar superficie útil total. Mínimo 250 m ² >
D2 Estanterías de carga (metros lineales)	<Indicar metros lineales totales. Mínimo 100 m >

E. Mejora SLA

El licitador deberá cumplimentar la siguiente tabla:

Criterio: Mejora de SLA	Porcentaje de mejora propuesto del licitador
E1. Mejora de indicadores telefónicos (AT)	<Indicar %>
E2. Mejora de indicadores MRN	<Indicar %>

L.- CRITERIOS PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS OFERTAS ANORMALMENTE BAJAS.

A los efectos de lo previsto en el artículo 149 de la LCSP para identificar las ofertas anormalmente bajas se considerará la oferta en su conjunto, se aplicará lo establecido en el artículo 85 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.

M.- DECLARACIONES RESPONSABLES A PRESENTAR POR LOS LICITADORES.

DEUC. Anexo II.

Declaración complementaria al DEUC, **Anexo III.**

N.- FORMA, LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES.

1. FORMA DE PRESENTACIÓN

☒ Licitación electrónica

☐ Licitación electrónica parcial. Sobre que debe presentarse por medios no electrónicos:

☐ Licitación no electrónica

2. LUGAR:

La presentación será electrónica a través de sobres en formato digital en la Plataforma de Contratación del Sector Público <https://contrataciondelestado.es>.

3. PLAZO: 15 días naturales, a contar desde las 48 horas siguientes al envío del anuncio de licitación a la Oficina de Publicaciones de la Unión Europea.

O.- OBLIGACIONES / PENALIDADES ESPECÍFICAS / RESOLUCIÓN.

1.-Obligaciones específicas.

El adjudicatario deberá cumplir con todas las obligaciones derivadas de las condiciones técnicas establecidas en el PPT, especialmente en materia de recursos a aportar por el mismo. (Apartado 8 del PPT).

2.- Penalidades específicas.

En el caso de que la calidad del servicio prestado sea calificada como INSUFICIENTE (de acuerdo a lo establecido en el apartado [12. Acuerdos de nivel de servicio] del PPT) se aplicarán las penalidades indicadas en el la siguiente tabla:

N	Indicador	Descripción	Penalidad por calidad de servicio INSUFICIENTE
1	AT1 AT1 Guardias	Tiempo medio de espera (segundos)	5%
2	AT2 AT2 Guardias	% llamadas atendidas en menos de 10"	5%
3	AT3 AT3 Guardias	% llamadas perdidas	5%
4	AT4	Indisponibilidad de centralita	8%
5	MRN Educativo	Media de retrasos normalizados del entorno educativo	15% *
	MRN Organismo	Media de retrasos normalizados de cada consejería/OOAA/ente	15% *
	MRN Transporte	Media de retrasos normalizados del servicio de transporte	8%
	MRN M365	Media de retrasos normalizados del servicio soporte M365	8%
	MRN GLPI	Media de retrasos normalizados del servicio soporte GLPI	8%
6	NR	Número de reclamaciones	5%
7	NC	No conformidad	5%
8	ES	Valoración encuestas de satisfacción	5%
9	TR	Porcentaje de tickets reabiertos	5%
10	CI Administrativo 1 CI Administrativo 2 CI Educativo 1 CI Educativo 2	Calidad de inventario	5%
11	TP SAT	Porcentaje de tickets en plazo del servicio de mto. Hardware	5%
12	TP Proyecto	Porcentaje de tickets en plazo del proyecto	5%
13	ETO	Porcentaje del equipo de trabajo operativo	10%
14	ICE ₁ ICE ₂	Idoneidad de cambio en equipo de trabajo	10% 20%
15	CD	Calidad de documentación	5%
16	CT	Calidad de gestión de tickets	5%

Los porcentajes indicados en la tabla se aplicarán sobre el importe total de la facturación mensual del periodo donde se hubiera producido la desviación, salvo los indicadores MRN Organismo y MRN Educativo cuyo descuento se pondera sobre el número de tickets del organismo o

de la zona educativa (de esta forma, una desviación en un organismo o zona donde haya muchos tickets tendrá mayor descuento que en un organismo o zona donde haya menos tickets).

La penalidad total será la suma de las penalidades unitarias.

En caso de incumplimiento de las acciones establecidas en el apartado P conllevará la imposición de una penalidad de un 1% del importe de adjudicación del contrato, IVA excluido.

En caso de incumplimiento del compromiso de adscripción de medios durante la ejecución del contrato, se aplicará la penalidad del 0,05% sobre importe de adjudicación del contrato por cada día de incumplimiento.

En el caso de detectar un mal uso de la herramienta de gestión de incidencias para alterar el valor de los indicadores del servicio por parte del adjudicatario, se aplicará una penalidad del 0,2% sobre el importe de adjudicación del contrato.

En caso de que, concluida la fase de devolución del servicio, se considere que la documentación escrita es insuficiente o de poca calidad, se aplicará una penalidad del 1% sobre el importe de adjudicación del contrato.

3.- Resolución

Son causas de resolución las establecidas en el artículo 211 y 313 de la LCSP.

4.- Código de Conducta en la Contratación Pública de la Región de Murcia.

Este órgano de contratación, dentro de las medidas de lucha contra la corrupción y prevención de los conflictos de intereses a las que se refiere el artículo 64 de la LCSP, estima necesario que los licitadores que deseen concurrir a la licitación asuman el compromiso de cumplimiento del apartado VI del Código de conducta en la contratación pública de la Región de Murcia, aprobado por Acuerdo de Consejo de Gobierno de fecha 5 de noviembre de 2020.

*A tal efecto, la presentación de las proposiciones por los interesados supone el compromiso por parte de estos del cumplimiento del citado apartado VI del Código de conducta en la contratación pública de la Región de Murcia, cuyo contenido se reproduce en el **Anexo XIII** de este PCAP.*

P.- CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

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

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

Las acciones propuestas, ambas de tipo social, responden a la finalidad de favorecer la formación, garantizar la seguridad y la protección de la salud en el lugar de trabajo y prevenir la siniestralidad laboral, así como fomentar la igualdad entre mujeres y hombres en el trabajo, favorecer la participación de la mujer en el mercado laboral y la conciliación del trabajo y la vida familiar.

El cumplimiento de esta condición se acreditará mediante la entrega un certificado de aprovechamiento al 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 1% del importe de adjudicación del contrato, IVA excluido.

R.- SUBCONTRATACIÓN.

Procede: SI ☒ NO ☐.

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

En cualquier caso, los subcontratistas están obligados, al igual que el adjudicatario, a observar todas las normas de ciberseguridad establecidas por la CARM, a reportar cualquier incidente de seguridad al adjudicatario y a la CARM.

El adjudicatario tiene la responsabilidad de supervisar el cumplimiento de estas obligaciones por parte de las empresas subcontratadas.

S.- CESIÓN DEL CONTRATO.

Procede: SI ☒ NO ☐.

Se admite la cesión en los términos de la legislación vigente y en el caso de que se produzca tal cesión, deberán concurrir las condiciones impuestas por el artículo 214.2 de la LCSP, y que son los siguientes:

- Que el Órgano de contratación autorice, de forma previa y expresa, la cesión. Dicha autorización se otorgará siempre que se den los requisitos previstos en las letras siguientes.
- Que el cedente tenga ejecutado al menos un 20 por 100 del importe del contrato. No será de aplicación este requisito si la cesión se produce encontrándose el contratista en concurso aunque se haya abierto la fase de liquidación, o ha puesto en conocimiento del juzgado competente para la declaración del concurso que ha iniciado negociaciones para alcanzar un acuerdo de refinanciación, o para obtener adhesiones a una propuesta anticipada de convenio, en los términos previstos en la legislación concursal.
- Que el cesionario tenga capacidad para contratar con la Administración y la solvencia que resulte exigible en función de la fase de ejecución del contrato, debiendo estar debidamente clasificado si tal requisito ha sido exigido al cedente, y no estar incurso en una causa de prohibición de contratar.
- Que la cesión se formalice, entre el adjudicatario y el cesionario, en escritura pública.

El cesionario quedará subrogado en todos los derechos y obligaciones que corresponderían al cedente.

T.- MODIFICACIONES DEL CONTRATO.

De acuerdo con el artículo 204 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el contrato podrá modificarse durante su vigencia hasta un máximo del 20% de su precio inicial cuando concurren algunas de las siguientes causas:

- La incorporación de nuevos organismos (entes públicos, entidades locales, Fundación Integra, red CTnet, etc.), creación de nuevas consejerías o cualquier otro motivo que implique un **incremento del número de usuarios** a los que prestar servicio por parte de la DGTD.
- Implantación de proyectos obligatorios no previstos** relacionados con el objeto del contrato que impliquen el incremento de la carga de trabajo en más de un 20% de la carga habitual, (por ejemplo, migración del parque de ordenadores de la CARM a un nuevo sistema operativo, asunción de la administración de los servidores del entorno educativo o sanitario,

implementación de obligaciones no conocidas derivadas de la transposición de normativas de seguridad y/o cumplimiento del ENS, normativa NIS2 etc.).

- **Incremento significativo y continuado de la carga de trabajo.** El soporte al ciudadano en el uso de trámites electrónicos puede provocar un incremento importante en la carga de trabajo, el cual es difícil prever y cuantificar, motivo por el cual podrá modificarse el contrato para incrementar el número de técnicos de soporte. Por otro lado, el dimensionamiento del equipo de trabajo está pensado para una carga de trabajo medida durante los cuatro últimos años. En el caso de que esta carga de trabajo se incremente significativamente y de forma continuada en el tiempo (durante 3 meses consecutivos por encima del 20% de la media), el contrato podrá ser modificado para incrementar el número de técnicos de soporte.
- **La habilitación de nuevas sedes que requieran soporte insitu permanente.** El pliego establece las sedes iniciales donde se requiere soporte insitu permanente. Pero, a lo largo del contrato, es posible la creación de nuevas consejerías con sus correspondientes sedes, y, por tanto, la necesidad de soporte presencial a los diferentes órganos directivos de la misma. En general, será causa de modificación del contrato establecer nuevas sedes con soporte presencial permanente.

V.- ÓRGANO ADMINISTRATIVO CON COMPETENCIA EN CONTABILIDAD PÚBLICA.

Intervención General de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

W.- ÓRGANO DE CONTRATACIÓN.

1. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN:

El Consejero de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital.

2. DATOS DE CONTACTO:

Correo electrónico: contratacion-hacienda@listas.carm.es

X.- UNIDAD ENCARGADA DEL SEGUIMIENTO.

Dirección General de Transformación Digital (DGTD).

Área: Informática educativa.

Y.- PERFIL DEL CONTRATANTE

El acceso al mismo se efectuará a través de la siguiente página web:
www.contrataciondelestado.es

Z.- CÓDIGO DIR3 QUE DEBE FIGURAR EN LOS CAMPOS OBLIGATORIOS DE LAS FACTURAS ELECTRÓNICAS

OFICINA CONTABLE	ÓRGANO GESTOR	UNIDAD TRAMITADORA
A14036656 Intervención General.	A14036652 Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital.	A14036680 Dirección General de Transformación Digital.

Se podrá consultar el listado actualizado de los Códigos DIR en la dirección:
<http://administracionelectronica.gob.es/ctt/dir3>

LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LAS FACTURAS:

- Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, en el enlace siguiente <http://www.facturae.gob.es>.

En Murcia, (Firmado y fechado electrónicamente al margen).

ANEXO II

DECLARACIÓN RESPONSABLE. ARTÍCULO 140 LCSP. DEUC

SOBRE Nº 1: DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA.

INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR EL FORMULARIO DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (DEUC)

EL DOCUMENTO ÚNICO EUROPEO DE CONTRATACIÓN (DEUC) consiste en una declaración responsable, por la que el licitador pone de manifiesto que cumple con los requisitos relativos a la capacidad para contratar, aptitud y solvencia, ausencia de prohibiciones de contratar y demás circunstancias exigidas, de conformidad con lo establecido en la cláusula 3 de este pliego.

Las empresas deberán cumplimentar el formulario del DOCUMENTO ÚNICO EUROPEO DE CONTRATACIÓN (DEUC), **que a tal fin estará a su disposición en el Perfil de contratante, o bien en formato electrónico en la siguiente dirección de internet:** <https://ec.europa.eu/tools/espd?lang=es>

En caso de formular la declaración del DEUC mediante el servicio en línea de la Comisión Europea, deberán entrar como Operador económico, en "Examinar" cargarán el **archivo XML que estará disponible en el Perfil de contratante** y procederán a completar los datos que se les requieren, imprimir, firmar e incorporar el documento al sobre 1.

Los empresarios que deseen concurrir integrados en una unión temporal deberán presentar todos y cada uno de ellos un formulario de DEUC.

Por otra parte, tal y como establece el Reglamento (UE) 2016/7, cuando los contratos estén divididos en lotes y los criterios de selección no sean idénticos, el DEUC deberá cumplimentarse para cada lote o grupo de lotes en los que se apliquen los mismos criterios.

Igualmente, se exige que cuando una empresa recurra a la capacidad de otras entidades, se deberá adjuntar el DEUC de éstas, de forma separada y por cada una de las entidades de que se trate.

Las circunstancias relativas a la capacidad, solvencia y ausencia de prohibiciones de contratar, deberán concurrir en la fecha final de presentación de ofertas y subsistir en el momento de



perfección del contrato.

Los licitadores podrán consultar los siguientes documentos en los que se facilita información adicional sobre la utilización del formulario DEUC:

- Reglamento (UE) nº 2016/7, que está disponible en la siguiente dirección de Internet:
<https://www.boe.es/doue/2016/003/L00016-00034.pdf>
- Recomendación de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa del Estado relativa a la utilización del Documento Europeo Único de Contratación y que consta publicada en el BOE de fecha 8/4/2016, disponible en la siguiente dirección de Internet:
http://www.minhap.gob.es/Documentacion/Publico/D.G.%20PATRIMONIO/Junta%20Consultiva/informes/Informes%202016/Recomendacion%20de%20la%20JCCA%20sobre%20el%20DEUC%20aprobada%20el%206%20abril%20de%202016%20_3_.pdf

ANEXO III

MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE COMPLEMENTARIA AL DEUC. (SOBRE Nº 1)

D/D^a....., con NIF nº....., en nombre propio o en representación de la empresa.....con NIF....., según escritura de apoderamiento otorgada ante el Notario del Ilustre Colegio de..... D/D^a.....en....., nº....., de su protocolo, e inscrita en el Registro Mercantil de....., a los efectos de participar en el procedimiento de licitación del contrato “SERVICIO CENTRO DE SOPORTE DE PRIMER NIVEL DE LAS INFRAESTRUCTURAS DIGITALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA”, expediente 13023/2025 y conociendo los pliegos de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas obrantes en el expediente de contratación,

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD:

1. Trabajadores con discapacidad

Que la empresa a la que representa emplea a: (Marque la casilla que corresponda)

- El número global de trabajadores de plantilla es de:
- El número de trabajadores con discapacidad es de:
- En el caso de tener 50 o más trabajadores de plantilla:
 - ☐ Cuenta con un 2 % de trabajadores con discapacidad, obligación establecida por el artículo 42 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
 - ☐ Que está exenta de la obligación prevista en el párrafo 1º del artículo 42.1 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre y cumple las medidas alternativas previstas en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva a favor de trabajadores con discapacidad, a cuyo efecto presentará cuando sea requerido por el órgano de contratación, una copia de la declaración de excepcionalidad y una declaración con las medidas concretas aplicadas.

2. Plan de igualdad

Conforme a lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, a partir del 7/3/2022 es obligatorio para las empresas de 50 o más trabajadores.

CERTIFICA que:

- Tiene 50 o más trabajadores en su plantilla:

☐ Sí / ☐ No

- Cuenta con un plan de igualdad:

☐ Sí / ☐ No

3. La empresa está inscrita en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público (ROLECE).

☐ Sí (Indique en cuál está inscrito).

☐ No

En el caso de estar inscritos, que son válidos y están vigentes los datos que constan en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público, respecto de la empresa licitadora.

4. Que en relación con lo dispuesto en el artículo 13. 2 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, relativo a la necesidad de **AUTORIZACIÓN de forma expresa a la Administración para la consulta u obtención de datos**, manifiesto expresamente que (marcar con una X):

☐ Sí Autorizo al Órgano de Contratación a obtener de forma electrónica o por otros medios, los Certificados de estar al corriente en sus obligaciones con la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, con la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y con la Seguridad Social, necesarios para la tramitación de este procedimiento.

☐ No (*) En el caso de NO AUTORIZACIÓN a que el órgano administrativo competente consulte u obtenga los mencionados datos y documentos, QUEDO OBLIGADO A APORTARLOS al procedimiento cuando me sean requeridos.

5. Pertenencia o no a grupo empresarial.

Elegir una de las dos opciones siguientes (Marcar con una X la elegida):

☐ Que la empresa a la que represento **NO** pertenece a ningún grupo de acuerdo con los requisitos establecidos en el artículo 42.1 del Código de Comercio, a efectos de lo previsto en el artículo 86 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

☐ Que la empresa a la que represento **SÍ** pertenece a un grupo empresarial en los términos señalados en el párrafo anterior, según se indica a continuación:

✓ Grupo Empresarial:.....

✓ Empresas del grupo que concurren a la presente licitación:

-
-
-
-

Marque la casilla que corresponda:

- ☐ Que la empresa a la que represento **SÍ** es una PYME.
☐ Que la empresa a la que represento **NO** es una PYME.

6. Que en relación con la posibilidad de integración de la solvencia por medios externos que ofrece el artículo 75 de la LCSP, manifiesta que (marcar con una x la elegida):

☐ Sí

☐ No

Va a recurrir en las condiciones indicadas por el apartado 1 del citado artículo a la solvencia y medios de otras entidades para la ejecución del contrato y que existe un compromiso por escrito de dichas entidades a los efectos del artículo 75.2 LCSP.

7. Que al objeto de que el órgano de contratación efectúe las comunicaciones electrónicas (excepto las realizadas a través de PLACSP), relacionadas con este procedimiento de contratación, DECLARO que los datos de las personas autorizadas (máximo 2) son los siguientes:

Nombre y Apellidos	NIF	Correo electrónico donde recibir comunicaciones telemáticas

8. Que al objeto de que el órgano de contratación efectúe notificaciones mediante la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLACSP) o la Dirección Electrónica Habilitada (DEH), según dispone la Disposición Adicional Décimo quinta de la LCSP, deben aportar los siguientes datos:

Nombre de la empresa:
NIF:
Teléfono móvil:
Correo Electrónico:

*DEH: <https://notificaciones.060.es>

*Punto de Acceso General Electrónico de la Administración:
https://sede.administracion.gob.es/PAG_Sede/HomeSede.html

9. Que se compromete al cumplimiento del apartado IV del código de conducta en la contratación pública de la Región de Murcia aprobado por Acuerdo de Consejo de Gobierno de fecha 5 de noviembre de 2020 (BORM número 266, de 16 de noviembre de 2020).
10. Que se somete expresamente a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles en cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitante (para el supuesto de ser empresa extranjera).

Y para que conste, a los efectos oportunos, firmo la presente declaración:

En....., a.....de.....de.....

Notas

(1*) La autorización concedida por el firmante puede ser revocada en cualquier momento mediante escrito dirigido al órgano de contratación.



ANEXO IV

COMPROMISO DE FORMALIZACIÓN DE UNIÓN TEMPORAL DE EMPRESAS (SOBRE Nº 1)

D./D^a, vecino de,
provincia de, y N.I.F. nº, en representación de la Empresa
....., con domicilio en y C.I.F.
.....

D./D^a, vecino de.....,
provincia de....., y N.I.F. nº....., en representación de la Empresa...
....., con domicilio en..... y
N.I.F.....

DECLARAN

1º.- Que se comprometen en nombre de las Empresas.....
y....., conjunta y solidariamente, a ejecutar los servicios
denominados

2º.-Que asimismo se comprometen, caso de resultar adjudicatarios, a constituirse en Unión
Temporal de Empresas.

3º.- Que la participación de cada una de la Empresas es la siguiente:

..... %

..... %

4º.- Que designan a D. para que, durante la
vigencia del contrato, ostente la plena representación de la U.T.E., y el domicilio de la misma, a
efectos de notificación, será:

5º.- Que al objeto de que el Órgano de contratación efectúe las comunicaciones electrónicas
relacionadas con este procedimiento de contratación (excepto las realizadas a través de
PLACSP) , DECLARO que los datos de las personas autorizadas (máximo 2) son los siguientes:



Nombre y Apellidos	NIF	Correo electrónico donde recibir comunicaciones telemáticas

6º.- Que al objeto de que el Órgano de contratación efectúe notificaciones mediante la Dirección Electrónica Habilitada (DEH),0 según dispone la Disposición Adicional Décimo quinta LCSP, deben aportar los siguientes datos:

Nombre y Apellidos del representante de la UTE:
NIF del representante de la UTE:
Teléfono móvil:
Correo Electrónico:

* DEH: <https://notificaciones.060.es>

*Punto de Acceso General Electrónico de la Administración:
https://sede.administracion.gob.es/PAG_Sede/HomeSede.html

En....., a.....de.....de.....

Firmado electrónicamente.

ANEXO V

**DECLARACIÓN RELATIVA A DATOS CONFIDENCIALES.
(SOBRE Nº 1)**

D....., con D.N.I.
....., en nombre y representación de la empresa
....., entidad con domicilio social en
....., calle, nº, C.P.
..... y N.I.F. nº

DECLARA:

Que los documentos de la oferta presentada al procedimiento de licitación “**SERVICIO CENTRO DE SOPORTE DE PRIMER NIVEL DE LAS INFRAESTRUCTURAS DIGITALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA**”, expediente 13023/2025 que se relacionan a continuación se designan como confidenciales:

- Página/s del documento titulado (.....)

Explicar las razones (jurídicas) por las que se debe considerar confidencial dicha información:

En....., a.....de.....de.....

Firmado electrónicamente.

NOTAS:

1.- Indíquense las motivaciones jurídicas que fundamentan la presente declaración. **En caso de no indicarse se considerará no admisible la declaración**

2.- En ningún caso se podrá declarar como confidencial la proposición económica ni ninguno de los datos de obligada publicación en el perfil del contratante, de conformidad con legislación vigente y en concreto artículo 63 y siguientes de la LCSP.

ANEXO VI

MODELO DE COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO. (SOBRE Nº 1).

D. _____, con DNI _____, como representante legal de la empresa _____ declaro el compromiso de aportar el equipo de trabajo mínimo establecido en el apartado [13. Equipo de trabajo] del PPT con los perfiles técnicos descritos en el [Anexo III. Equipo de trabajo] del PPT.
Es decir:

Perfil	Titulación	Experiencia en tareas de...	Experiencia (años)	N. técnicos mínimo
Coordinador general	Universitaria ⁽¹⁾	Coordinación equipos de trabajo	5 (+5)	1
Coordinadores de área	Universitaria ⁽¹⁾	Coordinación equipos de trabajo	3 (+3)	2
Técnico especializado en biblioteca y archivo	Técnico superior ⁽¹⁾	Sistemas informáticos de biblioteca	3 (+3)	1
Técnico especializado en puesto de trabajo	Técnico superior ⁽¹⁾	Puesto de trabajo	5 (+3)	7
Técnico especializado en M365 (funcional)	Técnico superior	M365	3	3
Técnico especializado en M365 (avanzado)	Universitaria	M365, Windows Server, Linux	3	1 ⁽³⁾
Técnico especializado en GLPI (funcional)	Universitaria ⁽¹⁾	Entornos complejos GLPI e ITSM	3 (+2)	1
Técnico especializado en GLPI (avanzado)	Universitaria ⁽¹⁾	Desarrollo GLPI, actualización GLPI	3 (+2)	1 ⁽³⁾
Técnico de soporte senior	Técnico superior ⁽¹⁾	Soporte usuarios	3 (+3)	22
Técnico de soporte junior	Técnico superior ⁽¹⁾		0 (+2)	41 – senior ⁽²⁾
				56 tiempo completo 2 bajo demanda



Región de Murcia

Consejería de Economía, Hacienda,
Fondos Europeos y Transformación Digital

Secretaría General

(1) La *titulación* requerida puede sustituirse por la experiencia adicional indicada entre paréntesis en la columna *Experiencia*

(2) No se establece una cantidad mínima de técnicos junior, si bien, la suma de senior y junior no podrá ser inferior a 41 técnicos.

(3) Los perfiles de *técnico especializado en M365 (avanzado)* y *técnico especializado en GLPI (avanzado)* no se requieren a tiempo completo, sino bajo demanda. El licitador deberá proponer un técnico para realizar las tareas correspondientes a estos dos perfiles, pero no se requiere su presencia de forma permanente.

Así mismo, declaro el compromiso de aportar los siguientes medios materiales mínimos:

Medios materiales mínimos	Apartado del PPT
Tres furgonetas	5.2 Servicio de transporte
Almacén de 250 m ²	5.3 Servicio de almacén
Sede central	8.5 ubicación para prestación del servicio. Sede central

En....., a.....de.....de.....

Firmado electrónicamente.



ANEXO VII

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEPENDIENTES DE UN JUICIO DE VALOR.

(SOBRE 2)

OFERTA TÉCNICA: B.1 Calidad, completitud y coherencia de la solución técnica propuesta

El licitador incluirá en el sobre número dos su propuesta de oferta técnica para su adecuada valoración de acuerdo a los criterios descritos en el apartado K, **teniendo especial precaución de no incluir ningún dato valorable mediante fórmula**, los cuales deben incluirse en el sobre número tres.

Se establece, con carácter orientativo, un máximo de 125 páginas en el contenido del sobre número dos, en formato A4 usando un tamaño de fuente 11.

La siguiente tabla resume los aspectos generales a describir en la oferta del licitador y su correspondencia con los apartados del PPT.

Apartados PPT
4. Centro de soporte de primer nivel. Además de incluir las descripciones oportunas para la adecuada valoración de este apartado, también deberá desarrollar los siguientes aspectos: - Nuevos canales de comunicación con el usuario. Descripción sobre cómo integrar los canales de comunicación actuales y los propuestos por el licitador con la herramienta ITSM. - Descripción del portal único de autoprovisión que unifique el acceso a todas las herramientas de ayuda al usuario.
5. Servicios adicionales 5.1. Servicio de inventario 5.4. Servicio destrucción de equipamiento 5.5. Maquetación, automatización y laboratorio 5.6. Servicio de mantenimiento HW (descripción, sin precios) 5.7. Despliegue de proyectos y atención a contingencias. En particular, deberá incluir: - Descripción de las propuestas para abordar con garantías la ejecución de proyectos de bajo impacto e incrementos de carga. - Descripción de la metodología para planificación y ejecución de dichos proyectos de bajo impacto. 5.8. Servicio de soporte M365 5.9. Servicio de soporte GLPI
Fases y metodología 3. Fases. En particular, incluir: - Fase de inicio. Plan de transición del servicio. - Fase de transición. Plan de mejora continua del servicio. - Fase de devolución: Plan de devolución del servicio. 11. Metodología y aseguramiento de la calidad. En particular, incluir: - Plan de Aseguramiento de la Calidad donde se especifican las medidas para asegurar la calidad en cada uno de los niveles del CSN1 y en todos los servicios incluidos en los requerimientos.
Medios aportados 8.1. Recursos materiales asignados a los técnicos 8.4. Centralita telefónica ACD 8.5. Ubicación para la prestación del servicio. Sede central 9.2. Líneas de respaldo del enlace de voz y datos.
Plan de estabilidad del servicio Descripción de las medidas para reducir la rotación de trabajadores. Procedimiento de sustitución de trabajadores.



Región de Murcia

Consejería de Economía, Hacienda,
Fondos Europeos y Transformación Digital

Secretaría General

Nuevos acuerdos de nivel de servicio

Descripción de nuevos indicadores no previstos en el PPT.

10. Formación

- Plan de formación a técnicos del equipo de trabajo
- Plan de formación a técnicos de la DGTD
- Plan de formación a usuarios finales
- Plataforma de formación.



ANEXO VIII

A.1. PROPOSICIÓN ECONÓMICA.

(SOBRE 3)



ATENCIÓN: Junto con los pliegos de contratación se ha publicado una hoja de cálculo que permite obtener los importes totales del servicio partiendo de los precios unitarios propuestos por el licitador y siguiendo los criterios establecidos en este apartado.

El licitador deberá presentar dicha oferta en Excel y convertida a PDF firmada

Formulario de oferta económica

El licitador deberá cumplimentar solamente los campos resaltados en amarillo (los valores que aparecen son un ejemplo)
El esto de campos se calcularán de forma automática.

*** Indicad precios SIN IVA ***

A1. Precio del Centro de Soporte de primer nivel	Oferta (Sin IVA)
Precio anual ofertado por el servicio de soporte. Nos referimos al conjunto de servicios que se facturan a coste fijo (centro de soporte de primer nivel, servicio de inventario, servicio de transporte, servicio de almacén, servicio de destrucción de equipamiento, servicio de maquetación, automatización y laboratorio de pruebas, servicio de soporte Microsoft 365 y servicio de soporte de GLPI). Este precio (dividido entre 12) será el que servirá como base para calcular la facturación mensual del servicio.	

A2. Precio del servicio de mantenimiento HW	Licitación	Oferta (sin IVA) (A) (1)	Casos / año (B)	Total (AxB)
Reparación de batería (original) de portátiles HP EliteBook 845, HP EliteBook X2, Lenovo Thinkbook 14	75,00 €		15	0,00 €
Reparación de batería de portátil (genérica)	50,00 €		10	0,00 €
Reparación de docking station HP G3 (con alimentación)	125,00 €		20	0,00 €
Reparación de disco duro NVME 512 GB	50,00 €		10	0,00 €
Reparación de placa base de portátil o CPU	50,00 €		10	0,00 €
Reparación de teclado de portátil (original)	50,00 €		6	0,00 €
Reparación de pantalla de portátil (original)	100,00 €		7	0,00 €
Reparación de módulo de RAM (8 GB)	30,00 €		5	0,00 €
Reparación de tarjeta de red (1 Gbps)	30,00 €		5	0,00 €
Reparación de fuente de alimentación de portátil	50,00 €		5	0,00 €
Reparación de fuente de alimentación de teléfono o tablet	30,00 €		5	0,00 €
Reparación de cable alimentación de teléfono o tablet (USB C, lightning, microusb)	10,00 €		5	0,00 €
Reparación de cable o convertidor de video 1.5m (DVI/HDMI/DisplayPort) 3m	15,00 €		5	0,00 €
Reparación de componentes electrónicos (condensadores, resistencias, diodos...)	10,00 €		5	0,00 €
Reparación de conmutador de red de 5/10 puertos 1Gbps	30,00 €		5	0,00 €
Reparación de cable de red (hasta 7 m)	20,00 €		5	0,00 €
Reparación de rodillos para escáner	150,00 €		5	0,00 €
Reparación de ratón estándar por ratón adaptado para discapacitados	70,00 €		10	0,00 €
Reparación de teclado estándar por teclado adaptado para discapacitados	100,00 €		3	0,00 €
Averías no catalogadas (2)	3.000,00 €	3.000,00 €	-	3.000,00 €
TOTAL (SIN IVA)				3.000,00 €

(1) Los precios unitarios ofertados por el licitador (columna A) pueden ser superiores a los de licitación, pero el coste total del servicio (casilla «TOTAL») no podrá superar los 12.000 € de presupuesto destinado a este servicio.

(2) El conjunto de averías no catalogadas tendrán un presupuesto total fijo de 3.000 €. (El licitador no debe rellenar esa casilla)

Precios unitarios de servicios facturables en modalidad de pago por uso	Oferta Precio por jornada	Cantidad	Total Año
A3. Precio por jornada de refuerzo para despliegue de proyectos y contingencias		250	0,00 €
A4. Precio por jornada de soporte avanzado de Microsoft 365		20	0,00 €
A5. Precio por jornada de soporte avanzado de GLPI		42	0,00 €

A6. Precio anual de herramienta de monitorización	Total año
Herramienta de monitorización SquaredUp.com (o equivalente) para 20 usuarios, soporte y actualización	

Resumen de oferta económica	Total anual
A1. Centro de soporte de primer nivel	- €
A2. Servicio de mantenimiento HW	- €
A3. Despliegue de proyectos y contingencias	- €
A4. Soporte avanzado de Microsoft 365	- €
A5. Soporte avanzado de GLPI	- €
A6. Herramienta de monitorización	- €
Importe total (sin IVA)	- €
IVA (21%)	- €
Total oferta económica (con IVA)	- €

ANEXO IX

OTROS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE APLICACIÓN DE FÓRMULAS Y DE FORMA AUTOMÁTICA.

(SOBRE 3)

EQUIPO DE TRABAJO

Datos del técnico:

Nombre y apellidos:	
Perfil ¹ :	
Empresa de pertenencia ² :	

Titulación académica

Título académico / Certificaciones oficiales	Centro	Años ³	Fecha expedición

Formación en tecnologías de la información

Curso	Centro	Horas	Fecha expedición

Experiencia laboral en tecnologías de la información

Fecha inicio	Mes es	Entidad usuaria ⁴	Contacto para verificación ⁵	Descripción

¹ **Perfil:** Especificar el perfil principal que desarrollará el técnico. Debe ser uno de los especificados en el ANEXO IV del PPT: *Coordinador general, coordinador de área administrativa, coordinador de área educativa, técnico especializado en biblioteca y archivo, técnico especializado en puesto de trabajo, técnico especializado en M365, técnico especializado avanzado en Sistemas Operativos y M365, técnico especializado en GLPI (soporte funcional), técnico especializado en GLPI (soporte avanzado), técnico de soporte senior, técnico de soporte junior.*

² **Empresa** de pertenencia: Empresa donde el técnico presta servicio en el momento de la cumplimentación del cuestionario

³ **Años:** Duración oficial

⁴ **Entidad usuaria:** Empresa (pública o privada) para la que ha realizado el trabajo. No se tomará en consideración la experiencia cuando la entidad usuaria sea la misma empresa.

⁵ **Contacto para verificación:** Datos de contacto de la persona de la empresa (pública o privada) para contrastar la experiencia declarada. La Administración podrá ponerse en contacto con dicha persona para validar la información

proporcionada. En caso de que la información declarada no pueda ser contrastada o no corresponda con la realidad, el perfil será descartado.



En el caso de que el licitador opte por ofertar técnicos con perfil profesional superior al mínimo exigido en el [Anexo IV. Perfiles técnicos y profesionales] del PPT y pretenda que sean tenidos en cuenta en la fase de valoración, deberá acompañar el presente cuestionario con la documentación acreditativa correspondiente. **De no incluir la documentación acreditativa, el perfil no será valorado.**

En....., a.....de.....de.....

Firmado electrónicamente.

OTROS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE APLICACIÓN DE FÓRMULAS Y DE FORMA AUTOMÁTICA.

(SOBRE 3)

Servicio de transporte

El licitador deberá cumplimentar la siguiente tabla:

Criterio	Propuesta del licitador
A 3 1. Número de furgonetas	<Indicar: Cantidad, marca, modelo y motorización de cada furgoneta. Mínimo 3 furgonetas>
A 3 2. Vehículo de alta capacidad	<Indicar: Capacidad, marca, modelo y motorización del vehículo de mayor capacidad ofertado >
A 3 3. Motocicleta	<Indicar: Marca, modelo y motorización de motocicleta (o dejar en blanco si no oferta)>

En....., a.....de.....de.....

Firmado electrónicamente.

OTROS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE APLICACIÓN DE FÓRMULAS Y DE FORMA AUTOMÁTICA.

(SOBRE 3)

Almacén

El licitador deberá indicar la dirección del almacén (o almacenes) y cumplimentar la siguiente tabla:

Criterio	Propuesta del licitador
A 4 1 Superficie útil almacenes	<Indicar superficie útil total. Mínimo 250 m ² >
A 4 2 Estanterías de carga (metros lineales)	<Indicar metros lineales totales. Mínimo 100 m >

En....., a.....de.....de.....

Firmado electrónicamente.



**OTROS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE APLICACIÓN DE
FÓRMULAS Y DE FORMA AUTOMÁTICA.**

(SOBRE 3)

E. Mejora SLA

El licitador deberá cumplimentar la siguiente tabla:

Criterio: Mejora de SLA	Porcentaje de mejora propuesto del licitador
A 5 1. Mejora de indicadores telefónicos (AT)	<Indicar %>
A 5 2. Mejora de indicadores MRN	<Indicar %>

En....., a.....de.....de.....

Firmado electrónicamente.



ANEXO X

A PRESENTAR POR EL PROPUESTO COMO ADJUDICATARIO

CERTIFICACIÓN DE NO ESTAR INCURSO EN INCOMPATIBILIDAD PARA CONTRATAR

D....., con D.N.I....., en
nombre y representación de la empresa.....,
entidad con domicilio social en....., calle.....,
nº....., C.P.....y N.I.F. nº.....

CERTIFICA:

Que no forma parte de los órganos de gobierno y administración de la empresa, persona alguna de aquellas a que se refiere la Ley 5/1994, de 1 de agosto del Estatuto Regional de la Actividad Política.

Y para que así conste, se expide la presente en....., a.....de.....de 2025

Firmado electrónicamente.

ANEXO XI

A PRESENTAR POR EL PROPUESTO COMO ADJUDICATARIO. DECLARACIÓN RESPONSABLE OBLIGATORIA DE RESPETAR LA NORMATIVA VIGENTE EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS.

D., como
Responsable del tratamiento de datos personales, con D.N.I., en nombre y
representación de la empresa, entidad con
domicilio social en, calle....., nº,
C.P.y N.I.F. nº

DECLARA:

a) Que se somete en todo caso a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de
protección de datos, sin perjuicio de lo establecido en el último párrafo del apartado 1 del artículo
202 LCSP.

b) Que antes de la formalización del contrato se entregará una declaración en la que se pondrá
de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los
servicios asociados a los mismos.

c) Que se obliga a comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato,
de la información facilitada en la declaración a que se refiere la letra anterior.

Estas obligaciones anteriores, en todo caso, son consideradas esenciales a los efectos de lo
previsto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211.

En....., a.....de.....de.....

Firmado electrónicamente

ANEXO XII

A PRESENTAR POR EL PROPUESTO COMO ADJUDICATARIO

EQUIPO DE TRABAJO MÍNIMO EXIGIDO

CUESTIONARIOS DE PERSONAL

Datos del técnico:

Nombre y apellidos:	
Perfil ¹ :	
Empresa de pertenencia ² :	

Titulación académica

Título académico / Certificaciones oficiales	Centro	Años ³	Fecha expedición

Formación en tecnologías de la información

Curso	Centro	Horas	Fecha expedición

Experiencia laboral en tecnologías de la información

Fecha inicio	Mes es	Entidad usuaria ⁴	Contacto para verificación ⁵	Descripción



¹ **Perfil:** Especificar el perfil principal que desarrollará el técnico. Debe ser uno de los especificados en el ANEXO IV del PPT: *Coordinador general, coordinador de área administrativa, coordinador de área educativa, técnico especializado en biblioteca y archivo, técnico especializado en puesto de trabajo, técnico especializado en M365, técnico especializado avanzado en Sistemas Operativos y M365, técnico especializado en GLPI (soporte funcional), técnico especializado en GLPI (soporte avanzado), técnico de soporte senior, técnico de soporte junior.*

² **Empresa** de pertenencia: Empresa donde el técnico presta servicio en el momento de la cumplimentación del cuestionario

³ **Años:** Duración oficial

⁴ **Entidad usuaria:** Empresa (pública o privada) para la que ha realizado el trabajo. No se tomará en consideración la experiencia cuando

la entidad usuaria sea la misma empresa.

⁵ **Contacto para verificación:** Datos de contacto de la persona de la empresa (pública o privada) para contrastar la experiencia declarada. La Administración podrá ponerse en contacto con dicha persona para validar la información proporcionada. En caso de que la información declarada no pueda ser contrastada o no corresponda con la realidad, el perfil será descartado.

ANEXO XIII

CÓDIGO DE CONDUCTA EN LA CONTRATACIÓN PÚBLICA DE LA REGIÓN DE MURCIA

Aprobado por el Consejo de Gobierno en fecha 5 de noviembre de 2020 (BORM N° 266 de 16 de noviembre).

I. JUSTIFICACIÓN.

La contratación pública es uno de los ámbitos de actuación de las Administraciones Públicas que presenta una mayor dimensión económica y estratégica, habida cuenta del gran volumen de gasto que representa. Puesto que convergen en ella multitud de intereses públicos y privados, se ha convertido en una de las actividades más vulnerables a las malas prácticas, que en los últimos tiempos han generado una sensación de desafección de la ciudadanía en los poderes públicos.

Por ello, con la finalidad de recuperar el clima de confianza de la ciudadanía en la buena gobernanza de sus Administraciones Públicas, se considera prioritario contar con un sistema de integridad institucional que, en materia contractual, por un lado, profile los principios éticos y de conducta a seguir por los altos cargos y demás servidores públicos que participan en las diferentes fases del procedimiento contractual y, por otro, establezca pautas orientadas a minimizar los riesgos contra la integridad y que coadyuven a resolver los eventuales dilemas éticos que se puedan presentar. Hoy más que nunca se hace preciso diseñar programas que permitan prevenir, detectar y combatir conductas deshonestas y reforzar los instrumentos para controlar la gestión eficiente del gasto público.

La Directiva 2014/23/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, relativa a la adjudicación de contratos de concesión, y la Directiva 2014/24/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública, reconocen el carácter estratégico de la contratación pública y destacan como objetivos de ésta la sostenibilidad, la responsabilidad social, el fomento de la innovación y el acceso de la pequeña y mediana empresa. Asimismo, las directivas obligan a los poderes públicos a hacer uso de todos los medios posibles con el fin de detectar y evitar que los procedimientos de contratación pública se vean afectados por conflictos de intereses y exige que, en caso de darse, se adopten las medidas adecuadas para solucionarlos a fin de evitar cualquier falseamiento de la competencia y garantizar la igualdad de trato de todos los operadores económicos. En este aspecto, no podemos obviar la Recomendación de la Oficina europea de lucha contra el fraude (OLAF), de la Comisión Europea, formulada a los Estados miembros en su documento titulado “*Detección*

de conflictos de intereses en los procedimientos de contratación pública en el marco de las acciones estructurales. Guía práctica para los responsables de la gestión” de desarrollar estrategias específicas para prevenir, detectar y gestionar los conflictos de intereses o la de pedir a los empleados públicos que participen en los procedimientos de contratación la firma de declaraciones de ausencia de conflicto de intereses.

En ese marco, la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP), por la que se transponen al ordenamiento jurídico español estas dos directivas, trata de diseñar, como establece su preámbulo, un sistema de contratación pública, más eficiente, transparente e íntegro, mediante el cual se consiga un mejor cumplimiento de los objetivos públicos, tanto a través de la satisfacción de las necesidades de los órganos de contratación, como mediante una mejora de las condiciones de acceso y participación en las licitaciones públicas de los operadores económicos y, por supuesto, a través de la prestación de mejores servicios a los usuarios de los mismos.

Con esa finalidad, la ley introduce una norma especial relativa a la lucha contra la corrupción y prevención de los conflictos de intereses, mediante la cual se impone a los órganos de contratación la obligación de adoptar medidas adecuadas para luchar contra el fraude, el favoritismo y la corrupción, y prevenir, detectar y solucionar de modo efectivo los conflictos de intereses que puedan surgir en los procedimientos de licitación (artículo 64). A su vez, la ley advierte que la infracción o aplicación indebida de sus preceptos por parte de las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas, puede acarrearles responsabilidades patrimoniales y disciplinarias (disposición adicional vigésima octava). Asimismo, con el objetivo de fomentar una actuación íntegra por parte de los licitadores, establece el deber de las mesas de contratación de dar traslado a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, con carácter previo a la adjudicación del contrato, de cuantos indicios fundados tenga conocimiento de conductas colusorias en el procedimiento de contratación (artículo 150.1).

Fomentar la transparencia en los procesos de contratación pública ha sido otra de las preocupaciones de la ley. A ello responden nuevas medidas entre las que cabe destacar la necesidad de programar la actividad contractual; la supresión del procedimiento negociado sin publicidad por razón de cuantía, procedimiento que, por su agilidad, era muy utilizado en la práctica pero que adolecía de un déficit de transparencia; la nueva regulación de la figura del perfil de contratante, más exhaustiva que la anterior, que le otorga un papel principal como instrumento de publicidad de los distintos actos y fases de la tramitación de los contratos de cada entidad; así como la ampliación de los deberes de comunicación al Registro de Contratos del Sector Público.

Otra de las novedades de la ley es la regulación, por primera vez en nuestro ordenamiento jurídico, del trámite de las consultas preliminares, absolutamente necesarias para conocer qué

puede ofrecer el mercado y qué necesita la Administración, cuestiones no sencillas en un mercado en constante evolución en el que las innovaciones tecnológicas van marcando el paso, lo que se reputa fundamental para redactar unos pliegos adaptados a la realidad. Reforzar los controles de las actuaciones a llevar a cabo en esas consultas preliminares y delimitar adecuadamente qué se puede hacer y qué no, resulta primordial para garantizar el respeto al principio de igualdad de trato.

Todo este panorama legislativo viene marcado por la denominada «Estrategia Europa 2020», dentro de la cual, la contratación pública desempeña un papel fundamental, toda vez que se configura como uno de los instrumentos basados en el mercado interior que debe ser utilizado para conseguir un crecimiento inteligente, sostenible e integrador, y para garantizar un uso racional de los fondos públicos.

Avanzando aún más en lo anterior, la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible aprobada por la ONU en 2015 establece entre sus metas (meta 12.7) la de *"promover prácticas de contratación pública que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales"*. En este sentido, el Plan de acción para la implementación de la Agenda 2030, aprobado por el Consejo de Ministros el 29 de junio de 2018, sienta las bases para el despliegue exitoso de estos objetivos de desarrollo sostenible, aprobando una serie de medidas transformadoras, entre las que se encuentra la de alinear la compra pública con estos objetivos (medida nº VIII), y el propio Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, el 1 de agosto de 2018, ha aprobado la Gobernanza para la implementación de la Agenda 2030 en la Región de Murcia.

En este estado de cosas, la Administración Regional no puede limitarse al estricto cumplimiento de la legalidad vigente, sino que debe dar un paso más y dirigirse hacia la implantación de un código de buenas prácticas con compromisos adicionales de buena gestión, que le permitan caminar hacia un nuevo modelo de contratación pública más eficaz y más eficiente, que asuma el papel dinamizador de la economía que le corresponde y la convierta en una herramienta estratégica para la satisfacción del interés público.

II. OBJETO Y NATURALEZA.

Este código recoge valores éticos y normas de conducta, así como principios de buenas prácticas que deben regir la actuación de todos los intervinientes en los procesos de contratación pública; tiene carácter preventivo y orientador de la actividad de los cargos públicos y empleados públicos regionales que desplieguen sus actividades directivas o profesionales en el ámbito de la contratación pública, y está destinado exclusivamente a mejorar la cultura ética y las buenas prácticas en contratación de la Administración Regional y llamado a formar parte de la cultura organizacional e idiosincrasia de nuestra Administración.

El código no posee valor normativo, tiene una dimensión axiológica y un carácter marcadamente deontológico para los profesionales de la contratación en la Administración Regional, careciendo de contenido disciplinario aplicable a los empleados públicos.

El código constituye para los gestores públicos responsables una directriz de actuación, definiendo las exigencias éticas y de buena gestión que estos han de asumir en su quehacer, quedando vinculados a él todos los cargos y empleados públicos regionales en los términos establecidos en el presente texto.

En lo que se refiere a las empresas y entidades licitadoras se incardinará como un compromiso cuyo cumplimiento asumirán en los documentos contractuales que regulan las relaciones entre Administración y contratista.

Además, es un documento vivo y dinámico, que parte de unos estándares mínimos por lo que se podrán ir incorporando nuevos requerimientos según avance la práctica administrativa.

III. DESTINATARIOS.

Alcanzar una cultura de integridad es un compromiso de todos, por ello es imprescindible contar con la implicación de todos los operadores económicos que pudieran concurrir a las licitaciones y llegar a tener algún vínculo contractual con la Administración, cuyo compromiso ético y de buenas prácticas se torna en pieza fundamental del engranaje para que este sistema funcione.

Por esta razón, el código tiene dos vertientes: una vertiente interna, dirigida a los cargos públicos y al personal al servicio de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia que intervengan en cualquiera de las fases de preparación, adjudicación y ejecución de los contratos; y una vertiente externa, dirigida a licitadores y contratistas.

En su vertiente interna, constituye una guía que debe orientar la actuación de los empleados públicos de la Administración Pública Regional en este ámbito, que responde al objetivo de potenciar su profesionalidad y reforzar los mecanismos que garanticen la imparcialidad en el ejercicio de sus funciones. Su propósito es establecer determinadas pautas de actuación que se consideran esenciales para garantizar una contratación pública eficaz, eficiente y socialmente responsable, en definitiva, una buena gestión de lo público, pero su contenido no agota todos los deberes en la materia.

En su vertiente externa, se encuadra dentro de las medidas que la nueva LCSP obliga a adoptar para luchar contra el fraude, el favoritismo y la corrupción, y para la prevención de los conflictos de intereses. Se trata, fundamentalmente, de identificar áreas de riesgo en la actuación de las empresas, evitando conductas anticompetitivas, y de recordar las reglas que deben regir las relaciones entre éstas y el personal al servicio de la Administración. El objetivo es fomentar una

actuación íntegra de los licitadores, a los que, como se ha dicho, se les exigirá la asunción de los compromisos éticos plasmados en el código.

Así pues, son destinatarios de este código los altos cargos y demás titulares de órganos directivos, los empleados públicos y el resto del personal al servicio de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma, tanto de la Administración General como de los organismos públicos y demás entidades de derecho público vinculadas o dependientes de ella, que, en el desempeño de sus funciones, hayan de intervenir en cualquiera de las fases de los procedimientos de contratación pública, ya sea en la preparación del expediente, en la selección del adjudicatario o en la ejecución del contrato.

Además, los entes locales y el resto de entidades que integran el sector público autonómico y local, podrán adherirse voluntariamente a las disposiciones de este código.

Asimismo, son destinatarios del código las personas físicas o jurídicas que concurran a las licitaciones convocadas por la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, así como los futuros contratistas y subcontratistas.

IV. ESTRUCTURA.

El código se estructura en dos bloques, referidos a la vertiente interna y a la externa.

En el primer bloque, dirigido a la vertiente interna, se establecen una serie de principios generales que deben presidir la contratación pública y, después, se recogen una serie de pautas de actuación o de prácticas contractuales que se consideran especialmente convenientes para ir forjando una cultura ética de la contratación pública por parte de los cargos públicos y el personal al servicio de la Administración Regional.

En el segundo bloque se plasman las reglas éticas que han de respetar licitadores, candidatos, adjudicatarios y contratistas, que se estiman fundamentales para coadyuvar a conseguir una contratación íntegra y transparente, a través de unos principios y normas de conducta externas.

V. PRINCIPIOS Y NORMAS DE CONDUCTA INTERNAS.

Los **principios rectores** que regirán la contratación pública en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia serán los siguientes:

- **Principio de satisfacción del interés público:** En la toma de decisiones se perseguirá siempre, única y exclusivamente, la satisfacción del interés público.
- **Principio de utilización estratégica de la contratación pública:** En la medida en que el objeto del contrato lo permita, los órganos de contratación procurarán incorporar objetivos de interés general en la contratación pública, tales como la responsabilidad social, la sostenibilidad ambiental, el acceso de la pequeña y mediana empresa y la

innovación. En particular, se procurará incorporar criterios ecológicos en la contratación pública, para el logro de las políticas medioambientales relacionadas con el cambio climático, la utilización de los recursos y la producción y el consumo sostenibles, apostando por el uso de las energías renovables.

- **Principios de eficacia y de eficiencia:** Se velará por un uso eficaz y eficiente de los recursos destinados a sufragar las contrataciones públicas. A tal fin, se garantizará la idoneidad del contrato para la satisfacción de la necesidad real mediante la adecuada determinación de las necesidades públicas a satisfacer y las prestaciones que se requieren para atenderlas, se establecerán los precios de licitación de acuerdo a los precios de mercado, y se seleccionará a los adjudicatarios de los contratos con arreglo a criterios de valoración que primen la relación calidad-precio.

- **Principio de objetividad e imparcialidad:** Se mantendrá la máxima objetividad e imparcialidad en la toma de decisiones. En este sentido, los destinatarios del código observarán escrupulosamente los deberes de abstención previstos legalmente. Asimismo, no participarán en actividades privadas que puedan entrañar o entrañen riesgo de conflictos de intereses con su puesto público en el sentido previsto en el artículo 64.2 de la LCSP.

Por su parte, los órganos de contratación adoptarán las medidas oportunas para prevenir las situaciones de conflicto de intereses.

- **Principio de promoción de la transparencia y del acceso a la información:** Se dará una publicidad adecuada a las licitaciones, confiriendo plazos razonables para la preparación de las ofertas, con objeto de promover la concurrencia.

Se redactarán los pliegos que rigen las licitaciones de forma clara, precisa e inequívoca, de manera que todas las condiciones estén formuladas en términos comprensibles para que cualquier licitador diligente pueda entender su alcance y que los propios responsables de la contratación puedan comprobar efectivamente que las ofertas presentadas cumplen con los criterios exigidos. Se evitarán expresiones ambiguas que pudieran implicar cualquier riesgo de favoritismo, ausencia de imparcialidad o arbitrariedad.

Se facilitará el acceso de las empresas participantes en los procesos de licitación a la información contractual, únicamente con las limitaciones establecidas en las leyes.

Se advertirá expresamente en el clausulado de los pliegos de cláusulas administrativas particulares que no se admitirán declaraciones genéricas de confidencialidad formuladas por los licitadores sobre sus ofertas.

Las **normas de conducta** en contratación pública asociadas a tales principios son las siguientes:

1. Programación de la actividad contractual: Al inicio de cada ejercicio presupuestario, los órganos de contratación publicarán su plan de contratación mediante un anuncio de información previa, incluyendo, al menos, los contratos sujetos a regulación armonizada que se pretendan licitar en dicho ejercicio. Asimismo, en la medida en que sea posible la detección de necesidades en esa fecha, se recomienda la inclusión en el citado plan de los contratos no sujetos a regulación armonizada.

2. Redacción reflexiva de los pliegos: Los pliegos deberán redactarse relacionando adecuadamente todos los aspectos clave del contrato (individualmente considerado) cuya licitación se pretende, evitando inercias y buscando la debida coherencia entre todos sus extremos: objeto, necesidades administrativas a satisfacer, lotes, prestaciones en que se dividen los lotes (en su caso), presupuesto base de licitación (calculado de forma coherente con los lotes y/o prestaciones que, en su caso, se hayan identificado), solvencia, concreción de las condiciones de solvencia, habilitación para realizar el contrato, criterios de adjudicación ... A su vez, cada pliego, según sea de prescripciones técnicas o de cláusulas administrativas, deberá incluir el contenido adecuado a su naturaleza, sin reiterar ni introducir aspectos propios de otro tipo de pliego.

3. Adecuada motivación de la necesidad e idoneidad del contrato: Los centros gestores se esforzarán en definir apropiadamente en las memorias de contratación las necesidades que pretenden cubrirse mediante el contrato proyectado, así como la idoneidad de su objeto y contenido para satisfacerlas, evitando el uso de motivaciones genéricas.

Con carácter previo al inicio de un expediente de contratación, el gestor deberá examinar si existe realmente una necesidad real de obra, compra, servicio, etc., con objeto de no iniciar expedientes cuando se detecten falsas necesidades.

4. No fraccionamiento de los contratos: Los órganos de contratación velarán por que no se produzcan fraccionamientos del objeto de los contratos con el objetivo de soslayar las normas de publicidad y concurrencia.

5. División en lotes del objeto del contrato: Con la finalidad de facilitar el acceso de las PYMES a la contratación pública, siempre que el contrato lo permita, se dividirá su objeto en lotes, debiendo justificarse de forma detallada y razonada los supuestos de no división, sin que a tal efecto se admitan declaraciones genéricas o estereotipadas.

6. Determinación del presupuesto base de licitación: Para configurar los expedientes de contratación de la forma más responsable socialmente posible, se recomienda que



en la determinación del presupuesto base de licitación se valore que las proposiciones contractuales puedan tener en cuenta adecuadamente las condiciones laborales y salariales establecidas en los convenios colectivos de los trabajadores que tengan que ejecutar las prestaciones. A tal efecto, en el estudio de las proposiciones que se realice para determinar si están incursas o no en temeridad, deberá analizarse la adecuación a convenio de las retribuciones del personal de la empresa que fuera a ejecutar el contrato.

7. Fomento del uso de las consultas preliminares del mercado: Los órganos de contratación fomentarán el uso de las consultas preliminares, con la finalidad de conocer lo que ofrece el mercado y redactar unos pliegos realistas, que conecten bien las necesidades administrativas a existentes con la capacidad del mercado para satisfacerlas, especialmente en el caso de contratos complejos, de manera que el sector privado colabore en la determinación del objeto y requisitos del contrato, especificaciones técnicas, precios, etc.

El órgano de contratación adoptará las medidas adecuadas para evitar que la participación de las empresas en este trámite pueda suponerles en la práctica una ventaja en la licitación.

8. Redacción de especificaciones técnicas: Se evitará la inclusión en los pliegos de especificaciones técnicas que pudieran tener un efecto restrictivo de la competencia.

Asimismo, se extremará el celo en la redacción de los pliegos de prescripciones técnicas y en la elaboración y supervisión de los proyectos de obra, de manera que se tengan en cuenta todas las circunstancias que un poder adjudicador razonablemente diligente pueda prever, con la intención de evitar, en la medida de lo posible, futuras modificaciones de los contratos. De otro lado, los pliegos de prescripciones técnicas habrán de respetar su carácter y no incluir cláusulas propias de los pliegos de cláusulas administrativas.

9. Actuación objetiva e imparcial: Los cargos y empleados públicos intervinientes en cualquiera de las fases de los procedimientos de contratación actuarán de forma objetiva e imparcial, garantizando la neutralidad en la toma de decisiones y la igualdad de trato a todos los licitadores. No aceptarán regalos o beneficios en interés privado, para sí o para terceras personas, y no facilitarán direcciones de domicilios particulares.

El personal de la Administración pública regional o de fuera de ella que pudiera tener algún tipo de interés personal en el asunto, no podrá participar en el diseño del contrato, formar parte de la mesa de contratación, emitir informes de valoración o asesorar a la mesa de contratación como experto externo.

10. Reglas sobre la tramitación de los contratos:

10.1. Mejora de la planificación y excepcionalidad de la tramitación de urgencia: Se mejorarán las fases de planificación previas a la contratación, a fin de evitar urgencias innecesarias en la tramitación de los procedimientos o periodos sin cobertura de prestaciones. Como regla general, se evitará recurrir a la tramitación de urgencia. Cuando sea preciso utilizarla se deberán explicar suficientemente en el expediente los motivos que la justifican, sin que la falta de previsión constituya causa suficiente.

10.2. Uso general del procedimiento abierto: Siempre que la naturaleza del contrato no aconseje recurrir a otro procedimiento, se utilizará preferentemente el procedimiento abierto, en el entendido de que posibilita la participación de mayor número de licitadores.

10.3. Plazos razonables para la presentación de proposiciones: Se procurará conferir a los licitadores tiempo suficiente para preparar sus proposiciones, otorgando plazos que resulten razonables en función del tipo de contrato que se esté tramitando, más allá de los mínimos previstos en la ley.

11. Preponderancia de los criterios de valoración automáticos: Siempre que sea posible, se dará preponderancia a los criterios de valoración evaluables mediante fórmulas automáticas, limitando el uso de criterios de valoración que requieran un juicio de valor. Ello deberá ser tenido especialmente en cuenta cuando se recurra al empleo de fases de valoración sujetas a la superación de umbrales en cada una de ellas. En este último supuesto, cuando la valoración por fases afecte a criterios evaluables mediante juicios de valor, se recomienda encomendar tal valoración a un comité de expertos u organismo técnico especializado.

Por otro lado, cuando se utilicen criterios que requieran un juicio de valor, se procurará que tales juicios sean efectuados por sujetos con la capacidad técnica suficiente y, cuando el valor estimado o la naturaleza del contrato lo aconsejen, por un órgano colegiado con un número impar de miembros que serán designados por el órgano de contratación mediante resolución motivada, en la que se justificará la cualificación técnica o experiencia profesional de los mismos. En todo caso, se recomienda la aplicación de esta regla cuando el valor estimado del contrato supere los dos millones de euros.

12. Publicidad de la composición de las mesas de contratación y de los técnicos que efectúen los informes de valoración: Se publicará en el perfil de contratante del órgano de contratación la composición de las mesas de contratación, con nombre,

apellidos y cargo de titulares y suplentes. No podrán formar parte de las mesas de contratación ni emitir informes de valoración los cargos públicos representativos ni el personal eventual.

Asimismo, se publicará en el perfil del contratante la identidad de los técnicos o expertos independientes a los que las mesas de contratación soliciten asesoramiento, así como la identidad de los componentes de los comités de expertos en los casos en que procedan.

13. Motivación de los informes de valoración: Los informes de valoración basados en criterios susceptibles de juicio de valor deberán estar suficientemente motivados, en el sentido de expresar las razones por las que se otorgan las puntuaciones. Las mesas de contratación, cuando intervengan, o los servicios dependientes de los órganos de contratación, en caso contrario, que hubieran solicitado informes técnicos de valoración, no aceptarán aquellos que se limiten a plasmar sin más las puntuaciones otorgadas, sino que requerirán su adecuada justificación.

14. Influencia en prelación de pagos: El régimen de pagos relativos a contratos públicos seguirá el orden de prelación legalmente establecido, sin que los cargos o empleados públicos puedan agilizarlos para comportar un privilegio en beneficio de empresas o entidades, o de los titulares de los cargos públicos o de su entorno familiar y social inmediato, o cuando suponga un menoscabo de los intereses de tercero.

15. Abono y liquidación de los contratos: El personal que tuviera asignada la responsabilidad de verificar los pagos y la liquidación del contrato deberá actuar con la máxima diligencia debida reflejando las calidades y cantidades que realmente hayan sido ejecutadas.

16. Potenciación de la figura del responsable del contrato: Se potenciará la figura del responsable del contrato como órgano encargado de supervisar su ejecución y de adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias que aseguren la correcta realización de la prestación pactada, debiendo atribuirle en el pliego de cláusulas administrativas particulares las facultades que resulten suficientes para el adecuado cumplimiento de su función.

El responsable del contrato informará y pondrá de manifiesto cualquier irregularidad, falta de calidad, etcétera, que detecte en el ejercicio de dicha función.

17. Detección de prácticas colusorias: Las mesas de contratación o, en su defecto, los órganos de contratación estarán particularmente vigilantes para descubrir cualesquiera indicios de prácticas colusorias en los procedimientos de contratación,

como pudiera ser la apariencia de acuerdos entre las empresas dirigidos a falsear la competencia o alterar el resultado de la licitación u otras conductas colusorias de las identificadas en el artículo 1 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia, dando inmediato traslado a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en caso de detectarlas.

18. Medidas de prevención de las situaciones de conflicto de intereses: Como medida de prevención y detección de las situaciones de conflicto de interés, los redactores de las prescripciones técnicas y proyectos de obra, los redactores de los pliegos de cláusulas administrativas, los órganos de contratación, así como los intervinientes en las mesas de contratación y quienes asesoren a estas con la emisión de informes técnicos, incluidos los expertos externos, suscribirán una “declaración de ausencia de conflicto de interés”, en la que hagan constar que no tienen ningún interés actual que pueda entrar en conflicto con el interés público y comprometer su imparcialidad, y que asumen el compromiso de poner en conocimiento del órgano de contratación de forma inmediata cualquier potencial conflicto de intereses que pudiera producirse con posterioridad, ya sea durante el desarrollo del procedimiento de adjudicación o en la fase de ejecución. A tal fin, se podrá utilizar el modelo que se incluye en el apartado 1 del anexo de este código.

19. Compromiso con la formación: El personal interviniente en los procesos de contratación se compromete a asistir a acciones formativas que le permitan profundizar en el conocimiento de las novedades legislativas y jurisprudenciales en la materia, así como en los procedimientos y tecnología aplicada a la contratación, en la convicción de que la profesionalización de los responsables de contratación pública garantiza la buena marcha de los procedimientos. Para ello, la Administración Regional asume el firme propósito de ofrecerles acciones formativas adecuadas, eficaces y de calidad.

20. Confidencialidad: Los cargos y empleados públicos intervinientes en cualquiera de las fases de los procedimientos de contratación deberán guardar la confidencialidad respecto de los datos contenidos en los expedientes de contratación y mantendrán la debida discreción sobre aquellos asuntos que conozcan por razón de su cargo o puesto, especialmente en lo relativo a las deliberaciones u orientaciones internas de sus procesos, sin que puedan hacer uso de la información obtenida para beneficio propio o de terceros, o en perjuicio del interés público.

21. Incentivar los programas de cumplimiento normativo (compliance): En los procedimientos de declaración de prohibición de contratar, se prestará especial atención a las medidas de cumplimiento normativo que la empresa hubiera adoptado destinadas

a reparar los daños causados y a evitar la comisión de futuras infracciones administrativas.

22. Contratación socialmente responsable: Se procurará la inclusión en los pliegos de cláusulas administrativas, en la medida que el objeto del contrato lo permita, de obligaciones relativas a la aplicación de los principios de contratación socialmente responsable.

23. Datos abiertos. En aquellos contratos celebrados con prestadores de servicios que, durante su ejecución, puedan generar datos de interés público, se procurará la inclusión en los pliegos de cláusulas de datos abiertos; en especial, en aquellos contratos que tengan por objeto el desarrollo de aplicaciones informáticas que generen conjuntos de datos susceptibles de ser publicados como datos abiertos.

24. Acceso abierto a las investigaciones: En aquellos contratos que, no siendo de compra pública innovadora, tengan por objeto la realización de actividades que generen contenidos y documentación científica, técnica y/o institucional, se procurará la inclusión de cláusulas por las que el adjudicatario se comprometa a ceder a la Comunidad Autónoma los derechos de explotación de la propiedad intelectual e industrial de los trabajos realizados.

VI. PRINCIPIOS Y NORMAS DE CONDUCTA EXTERNAS.

Cualquier persona física o jurídica que desee concurrir a una licitación convocada por los órganos de contratación pertenecientes a la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, deberá asumir el compromiso de cumplimiento de las reglas de carácter ético que se plasman en este apartado. A tal fin, en los pliegos de cláusulas administrativas particulares se reflejará la asunción del citado compromiso, pudiéndose utilizar el modelo que figura en el apartado 2 del anexo de este código. De la misma forma, el pliego de cláusulas administrativas contendrá como anexo el presente código de conducta, para asegurar su conocimiento por los licitadores.

El compromiso de cumplimiento de las referidas reglas se extenderá, asimismo, a los contratistas que resulten adjudicatarios en la fase de ejecución de los contratos y, en su caso, a los subcontratistas. Se hará constar este compromiso en los documentos de formalización de los contratos, pudiéndose utilizar el modelo que figura en el apartado 3 del anexo de este código.

Los licitadores y contratistas se comprometen a respetar las siguientes reglas:

1. No tratarán de influir en las decisiones de las mesas o los órganos de contratación, ni ejercerán ningún tipo de presión sobre ellos, directa o indirectamente, respetando en todo momento su actitud de neutralidad en el proceso.

2. No podrán entrar en contacto con los cargos públicos ni con el personal del poder adjudicador responsable de la licitación del contrato con motivo del contrato durante su licitación, salvo para obtener información adicional sobre los pliegos y demás documentación complementaria en los términos regulados por la legislación vigente en materia de contratación pública. 3. Se abstendrán de ofrecer regalos, dádivas, ofrecimientos o promesas a los altos cargos o al personal interviniente en cualquier fase del procedimiento de contratación.

4. Se abstendrán de influir en el régimen de prelación de pagos.

5. Durante el proceso de contratación, mantendrán una conducta acorde con la legislación de defensa de la competencia, evitando prácticas colusorias y, en especial, absteniéndose de concertar precios o alcanzar acuerdos con otras empresas con la finalidad de impedir, restringir o falsear la competencia o alterar el resultado de la licitación.

Del mismo modo, los contratistas no podrán recurrir a la subcontratación para la comisión de prácticas colusorias o anticompetitivas.

6. Denunciarán las prácticas de corrupción o conductas anticompetitivas de otras empresas en cualquier fase del procedimiento de licitación o durante la ejecución del contrato.

7. Cuando intervengan en la fase de preparación de los contratos, a través del cauce de las consultas preliminares de mercado, no favorecerán la introducción de especificaciones técnicas o requerimientos con la finalidad de situarse en posición de ventaja frente a los demás licitadores o que pudieran tener un efecto restrictivo de la competencia, ni ofrecerán valoraciones económicas "sobre" o "infra" valoradas.

8. Los contratistas vigilarán que su personal respete el carácter confidencial de la información a la que tengan acceso con ocasión de la ejecución de los contratos a la que se le hubiese dado el referido carácter en los pliegos o en el contrato, adoptando las medidas oportunas para ello. Así pues, el contratista y su personal estarán sujetos al secreto profesional a lo largo de toda la duración del contrato y después de su terminación. A su vez, tampoco utilizarán la información confidencial conocida en cualquier fase del procedimiento contractual para obtener, directamente o indirectamente, una ventaja o beneficio de cualquier tipo en interés propio ni en el de terceras personas.

9. Los contratistas velarán especialmente por el adecuado cumplimiento de las cláusulas sociales o medioambientales que, como condiciones especiales de ejecución, se hubiesen incluido en los pliegos.

10. Los contratistas ejecutarán los contratos conforme a lo convenido, con el compromiso y la conciencia social de que su trabajo contribuye a la satisfacción de necesidades administrativas de interés general, evitando generar situaciones que hagan preciso acudir a los mecanismos de modificación del contrato, que solo podrán utilizarse en los supuestos previstos legalmente.

11. Cumplirán con los principios, las normas y los cánones éticos propios de las actividades, los oficios y/o las profesiones correspondientes a las prestaciones objeto de los contratos, actuando en todo momento con imparcialidad, de buena fe y con arreglo al código deontológico de su profesión o gremio.

12. Los contratistas se responsabilizarán de que los subcontratistas con los que concierten la realización parcial de prestaciones se sujeten a los mismos principios y reglas de conductas enumerados en el presente código, debiendo informarles de su contenido.

13. Comunicarán inmediatamente al órgano de contratación las posibles situaciones de conflicto de intereses que puedan darse en directivos o empleados públicos de la Administración Pública Regional intervinientes en el correspondiente expediente de contratación. Si durante el período de ejecución del contrato se produjera tal situación, el adjudicatario habrá de comunicarlo al órgano de contratación.

VII. COMISIÓN DE ÉTICA INSTITUCIONAL.

Los destinatarios del código podrán dirigirse a la Comisión de Ética Institucional, en cualquier momento, para plantearle cuantas dudas, consultas y dilemas éticos puedan surgirles en su aplicación. Asimismo, podrán comunicarle cuantas actuaciones inadecuadas o contrarias al código observen, por los cauces y vías que garanticen su anonimato que se articulen en desarrollo del Sistema de Integridad Institucional de esta Comunidad Autónoma. Las consultas o comunicaciones dirigidas a la Comisión no suspenderán en ningún caso la tramitación de los procedimientos de contratación en cuyo seno surjan.



INFORME DE NECESIDAD PARA LA CONTRATACIÓN DEL CENTRO DE SOPORTE DE PRIMER NIVEL DE LAS INFRAESTRUCTURAS DIGITALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA

La Dirección General de Transformación Digital (DGTD) de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital ejerce, entre otras, las competencias en materia de informática y comunicaciones de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM).

Hoy en día, la mayoría de servicios de la CARM, tanto internos como externos (dirigidos a los ciudadanos), se basan en tecnologías de la información y comunicaciones (TIC). Por ello, las infraestructuras TIC juegan un papel fundamental en la calidad de dichos servicios y este papel se hace aún más importante a medida que se va avanzando en la automatización de procesos, por lo que es imprescindible garantizar una alta disponibilidad y rendimiento de estas infraestructuras, exigencia que se maximiza cuando se trata de servicios críticos y orientados a ciudadanos.

Entre los servicios asociados a las infraestructuras TIC, se encuentra el **soporte de primer nivel**, el cual tiene por objetivo garantizar que los usuarios reciban una asistencia inicial eficiente y adecuada para resolver problemas técnicos más frecuentes y mejorar la experiencia general en uso de los servicios proporcionados por la DGTD, permitiendo a los grupos técnicos especializados (niveles 2 y 3 de soporte) centrarse en tareas específicas más complejas.

Durante el ejercicio 2024 fueron atendidas desde el centro de soporte de primer nivel 54.283 llamadas telefónicas y se gestionaron 64.592 incidencias y solicitudes notificadas por usuarios. Para gestionar esta carga de trabajo con un nivel de calidad adecuado, se hace imprescindible contar con un grupo de soporte suficientemente dimensionado y especializado tareas de soporte de primer nivel. **Dado que la DGTD no dispone de medios suficientes para ello, se hace necesaria su contratación.**

Teniendo presente estas necesidades y siendo el objetivo principal la mejora continua de la calidad de los servicios TIC que se prestan a los ciudadanos y a los usuarios de la CARM, se propone la contratación del centro de soporte de primer nivel de la subdirección de infraestructuras digitales de la DGTD.

Los abajo firmantes, conforme a lo dispuesto en el artículo 64 de la LCSP y en el apartado V. "Principios y normas de conducta internas" del Acuerdo de Consejo de Gobierno de aprobación del código de conducta en la contratación pública de la Región de Murcia, adoptado en su sesión de 5 de noviembre de 2020, publicado por Resolución de 10 de noviembre de 2020 de la Secretaría General de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, (BORM nº 266, de 16 de noviembre de 2020), declaran que no concurren en ellos ningún



conflicto de interés que pueda comprometer su imparcialidad e independencia durante el procedimiento, y se comprometen a poner en conocimiento, de forma inmediata, cualquier potencial conflicto de intereses que pudiera producirse con posterioridad, ya sea durante el desarrollo del procedimiento de adjudicación o en la fase de ejecución, y así lo suscriben en el presente documento firmado y fechado electrónicamente al margen.

INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL CENTRO DE SOPORTE DE PRIMER NIVEL DE LAS INFRAESTRUCTURAS DIGITALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA

La Dirección General de Transformación Digital (DGTD) de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital ejerce, entre otras, las competencias en materia de informática y comunicaciones de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM).

De acuerdo al decreto de estructura de esta Dirección General, corresponde al Servicio de Redes la función de atención y soporte a usuarios de la CARM.

En la actualidad, el número de técnicos adscrito al Servicio de Redes es de 10 funcionarios (jefe de servicio, jefe de sección y 8 técnicos). Entre otras tareas, estos técnicos realizan la supervisión del servicio de soporte a usuarios en las diferentes consejerías y organismos autónomos, el cual es prestado a través del contrato 5/19.

Durante el ejercicio 2024 fueron atendidas desde el centro de soporte de primer nivel 54.283 llamadas telefónicas y se gestionaron 64.592 incidencias y solicitudes notificadas por usuarios. Para gestionar esta carga de trabajo con un nivel de calidad adecuado, se hace imprescindible contar con un grupo de soporte suficientemente dimensionado y especializado tareas de soporte de primer nivel. De acuerdo a los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, el equipo de trabajo recomendado para la prestación del servicio objeto de contrato con los niveles de calidad definidos, es de **64 técnicos** (62 a tiempo completo y dos a tiempo parcial) y en una franja horaria 24x7.

A la vista del personal disponible en el Servicio de Redes y en la Dirección General de Transformación Digital y los recursos necesarios para la adecuada prestación del servicio, se concluye que no existen medios propios suficientes y se propone su contratación.



Región de Murcia

Consejería de Economía, Hacienda,
Fondos Europeos y Transformación Digital

Dirección General de Transformación Digital

Subdirección General de Infraestructuras Digitales

7

MEMORIA PARA LA CONTRATACIÓN

Centro de soporte de primer nivel de las infraestructuras digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

Centro de soporte N1

Referencia: ATD-MEM-Centro de soporte N1 2025-2026 (v1.8).docx
Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital
Dirección General de Transformación Digital



ÍNDICE

1. Introducción	3
2. Objeto	3
3. Divisibilidad en lotes	3
4. Presupuesto base de licitación, partida presupuestaria y gasto elegible.....	3
4.1. Presupuesto base de licitación	3
4.2. Desglose del presupuesto base de licitación	4
4.3. Causas de modificación del contrato	7
4.4. Partida presupuestaria y proyecto de inversión	7
4.5. Gasto elegible	7
5. Plazo de ejecución: duración y prórroga	8
5.1. Duración.....	8
5.2. Prórrroga	8
6. Valor estimado	8
7. Planificación, dirección y seguimiento de los trabajos	8
8. Condiciones especiales de ejecución del contrato	9
9. CPV: Vocabulario Común de Contratos Públicos.....	9
10. CPA: Clasificación estadística de productos por actividades	9
11. Facturación de los servicios	9
12. Certificaciones exigidas	10
13. Clasificación	10
14. Solvencia económica y financiera y solvencia técnica o profesional	10
14.1. Solvencia económica y financiera (artículo 87 LCSP)	10
14.2. Solvencia técnica o profesional (artículo 90 LCSP)	11
14.3. Compromiso de adscripción de medios personales y materiales.....	12
15. Obligaciones del contratista	13
16. Subcontratación.....	13
17. Cesión de datos.....	13
18. Propiedad intelectual.....	14
19. Ofertas	14
19.1. Número de ofertas.....	14
19.2. Estructura normalizada y contenido de las ofertas	14
20. Criterios de adjudicación	17
20.1. Criterios valorables mediante juicio de valor	18
20.2. Criterios valorables mediante fórmula	21
21. Periodo de garantía.....	26
22. Penalidades	27
ANEXOS	28
Anexo I. Facturación según el nivel de calidad	28
Anexo II. Penalidades	29
Anexo III. Formato de oferta económica	30
Anexo IV. Cuestionarios de personal.....	30
Anexo V. Compromiso de adscripción de medios	32

1. Introducción

La Dirección General de Transformación Digital (DGTD) de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital ejerce, entre otras, las competencias en materia de informática y comunicaciones de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM).

Hoy en día, la mayoría de servicios de la CARM, tanto internos como externos (dirigidos a los ciudadanos), se basan en tecnologías de la información y comunicaciones (TIC). Por ello, las infraestructuras TIC juegan un papel fundamental en la calidad de dichos servicios y este papel se hace aún más importante a medida que se va avanzando en la automatización de procesos, por lo que es imprescindible garantizar una alta disponibilidad y rendimiento de estas infraestructuras, exigencia que se maximiza cuando se trata de servicios críticos y orientados a ciudadanos.

Entre los servicios asociados a las infraestructuras TIC, se encuentra el **soporte de primer nivel**, el cual tiene por objetivo garantizar que los usuarios de la DGTD reciban una asistencia inicial eficiente y adecuada para resolver problemas técnicos más frecuentes y mejorar la experiencia general en uso de los servicios proporcionados por la DGTD, permitiendo a los grupos técnicos especializados (niveles 2 y 3 de soporte) centrarse en tareas específicas más complejas.

Teniendo presente estas necesidades y siendo el objetivo principal la mejora continua de la calidad de los servicios TIC que se prestan a los ciudadanos y a los usuarios de la CARM, se propone la contratación del centro de soporte de primer nivel de la subdirección de infraestructuras digitales de la DGTD.

2. Objeto

El objeto del presente contrato comprende el servicio de atención y soporte informático de primer nivel a los usuarios de los servicios TIC que presta la Dirección General de Transformación Digital (DGTD) de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital.

Abarcará los servicios de Service Desk, soporte remoto y soporte presencial a usuarios, además de servicios adicionales de inventario, transporte, almacén, destrucción de equipamiento, maquetación de equipos, despliegue de proyectos, soporte de Microsoft 365 y soporte de GLPI.

3. Divisibilidad en lotes

La presente contratación no se divide en lotes.

La división de las prestaciones comprendidas en el objeto del contrato en varios lotes dificultaría la correcta ejecución del mismo debido a pérdida de eficacia en la supervisión y coordinación de los diferentes lotes entre sí. Además, el contrato pretende unificar en un único punto de entrada el soporte a todos los usuarios de los servicios que presta la DGTD y disponer de la capacidad de adaptar de forma dinámica – en función de la carga de trabajo – la distribución de técnicos entre los diferentes niveles de soporte (telefónico, remoto y presencial) así como la distribución de técnicos en cada sede también en función de la carga de trabajo. La división en lotes limitaría esa capacidad de adaptación del equipo de trabajo a las necesidades de soporte por niveles y por edificio.

4. Presupuesto base de licitación, partida presupuestaria y gasto elegible

4.1. Presupuesto base de licitación

El presupuesto máximo del contrato (un año) es:

Importe sin IVA:	3.020.117,68 €
------------------	----------------

IVA (21%):	634.224,71 €
Importe con IVA:	3.654.342,39 €

De acuerdo a la fecha prevista de inicio del contrato (1 de noviembre de 2025) y al plan de facturación descrito en el apartado [11. Facturación de los servicios] (donde se establece que el servicio prestado en diciembre se factura en la siguiente anualidad), la distribución del presupuesto por anualidades es la siguiente:

Anualidad	Total con IVA
2025	304.528,53 €
2026	3.349.813,86 €
Total	3.654.342,39 €

4.2. Desglose del presupuesto base de licitación

El presupuesto de licitación se ha calculado en base a:

- Informe “Estudio de remuneración 2024” para el mercado laboral tecnológico, de Michael Page (Consultora PageGroup), el cual recoge las bandas salariales de los distintos perfiles, clasificados por áreas tecnológicas, considerando los distintos años de experiencia y zonas geográficas, en la que se ha empleado la más próxima a la CARM.
- Contratos de servicios similares celebrados con anterioridad en la DGTD a la que se ha aplicado la actualización de precios conforme a la inflación.
- Para la estimación de costes materiales se han usado precios de mercado y se han ponderado por las unidades requeridas.

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

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

El *XIX Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública*, en su artículo 1, establece que las empresas de servicios de informática están incluidas en el ámbito funcional de dicho convenio, por lo que lo usaremos para estimar los costes salariales mínimos de los perfiles profesionales requeridos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Costes directos

• Costes salariales

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

Perfiles profesionales requeridos en el PPT	Área, grupo y nivel según convenio	Salario anual bruto según convenio
Coordinador general	Área 2, A1	23.600,95 €
Coordinador de área	Área 2, B1	21.618,72 €
Técnico especializado	Área 2, C1	18.403,30 €
Técnico de soporte senior	Área 2, D1	17.869,64 €
Técnico de soporte junior	Área 2, D3	17.693,09 €

Los perfiles de Coordinador general, Coordinador de área, Técnico especializado, Técnico de soporte senior y Técnico de soporte junior requeridos en el PPT corresponden al área 2 del convenio: *Actividades relacionadas con la atención al usuario, interno y externo.*

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

En la siguiente tabla mostramos el salario mínimo anual según convenio y el salario anual bruto que consideramos adecuado para los perfiles profesionales y experiencia solicitados en el contrato, de acuerdo con el informe *Estudio de Remuneración 2024* de Michael Page usado como referencia.

Perfiles profesionales requeridos en el PPT	Salario anual mínimo según convenio	Coefficiente especialización	Salario anual bruto
Coordinador general	23.600,95 €	2,75	64.902,61 €
Coordinador de área	21.618,72 €	2,00	43.237,44 €
Técnico especializado	18.403,30 €	1,75	32.205,78 €
Técnico de soporte senior	17.869,64 €	1,50	26.804,46 €
Técnico de soporte junior	17.693,09 €	1,25	22.116,36 €

A la vista del equipo de trabajo recomendado descrito en el apartado [ANEXO III. Equipo de trabajo] del PPT y aplicando uno costes de seguridad social del 35% sobre el salario bruto, obtenemos los siguientes costes salariales:

Perfiles profesionales requeridos en el PPT	Técnicos	Salario anual bruto + 35% SS	Total
Coordinador general	1	87.618,52 €	87.618,52 €
Coordinador de área	2	58.370,54 €	116.741,08 €
Técnico especializado	12	43.477,80 €	521.733,60 €
Técnico de soporte senior	25	36.186,02 €	904.650,50 €
Técnico de soporte junior	22	29.857,09 €	656.855,98 €
Total costes salariales			2.287.599,68 €

- **Coste de desplazamiento.** Estimamos una media de 140.000 km anuales en desplazamiento de técnicos al lugar de la incidencia (la mayoría correspondientes a desplazamientos a centros docentes de la región), con un coste por km de 0,3 €/km, importe que asciende a 42.000 €/año.
- **Coste de centralita ACD.** Estimamos que el coste de centralita ACD dimensionada para 15 operadores telefónicos es de 15.000 €/año.
- **Coste de la sede central.** Estimamos que el coste de una sede acondicionada para prestar el servicio es de 15.000 € / año.
- **Almacén.** Estimamos que los costes del servicio de almacén (alquiler de almacén, estanterías, cámaras de vigilancia, etc.) son de 15.000 € / año.

- **Recursos materiales personales.** Estimamos que el coste del material asignado a cada técnico (portátil, teléfono móvil, herramientas, etc.) asciende a 600 € por técnico, por lo que el coste anual de esta partida sería de 37.200 €.
- **Herramienta de monitorización.** Estimamos que el servicio requiere disponer de 20 licencias concurrentes, lo cual tiene un coste aproximado de 14.000 € / año.
- **Herramienta de soporte remoto.** Estimamos que el servicio requiere disponer de tres licencias concurrentes, lo cual tiene un coste aproximado de 5.000 € / año.
- **Servicio de transporte.** Para prestar el servicio de transporte de equipamiento consideramos que es necesario contar con tres furgonetas de forma permanente. El coste de alquiler promedio de una furgoneta es de 500 €/mes, por lo que el coste estimado de este servicio es de 18.000 € anuales.
- **Servicio de mantenimiento HW.** Estimamos que este servicio tiene un coste de 8.000€ /año.
- **Despliegue de proyectos y atención a contingencias.** Este servicio se ha dimensionado con 250 jornadas de refuerzo con técnicos con perfil de soporte junior, lo cual, aplicando los costes salariales de este perfil descritas anteriormente, equivale a 29.857,09 €.
- **Soporte avanzado de Microsoft 365.** Este servicio se ha dimensionado con 20 jornadas para tareas de mantenimiento de la plataforma M365 con técnicos con perfil técnico especializado avanzado en Sistemas Operativos y M365, lo cual, aplicando los costes salariales de este perfil descritas anteriormente, equivale a 4.669,64 €.
- **Soporte avanzado de GLPI.** Este servicio se ha dimensionado con 42 jornadas para tareas de servicios avanzados de GLPI con técnicos con perfil técnico especializado en GLPI (avanzado), lo cual, aplicando los costes salariales de este perfil descritas anteriormente, equivale a 9.806,25 €.

Costes indirectos. Estimamos que estos costes pueden suponer un 5% de los costes directos, lo cual asciende a un coste anual de 125.056,63 €.

Beneficio empresarial. Consideramos un beneficio empresarial del 15% respecto a los costes directos e indirectos, lo cual asciende a 393.928,39 €.

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

Concepto	Coste anual
Costes salariales	2.287.599,68 €
Desplazamiento	42.000,00 €
Centralita	15.000,00 €
Sede central	15.000,00 €
Servicio de almacén	15.000,00 €
Recursos materiales personales	37.200,00 €
Herramienta monitorización	14.000,00 €
Herramienta soporte remoto	5.000,00 €
Servicio de transporte	18.000,00 €
Servicio de mantenimiento HW	8.000,00 €
Despliegue de proyectos	29.857,09 €
Soporte avanzado de Microsoft 365	4.669,64 €
Soporte avanzado de GLPI	9.806,25 €
A. Total costes directos	2.501.132,66 €
B. Costes indirectos (5% de A)	125.056,63 €
C. Beneficio empresarial (15% de A+B)	393.928,39 €

TOTAL (A+B+C) sin IVA	3.020.117,68 €
-----------------------	----------------

En base a estos cálculos, obtenemos un coste anual de 3.020.117,68 € (sin IVA).

4.3. Causas de modificación del contrato

Podrá ser causa de modificación del contrato:

Alcance, límites y naturaleza de la modificación:

- a) Podrá ser causa de modificación del contrato, hasta un máximo del 20% del importe del contrato, las situaciones generales siguientes de aplicación a todos los servicios:
 - La incorporación de nuevos organismos (entes públicos, entidades locales, Fundación Integra, red CTnet, etc.), creación de nuevas consejerías o cualquier otro motivo que implique un **incremento del número de usuarios** a los que prestar servicio por parte de la DGTD.
 - **Implantación de proyectos obligatorios no previstos** relacionados con el objeto del contrato que impliquen el incremento de la carga de trabajo en más de un 20% de la carga habitual, (por ejemplo, migración del parque de ordenadores de la CARM a un nuevo sistema operativo, asunción de la administración de los servidores del entorno educativo o sanitario, implementación de obligaciones no conocidas derivadas de la transposición de normativas de seguridad y/o cumplimiento del ENS, normativa NIS2 etc.).
 - **Incremento significativo y continuado de la carga de trabajo.** El soporte al ciudadano en el uso de trámites electrónicos puede provocar un incremento importante en la carga de trabajo, el cual es difícil prever y cuantificar, motivo por el cual podrá modificarse el contrato para incrementar el número de técnicos de soporte. Por otro lado, el dimensionamiento del equipo de trabajo está pensado para una carga de trabajo medida durante los cuatro últimos años. En el caso de que esta carga de trabajo se incremente significativamente y de forma continuada en el tiempo (durante 3 meses consecutivos por encima del 20% de la media), el contrato podrá ser modificado para incrementar el número de técnicos de soporte.
 - **La habilitación de nuevas sedes que requieran soporte insitu permanente.** El pliego establece las sedes iniciales donde se requiere soporte insitu permanente. Pero, a lo largo del contrato, es posible la creación de nuevas consejerías con sus correspondientes sedes, y, por tanto, la necesidad de soporte presencial a los diferentes órganos directivos de la misma. En general, será causa de modificación del contrato establecer nuevas sedes con soporte presencial permanente.

4.4. Partida presupuestaria y proyecto de inversión

130500.126J.22707 "Estudios y trabajos técnicos informáticos y de proceso de datos", proyecto 42029.

4.5. Gasto elegible

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



5. Plazo de ejecución: duración y prórroga

5.1. Duración

El contrato se iniciará a partir del día siguiente al de su formalización, o, en su caso, el día concreto especificado en el contrato, no antes del **1 de noviembre de 2025**. Tendrán una duración de **un año**.

5.2. Prórroga

El contrato podrá prorrogarse un hasta un año adicional, conforme a lo dispuesto en el artículo 29 de la LCSP.

6. Valor estimado

Concepto	Importe
Contrato inicial (1 año)	3.020.117,68 €
Prórroga (máximo 1 año)	3.020.117,68 €
Modificaciones (máximo 20% del contrato inicial)	604.023,54 €
Prórroga según art. 29.4 LCSP (máximo 9 meses)	2.265.088,26 €
Total valor estimado	8.909.347,16 €

7. Planificación, dirección y seguimiento de los trabajos

Las funciones del responsable del contrato serán las siguientes:

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

El calendario de reuniones será **planificado** y ajustado, por períodos **mensuales** bajo la iniciativa y coordinación del responsable del contrato, con la participación y obligada aceptación del mismo por parte del adjudicatario.

El seguimiento y control se efectuará del siguiente modo:

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

Se propone como responsable del contrato a D. Javier Cobacho Tornel, Jefe de servicio de Redes de la D.G. de Transformación Digital, si bien la unidad encargada del seguimiento y ejecución ordinaria del contrato correspondiente a la parte educativa será realizada por D. Antonio García Gómez, Subdirector General de Informática Educativa.

8. Condiciones especiales de ejecución del contrato

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

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

Las acciones propuestas, ambas de tipo social, responden a la finalidad de favorecer la formación, garantizar la seguridad y la protección de la salud en el lugar de trabajo y prevenir la siniestralidad laboral, así como fomentar la igualdad entre mujeres y hombres en el trabajo, favorecer la participación de la mujer en el mercado laboral y la conciliación del trabajo y la vida familiar.

El cumplimiento de esta condición se acreditará mediante la entrega un certificado de aprovechamiento al 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 1% del importe de adjudicación del contrato, IVA excluido.

9. CPV: Vocabulario Común de Contratos Públicos

72611000-6 Servicios de apoyo informático técnico

10. CPA: Clasificación estadística de productos por actividades

62.02.30 Servicios de soporte técnico a tecnologías de la información

11. Facturación de los servicios

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

Se establecen los siguientes periodos de facturación:

Trimestre
Diciembre, enero, febrero
Marzo, abril, mayo
Junio, julio, agosto
Septiembre, octubre, noviembre

Cálculo del importe de facturación

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

- Partiremos del importe mensual del servicio de acuerdo a la oferta del adjudicatario.
- Se aplicarán los descuentos derivados del nivel de servicio obtenidos para cada uno de los meses del periodo de facturación, según se establece en el [Anexo I. Facturación según el nivel de calidad].
- En los servicios facturables en modalidad de pago por uso (servicio de mantenimiento HW, jornadas adicionales para despliegue de proyectos y atención de contingencias, soporte avanzado de M365 y soporte avanzado de GLPI) se medirán las unidades realizadas en el periodo de facturación y se ponderará por su precio unitario.

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

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

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

12. Certificaciones exigidas

La empresa mejor clasificada deberá estar en posesión de las siguientes certificaciones (o equivalentes) en el momento de presentación de las ofertas:

- UNE-ISO/IEC 9001:2015. "Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos".
- UNE-ISO/IEC 27001:2014. "Sistemas de gestión de la seguridad de la información – Requisitos".
- UNE-ISO/IEC 20000-1:2018. "Sistemas de gestión del servicio de Tecnologías de la Información".
- ISO 14001:2015. "Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso".

En caso de UTE, bastará que una de las empresas disponga de la certificación.

13. Clasificación

El objeto del contrato no está incluido en el ámbito de clasificación de ninguno de los grupos o subgrupos de clasificación vigentes, atendiendo para ello al código CPV del contrato (Anexo II del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, RD 1098/2001, de 12 octubre).

14. Solvencia económica y financiera y solvencia técnica o profesional

14.1. 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:

Solvencia económica y financiera	Volumen anual de negocios mínimo (sin IVA)
Centro de soporte de primer nivel	4.859.643,90 €

Medio de acreditación: El volumen anual de negocios del licitador o candidato se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

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

14.2. Solvencia técnica o profesional (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.

Consideraremos que un servicio es de igual o similar naturaleza cuando los tres primeros dígitos de su CPV coincidan con los tres primeros dígitos del CPV requerido.

Naturaleza de los servicios realizados
726 Servicios de apoyo informático y de consultoría

Requisito mínimo: El importe acumulado de los servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza de la anualidad de mayor importe de los tres últimos años deberá ser igual o superior al 70% de la anualidad media del contrato (es decir: 2.267.833,82 €).

Medio de acreditación: Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán:

- Cuando el destinatario sea una entidad del sector público: mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente.
- 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.

14.3. Compromiso de adscripción de medios personales y materiales

Declaración del compromiso de adscripción de medios personales y materiales

Los licitadores deberán incluir en el sobre número 1 una declaración de su compromiso de adscripción de medios personales y materiales, cumplimentando el formulario descrito en el [Anexo V. Compromiso de adscripción de medios] según se establece en el apartado [13. Equipo de trabajo] del PPT con los perfiles técnicos descritos en el [Anexo III. Equipo de trabajo] del PPT y los medios materiales exigidos en los apartados [5.2 Servicio de transporte], [5.3 Servicio de almacén] y [8.5. Ubicación para la prestación del servicio. Sede central] del PPT.

Acreditación del compromiso de adscripción de medios personales

Además, el licitador mejor clasificado será requerido para acreditar dicho compromiso de adscripción de medios personales presentando el [Anexo IV. Cuestionario de Personal] de esta memoria. Los cuestionarios deberán ir firmados por la empresa y por el trabajador y deberán acreditarse mediante documentación que respalde la veracidad del cuestionario.

En particular, la *titulación académica* se acreditará mediante copia de las titulaciones o certificaciones correspondientes.

La *formación en TIC* mediante certificados de aprovechamiento o asistencia.

Deberá presentarse certificación ITIL correspondiente al perfil propuesto o compromiso de obtenerla tal y como se establece en el PPT.

La *Experiencia laboral en tecnologías de la información* se acreditará mediante:

- Cuando el trabajo haya sido prestado para una entidad del sector público (bien directamente o a través de una empresa): Certificados expedidos o visados por la entidad pública. En el supuesto que no pueda obtener dichos certificados de la entidad pública, 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, y acompañada de los correspondientes contratos o facturas cobradas.
- Cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario.

Además, el licitador mejor clasificado deberá presentar declaración responsable donde se comprometa a que los miembros de su equipo tendrán dedicación completa a este contrato y no compaginarán su actividad con otro contrato o cliente.

Acreditación del compromiso de adscripción de medios materiales

La acreditación del compromiso de medios materiales se realizará de la siguiente forma:

Furgonetas: Imágenes de los vehículos donde que se visualice la matrícula, marca y modelo.

Almacén: dirección de la ubicación del almacén. Plano e imágenes externas y del interior.

Sede central: dirección de la sede. Plano e imágenes externas y del interior.

Incumplimiento del compromiso de adscripción de medios personales y materiales

En caso de incumplimiento del compromiso de adscripción de medios durante la ejecución del contrato, se aplicará la penalidad del 0,05% sobre importe de adjudicación del contrato por cada día de incumplimiento.

15. Obligaciones del contratista

El adjudicatario deberá cumplir con todas las obligaciones derivadas de las condiciones técnicas establecidas en el PPT, especialmente en materia de recursos a aportar por el mismo (Apartado 8 del PPT).

16. Subcontratación

La subcontratación, en su caso, se regulará de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 215 de la LCSP.

En cualquier caso, los subcontratistas están obligados, al igual que el adjudicatario, a observar todas las normas de ciberseguridad establecidas por la CARM, a reportar cualquier incidente de seguridad al adjudicatario y a la CARM.

El adjudicatario tiene la responsabilidad de supervisar el cumplimiento de estas obligaciones por parte de las empresas subcontratadas.

Obligaciones del subcontratista

En cualquier caso, los subcontratistas están obligados, al igual que el adjudicatario, a observar todas las normas de ciberseguridad establecidas por la CARM, a reportar cualquier incidente de seguridad al adjudicatario y a la CARM.

El adjudicatario tiene la responsabilidad de supervisar el cumplimiento de estas obligaciones por parte de las empresas subcontratadas

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 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.

Fundamentos:

En 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, en su artículo 14 indica:

“Artículo 14.- Encargado del tratamiento.

La Dirección General competente en materia informática ejercerá, para los sistemas de información de Consejerías y Organismos Autónomos, las funciones de encargado del tratamiento recogidas en la normativa en vigor sobre protección de datos de carácter personal”.

18. Propiedad intelectual

La CARM tendrá la propiedad de toda la documentación, programas informáticos u otros elementos que se redacten o desarrollen al objeto exclusivo de este contrato y, por lo tanto, estará autorizada a la reproducción total o parcial, traducción, adaptación o cualquier otra transformación que pudiera requerir la utilización de estos elementos desarrollados o modificados, así como su distribución a los centros en que se juzgue necesario su uso.

Toda la documentación específica existente y generada asociada a los servicios desarrollados será de propiedad exclusiva de la CARM, sin que el licitador pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización del responsable del contrato.

19. Ofertas

A los efectos de aceptación de las ofertas, se efectuará una comprobación exhaustiva del cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos mínimos establecidos en los PPT. Los licitadores, en su oferta, deberán concretar sus propuestas para cada apartado del PPT y proponer mejores prestaciones (si lo estiman oportuno) las cuales serán valoradas de acuerdo con los criterios definidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

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

19.1. Número de ofertas

Cada licitador podrá presentar una única oferta.

19.2. Estructura normalizada y contenido de las ofertas

Los licitadores deberán presentar sus ofertas en formato electrónico en tres sobres.

El contenido de cada sobre será el siguiente:

Sobre o archivo electrónico número 1: Documentación de carácter general relativa al cumplimiento de requisitos previos. Este será el sobre abierto en primer lugar y contendrá la documentación que acredite el cumplimiento de lo dispuesto en la legislación vigente, así como lo exigido en la documentación del contrato (PCAP). En ningún caso se incluirá en este sobre ningún aspecto ni técnico



ni económico ni ninguna otra información que permita estimar o inferir valoraciones tanto mediante fórmulas como mediante juicios de valor. En caso de que esto ocurriera, el licitador será excluido de la licitación.

Sobre o archivo electrónico número 2: Documentación relativa a criterios de adjudicación valorables mediante juicios de valor. Será el sobre abierto en segundo lugar y contendrá lo necesario para que se pueda realizar la valoración de aquellos criterios valorables mediante juicios de valor. El contenido detallado de este sobre se expondrá más adelante en este mismo apartado. En ningún caso se incluirá en este sobre ningún aspecto ni técnico ni económico ni ninguna otra información que permita estimar o inferir las valoraciones mediante fórmulas. En caso de que esto ocurriera, el licitador será excluido de la licitación.

Sobre o archivo electrónico número 3: Proposición económica y documentación relativa a los criterios de adjudicación valorables mediante fórmulas matemáticas. Será el sobre abierto en tercer lugar y contendrá los datos económicos de la oferta conforme al formato establecido y todo aquello adicional que sea necesario para que se pueda realizar la valoración de aquellos criterios valorables mediante fórmulas. El contenido detallado de este sobre se expondrá más adelante en este mismo apartado.

Con carácter general, se entregará la documentación en formato PDF y deberá permitir búsquedas (PDF con texto seleccionable).

La Administración garantiza a los licitadores la propiedad intelectual de sus ofertas y se compromete a no hacer uso de éstas más allá de lo necesario para el presente procedimiento de contratación, salvo autorización expresa por parte del licitador al que se le realice la solicitud por parte de la Administración para dedicarla a otros usos.

La Administración se reserva el derecho a exigir a los licitadores la documentación que acredite la veracidad de la información presentada en la oferta o bien información adicional sobre el contenido de la misma.

19.2.1. Sobre número dos (criterios valorables mediante juicios de valor)

El licitador incluirá en el sobre número dos su propuesta de oferta técnica para su adecuada valoración de acuerdo a los criterios descritos en el apartado [20.1 Criterios valorables mediante juicio de valor] **teniendo especial precaución de no incluir ningún dato valorable mediante fórmula**, los cuales deben incluirse en el sobre número tres.

Se establece, con carácter orientativo, un máximo de 125 páginas en el contenido del sobre número dos, en formato A4 usando un tamaño de fuente 11.

La siguiente tabla resume los aspectos generales a describir en la oferta del licitador y su correspondencia con los apartados del PPT.

Apartados PPT
4. Centro de soporte de primer nivel. Además de incluir las descripciones oportunas para la adecuada valoración de este apartado, también deberá desarrollar los siguientes aspectos: - Nuevos canales de comunicación con el usuario. Descripción sobre cómo integrar los canales de comunicación actuales y los propuestos por el licitador con la herramienta ITSM. - Descripción del portal único de autoprovisión que unifique el acceso a todas las herramientas de ayuda al usuario.
5. Servicios adicionales
5.1. Servicio de inventario
5.4. Servicio destrucción de equipamiento
5.5. Maquetación, automatización y laboratorio



5.6. Servicio de mantenimiento HW (descripción, sin precios)
5.7. Despliegue de proyectos y atención a contingencias. En particular, deberá incluir: - Descripción de las propuestas para abordar con garantías la ejecución de proyectos de bajo impacto e incrementos de carga. - Descripción de la metodología para planificación y ejecución de dichos proyectos de bajo impacto.
5.8. Servicio de soporte M365
5.9. Servicio de soporte GLPI
Fases y metodología
3. Fases. En particular, incluir: - Fase de inicio. Plan de transición del servicio. - Fase de transición. Plan de mejora continua del servicio. - Fase de devolución: Plan de devolución del servicio.
11. Metodología y aseguramiento de la calidad. En particular, incluir: - Plan de Aseguramiento de la Calidad donde se especifican las medidas para asegurar la calidad en cada uno de los niveles del CSN1 y en todos los servicios incluidos en los requerimientos.
Medios aportados
8.1. Recursos materiales asignados a los técnicos
8.4. Centralita telefónica ACD
8.5. Ubicación para la prestación del servicio. Sede central
9.2. Líneas de respaldo del enlace de voz y datos.
Plan de estabilidad del servicio
Descripción de las medidas para reducir la rotación de trabajadores. Procedimiento de sustitución de trabajadores.
Nuevos acuerdos de nivel de servicio
Descripción de nuevos indicadores no previstos en el PPT.
10. Formación
- Plan de formación a técnicos del equipo de trabajo - Plan de formación a técnicos de la DGTD - Plan de formación a usuarios finales - Plataforma de formación.

19.2.2. Sobre número tres (criterios valorables mediante fórmula)

A. Oferta económica

El licitador deberá cumplimentar los datos descritos en el [Anexo III. Formato de oferta económica].

B. Equipo de trabajo

En el caso de que el licitador opte por ofertar perfiles profesionales superiores al mínimo exigido en el [Anexo IV. Perfiles técnicos y profesionales] del PPT y quiera que sean tenidos en cuenta en la fase de valoración mediante fórmula matemática, de acuerdo a lo establecido en el apartado [20.2 Criterios valorables mediante fórmula], el licitador deberá proporcionar los cuestionarios de personal descritos en el [Anexo IV. Cuestionarios de personal] y la documentación acreditativa correspondiente.



De no incluir los formularios de personal junto con la correspondiente documentación acreditativa, la información no será valorada.

Los perfiles objeto de valoración en este apartado son:

- Coordinador general (mínimo 1 técnico)
- Coordinador de área administrativa (mínimo 1 técnico)
- Coordinador de área educativa (mínimo 1 técnico)



- Técnico especializado en biblioteca y archivo (mínimo 1 técnico)
- Técnicos especializados en puesto de trabajo (mínimo 7 técnicos)
- Técnicos especializados en soporte MS 365 (mínimo 3 técnicos)
- Técnico especializado avanzado en Sistemas Operativos y M365 (mínimo 1 técnico)
- Técnico especializado en GLPI (soporte funcional) (mínimo 1 técnico)
- Técnico especializado en GLPI (soporte avanzado) (mínimo 1 técnico)

Además, el licitador deberá indicar obligatoriamente:

- Cantidad de técnicos de soporte senior (mínimo 22, recomendable 25).
- Cantidad de técnicos de soporte junior (mínimo 41 – número de técnicos senior).

C. Servicio de transporte

El licitador deberá cumplimentar la siguiente tabla:

Criterio	Propuesta del licitador
C1. Número de furgonetas	<Indicar: Cantidad, marca, modelo y motorización de cada furgoneta. Mínimo 3 furgonetas>
C2. Vehículo de alta capacidad	<Indicar: Capacidad, marca, modelo y motorización del vehículo de mayor capacidad ofertado >
C3. Motocicleta	<Indicar: Marca, modelo y motorización de motocicleta (o dejar en blanco si no oferta)>

D. Almacén

El licitador deberá indicar la dirección del almacén (o almacenes) y cumplimentar la siguiente tabla:

Criterio	Propuesta del licitador
D1 Superficie útil almacenes	<Indicar superficie útil total. Mínimo 250 m ² >
D2 Estanterías de carga (metros lineales)	<Indicar metros lineales totales. Mínimo 100 m >

E. Mejora SLA

El licitador deberá cumplimentar la siguiente tabla:

Criterio: Mejora de SLA	Porcentaje de mejora propuesto del licitador
E1. Mejora de indicadores telefónicos (AT)	<Indicar %>
E2. Mejora de indicadores MRN	<Indicar %>

20. Criterios de adjudicación

Se valorarán los aspectos ofertados por los licitadores por encima del mínimo exigido, según los criterios de valoración desarrollados en este apartado.

La valoración de cada apartado se realizará en función de la naturaleza del criterio a valorar. En este sentido, tenemos criterios medibles de *forma automática*, es decir, a través de una fórmula matemática, y criterios subjetivos, valorables mediante *juicio de valor*, donde no es posible aplicar una fórmula matemática.

Se establece la siguiente ponderación entre criterios valorables mediante fórmula y mediante juicios de valor:

Criterios de valoración	Ponderación
Criterios valorables mediante juicio de valor	49
Criterios valorables mediante fórmula	51
Total	100

20.1. Criterios valorables mediante juicio de valor

Los diferentes aspectos valorables mediante juicio de valor los agruparemos en un único criterio bajo el nombre “Calidad, completitud y coherencia de la solución técnica”.

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

Criterio: Calidad, completitud y coherencia de la solución técnica propuesta		49 puntos
Elemento de valoración	Aspectos a valorar	Nivel de adecuación máximo
1. Centro de soporte de primer nivel	Organización de los recursos por niveles de soporte y por sedes y zonas geográficas. Balanceo de recursos. Portal de autoservicio. Nuevas herramientas y canales de comunicación con N1 y para autoservicio. Integración de IA en los canales de entrada, en el escalado de tickets y en el proceso de resolución de incidencias. Gestión de incidencias urgentes y prioritarias. Gestión de llamadas e incidencias masivas. Propuestas para asegurar el nivel de calidad y evolucionar el servicio hacia la mejora continua de los procesos. Descripción de la prestación del servicio en entornos específicos (soporte al ciudadano, Biblioteca y Archivo, centros asistenciales del IMAS, aulas de formación, ayuntamientos menores de 20.000 habitantes).	50%
2. Servicios adicionales	Servicio de inventario. Propuesta de herramientas de inventario automatizado y control de stock de almacenes. Propuesta de sistema de etiquetado para los bienes microinformáticos de la CARM (códigos QR, RFID, NFC y otros sistemas estándar de mercado). Propuesta de procedimiento de inventariado físico y verificación de inventario automático de equipos. Procedimiento para cumplimiento de los SLA inventario. Servicio de destrucción de equipamiento. Mecanismo de destrucción de los elementos de almacenamiento de datos. Propuestas de reciclaje de material y compensación con material microinformático que sea de utilidad para la CARM (por ejemplo: teclados y ratones). Se valorará que el licitador (o empresa subcontrata) siga las recomendaciones establecidas en el ENS relativas a la destrucción de medios de almacenamiento, en especial cuando contengan datos catalogados con el nivel de seguridad alto. Se tendrá en cuenta que disponga de la acreditación ENS correspondiente. Servicio de maquetación, automatización y laboratorio de pruebas. Procedimientos para crear imágenes de equipos. Gestión de imágenes por modelo. Procedimientos para despliegue automático de imágenes. Scripts de instalación automática de configuraciones sin necesidad de replantillado. Descripción del laboratorio de pruebas y los procedimientos para el paso de imágenes de este entorno a producción. Gestión de versiones de imágenes, de sistemas operativos y aplicaciones. Servicio de mantenimiento HW. Descripción de los protocolos de gestión de averías. Ser distribuidor autorizado de los fabricantes del hardware ofertado. Reducción de plazos de reparación. Servicio de despliegue de proyectos y atención a contingencias. Medidas generales para abordar la atención a contingencias puntuales y a proyectos de bajo impacto. En particular, se valorará la propuesta del licitador para la ejecución del proyecto RENOVE. Propuestas para incorporación de técnicos adicionales para proyectos. Propuestas que mejoren la planificación y seguimiento de los proyectos. Servicio de soporte de Microsoft 365. Organización de los recursos. Procedimientos de resolución de incidencias y de administración del tenant. Procedimientos de escalado para soporte del fabricante. Procedimientos para escalado a soporte avanzado.	25%

	Servicio de soporte de GLPI. Organización de los recursos. Descripción de los procedimientos de resolución de incidencias y de gestión de GLPI. Procedimientos relacionados con el soporte avanzado de GLPI.	
3. Fases y metodología	Fase de inicio. Metodología y cronología propuestos para la entrada a la prestación del servicio, desde la situación previa. Plan de transición del servicio (apartado 3.1 de requisitos del PPT). Fase de ejecución. Metodologías, normas y estándares aplicados y características técnicas de la prestación del servicio contratado. Plan de mejora continua del servicio. Medidas para garantizar la aplicación del plan de mejora. Identificación de objetivos anuales de mejora en el servicio y compromiso con su consecución, incluyendo una planificación del proceso. Todo ello de cara a minimizar los riesgos y comprometerse con la mejora continua del servicio. Fase de devolución. Metodología y cronología propuestos para la fase de devolución del servicio a la administración o a un futuro adjudicatario de servicios similares, una vez termine el presente contrato. Plan de devolución del servicio (Apartado 3.3 del PPT) Metodología y aseguramiento de la calidad. Descripción general y mecanismos para garantizar la calidad del servicio. Plan de aseguramiento de la calidad.	2%
4. Mejora de medios materiales (valorados mediante juicio de valor)	Mejora de recursos materiales asignados a los técnicos. Medios materiales propuestos por el licitador. Se valorarán las características técnicas de los portátiles, teléfonos, pantallas, auriculares y cualquier propuesta que suponga una mejora en la prestación del servicio. Mejora de centralita telefónica ACD. Número de líneas concurrentes. Mecanismos de detección de caída de servicio. Plan de continuidad del servicio. Informes relacionados con el cumplimiento de los acuerdos de servicio. Ubicación para la prestación del servicio. Sede central. Mejor adecuación de la ubicación, tamaño, acondicionamiento y equipamiento de sede central. Características y medios de la sala de reuniones y de la sala de formación. Ergonomía de los puestos de trabajo. Acondicionamiento de los puestos de trabajo (mesas, sillas). En los puestos de atención telefónica se valorarán aspectos como insonorización, cancelación de ruido de micrófonos y auriculares. Se valorará la propuesta de sedes remotas distribuidas por la región y la disposición de almacenes locales. Líneas de respaldo del enlace de voz y datos. Se valorarán los procedimientos operacionales (automáticos, manuales, monitorización) de activación y restauración del servicio de comunicaciones de voz y datos.	10%
5. Plan de estabilidad del servicio	Medidas que ayuden a reducir los cambios en el equipo de trabajo e incrementar la experiencia de los técnicos en el entorno particular de la CARM. Estas medidas serán un compromiso del licitador y deberá justificar cómo las propuestas ayudarán a mejorar la estabilidad del servicio. También se valorará el procedimiento de sustitución de trabajadores, en especial, las medidas que reduzcan el impacto de los cambios de personal en el servicio.	10%
6. Nuevos SLA	Propuesta de nuevos SLA que permitan medir el servicio con mayor precisión, siempre que supongan una mejora sobre los indicadores ya definidos y que sean implementables. Dichos SLAs deberán incluir los umbrales de calidad (alta, media, baja, insuficiente) así como los descuentos y penalidad asociados a desviaciones.	2%
7. Plan de formación	Se valorará el contenido de la formación, su utilidad para la prestación del servicio y su programación. Se valorará la formación dirigida a personal técnico de la DGTD y la dirigida a usuarios finales. Se valorará la propuesta de una plataforma de formación.	1%
Total		100%

En general, en cada uno de los elementos y aspectos de la tabla anterior, se valorará la calidad de la solución propuesta por el licitador. En especial, se tendrá en cuenta:

- Precisión, concreción, detalle y claridad expositiva de la propuesta del licitador
- Aplicación de avances tecnológicos
- Enfoque metodológico en la gestión y organización del trabajo.
- Que la propuesta no contenga ambigüedades ni generalidades, que esté adaptada a la realidad y particularidades de la CARM.
- Que el diseño sea realista y su implantación viable.
- Se valorarán las propuestas del licitador que supongan una mayor idoneidad para las necesidades de la Comunidad Autónoma descritas en el PPT y no se valoren de forma explícita valorado mediante fórmula matemática.

- El licitador, además de describir su propuesta, deberá justificar en qué medida dicha propuesta supone una mejora para el servicio objeto de contrato

La valoración de este apartado se realizará en dos fases:

Fase 1. Determinación de la mayor idoneidad de la oferta

Se valorará entre 0 y 100 la mayor idoneidad de las ofertas presentadas, en relación con las necesidades de la Comunidad Autónoma, respecto a los servicios que se contratan.

Para valorar la idoneidad de cada aspecto a valorar 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.

De esta forma, se asignará una **calificación** a cada elemento de valoración (es decir, un porcentaje de la puntuación máxima del elemento de valoración), atendiendo a los siguientes **grados de idoneidad**:

Grado de idoneidad	Descripción	Calificación
Muy básico	Oferta que no aporta información suficiente sobre el criterio evaluado o la calidad de la oferta respecto a dicho criterio sea manifiestamente peor que el conjunto del resto de ofertas.	0%
Básico	Oferta cuya calidad, respecto al criterio evaluado, sea peor que el conjunto del resto de ofertas.	25%
Moderado	Oferta cuya calidad, respecto al criterio evaluado, esté en la media respecto al conjunto del resto de ofertas.	50%
Notable	Ofertas cuya calidad, respecto al criterio evaluado, sea mejor que el conjunto del resto de ofertas, sin llegar a ser sobresaliente.	75%
Sobresaliente	Oferta cuya calidad, respecto al criterio evaluado, destaque con claridad respecto al resto.	100%

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**.

Fase 2. Asignación puntos de juicio de valor

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.

20.2. Criterios valorables mediante fórmula

La siguiente tabla describe los criterios valorables mediante fórmula matemática y su ponderación.

Criterios valorables mediante fórmula	Puntuación máxima
Oferta económica	25,5
Equipo de trabajo	16,5
Servicio de transporte	3,0
Servicio de almacén	3,0
Mejora de SLA	3,0
Total	51,0

20.2.1. Oferta económica

Máximo 25,5 puntos.

Este apartado describe la fórmula utilizada para la valoración económica de las ofertas.

Se establecen dos tramos de puntuación:

1. El primer tramo 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 tramo 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 de las ofertas admitidas.** 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 descuento sea mayor o igual del 15% del presupuesto base de licitación, en caso contrario la mayor puntuación de este criterio (la totalidad del presente tramo) se asignará al 15% de descuento del presupuesto base de licitación; cero puntos (en este tramo) a aquellas cuyo descuento sea igual a la media de los descuentos de las ofertas y el resto de forma lineal.

Expresado de forma matemática:

- a) Para las ofertas con descuento menor o igual al descuento medio:

$$P_i = 0,8 \cdot \left(\frac{\min(Dto_i, Dto_{med})}{Dto_{med}} \right)$$

- b) Para las ofertas con descuento mayor al descuento medio:

$$P_i = 0,8 \cdot \left(\frac{\min(Dto_i, Dto_{med})}{Dto_{med}} \right) + 0,2 \cdot \left(\frac{Dto_i - Dto_{med}}{Dto_{max} - Dto_{med}} \right)$$

Donde:

- Dto_i = Descuento porcentual sobre licitación la oferta del licitador i

- Dto_{med} = Descuento medio de todas las ofertas admitidas
- 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.

Ofertas anormalmente bajas o desproporcionadas

De conformidad con el artículo 149 de la LCSP y considerando la oferta en su conjunto, se aplicará lo establecido en el artículo 85 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.

20.2.2. Equipo de trabajo

Máximo 16,5 puntos.

La mayor experiencia y formación del equipo de trabajo impacta directamente en la prestación del servicio y en la satisfacción del usuario, pues permite identificar de forma más rápida los problemas notificados por los usuarios y aplicar la solución adecuada con menor tiempo y mayor eficiencia.

Con este fin, se valorará la experiencia y formación del equipo de trabajo por encima del mínimo exigido en el anexo III del PPT de los perfiles técnicos que aportan mayor añadido.

Se establece la siguiente ponderación:

Criterio: Equipo de trabajo	Puntuación máxima
B1. Mejora de capacitación del equipo de trabajo	2,0

B2. Mejora de perfil coordinador general	2,0
B3. Mejora de perfil coordinador de área	3,0
B4. Mejora de perfiles técnicos especializados	7,0
B5. Mejora de cantidad de recursos senior y junior	2,5
Total	16,5

B1. Mejora de capacitación del equipo de trabajo

En este apartado se valorarán las *certificaciones técnicas oficiales*¹ presentadas por los técnicos del equipo de trabajo (sin importar qué técnico aporte la certificación), hasta un máximo de **2 puntos**.

Se asignarán los siguientes puntos por cada certificado oficial presentado, (por encima del mínimo exigido y debidamente acreditado), hasta alcanzar el máximo del apartado:

- Por cada certificado oficial ITIL v4 Specialist: Create, Deliver & Support (CDS) o ITIL v3 Intermediate: 1 punto, hasta un máximo de 1 punto.
- Por cada certificado ITIL superior a ITIL Foundation (V3 o V4) diferente a los indicados en el punto anterior: 0,2 puntos, hasta un máximo de 0,5 puntos.
- Por cada certificado oficial relacionado con metodologías de gestión de proyectos (PRINCE2, PMP, AGILE, SCRUM, COBIT...): 0,3 puntos, hasta un máximo de 0,5 puntos.
- Por cada certificado oficial relacionado con Microsoft Windows: 0,1 puntos, hasta un máximo de 0,5 puntos.
- Por cada certificado oficial relacionado con Microsoft Office 365: 0,1 puntos, hasta un máximo de 0,5 puntos.

B2. Mejora de perfil coordinador general

Este perfil se valorará hasta un máximo de **2 puntos**. La valoración se realizará de la siguiente forma:

- 0,2 puntos por año de experiencia en *trabajos de dirección de proyectos o servicios TI con equipos de trabajo de más de 50 personas*.
- 0,04 puntos por curso de formación de más de 20 horas en áreas relacionadas con gestión de servicios TI, gestión de proyectos TI, gestión de grupos de trabajo, metodologías ágiles (PRINCE2, PMP, AGILE, SCRUM, COBIT...), hasta un máximo de 1 punto.

B3. Mejora del perfil de coordinador de área

El perfil de **coordinador de área administrativa** y el de **coordinador de área educativa** se valorará con un máximo de 1,5 puntos cada uno (máximo **3 puntos** en total), de la siguiente forma:

- 0,15 puntos por año de experiencia en coordinación de equipos de trabajo en entornos de soporte a usuarios.
- 0,03 puntos por cada curso de formación de más de 20 horas en áreas relacionadas con la gestión de servicios TI, implantación de proyectos TI, gestión de grupos de trabajo, metodologías ágiles (PRINCE2, PMP, AGILE, SCRUM, COBIT...) hasta un máximo de 0,75 puntos.

¹ Consideramos *certificación oficial* aquella certificación emitida por el fabricante de un producto o por un organismo oficial responsable de un estándar o por empresas autorizadas formalmente por los anteriores, obtenida tras una formación reglada y cuyo aprovechamiento ha sido contrastado mediante pruebas o exámenes oficiales correspondientes.

B4. Mejora del perfil de técnico especializado

Los 14 perfiles requeridos de **técnico de soporte especializado** (12 de ellos con dedicación completa al proyecto y dos con dedicación bajo demanda) se valorarán individualmente sobre un máximo de 0,5 puntos cada técnico (**7 puntos** como máximo en total), con la siguiente puntuación máxima según el perfil:

Técnico especializado	Técnicos mínimos	Puntuación máxima
Biblioteca y archivo	1	0,5
Puesto de trabajo	7	3,5
MS365	3	1,5
MS365 avanzado	1	0,5
GLPI	1	0,5
GLPI avanzado	1	0,5
Total	14	7,0

La valoración de cada técnico se realizará de la siguiente forma:

- 0,05 puntos por año de experiencia en áreas y tareas relacionadas con el perfil correspondiente (los indicados en el apartado B. *Experiencia* del anexo IV del PPT).
- 0,01 puntos por cada curso de formación de más de 20 horas de duración relacionados los entornos relacionados con el perfil (SI de biblioteca, entorno Microsoft Windows, Active Directory, SCCM... Microsoft Office, entornos Linux, entornos Apple, comunicaciones, sistemas, GLPI, M365...) hasta un máximo 0,25 puntos.

B6. Cantidad de recursos senior y junior

En los perfiles de técnico senior y junior no se valora la capacitación (formación y experiencia) por encima del mínimo requerido, pero sí se valora la cantidad de técnicos destinados a la prestación del servicio, pues también impacta en la calidad del servicio a permitir reducir los tiempos de respuesta y los desplazamientos.

Este apartado se valorará hasta un máximo **2,5 puntos**.

Si el número de (senior + junior) es 41:

- 0,25 puntos por cada técnico senior adicional (por encima de 22 senior)

Si el número de (senior + junior) es mayor de 41:

- 0,25 puntos por cada técnico junior adicional propuesto.
- 0,50 puntos cada técnico senior adicional (por encima de 22 senior).

El licitador deberá tener en consideración lo establecido en el [Anexo IV. Perfiles técnicos y profesionales] del PPT.

20.2.3. Servicio de transporte

Máximo 3 puntos.

La valoración de este apartado se realizará de la siguiente forma:

- Por cada furgoneta adicional de capacidad estándar (mayor de 4 m³ e inferior a 15 m³) se otorgará 0,5 puntos, hasta un máximo de 1,5 puntos.
- Por ofertar un vehículo de gran capacidad (superior a 15 m³), 1 punto adicional, hasta un máximo de 1 punto.

- Por ofertar una motocicleta adaptada para carga para realizar el servicio de transporte urgente dentro del término municipal de Murcia, 0,5 puntos, hasta un máximo de 0,5 puntos. No se admitirá motocicleta privada.
- Por cada vehículo ofertado para el servicio de transporte (furgonetas o motocicleta) que disponga de motor híbrido o eléctrico: 0,3 puntos, hasta un máximo de 1 punto.

20.2.4. Servicio de almacén

Máximo 3 puntos.

En este apartado se valorará tanto el tamaño del almacén como los metros lineales de estanterías.

En caso de que el licitador oferte más de un almacén, se considerará la suma total del espacio útil y estanterías de todos ellos.

- Se asignará 0 puntos a quien oferte la superficie útil mínima requerida (250 m²).
- Se asignará hasta 2 puntos a quien oferte la mayor superficie útil, hasta un máximo de 1.000 m².
- El resto de puntos se asignará linealmente entre ambos extremos.

Los metros lineales de estanterías se valorarán de la siguiente forma:

- Se asignará 0 puntos a quien oferte el tamaño mínimo (100 metros lineales).
- Se asignará hasta 1 punto a quien oferte la mayor cantidad de estanterías (medida en metros lineales sumando todas las baldas).
- El resto de puntos se asignará linealmente entre ambos extremos.

20.2.5. Mejora de SLA

Máximo 3 puntos.

El apartado [12.3 Indicadores de servicio. SLA] del PPT establece los indicadores que servirán para la medición de la calidad del servicio y sus umbrales (alta, media, baja, insuficiente).

El licitador podrá ofertar mejoras en los umbrales de calidad, de acuerdo a lo establecido en este apartado.

Se establecen los siguientes criterios y su ponderación:

Criterio: Mejora de SLA	Puntuación máxima
D1. Mejora de indicadores telefónicos AT	1,0
D2. Mejora de indicadores MRN	2,0
Total criterio	3,0

En general, la mejora de los SLA se expresará indicando un **porcentaje que se aplicará a los umbrales que definen la calidad de servicio** (alta, media, baja e insuficiente). De esta forma, al aplicar este porcentaje de mejora, los umbrales se actualizarán incrementándose (cuando un mayor umbral implique mejor servicio) o decrementándose (cuando un menor umbral implique mejor servicio).

D1. Mejora de indicadores telefónicos (AT)

El licitador podrá proponer una mejora de los indicadores de servicio telefónico (AT1, AT2 y AT3) expresada mediante un **porcentaje de mejora global** (y solo uno). Dicho porcentaje será aplicado a todos los umbrales de calidad de los indicadores telefónicos (a excepción de los del servicio de guardia).

Ejemplo: Una mejora del 10% establecería los siguientes SLA telefónicos (se resaltan en rojo los valores modificados por la mejora):

Indicador	Descripción	Calidad de servicio SUFICIENTE			Calidad de servicio INSUFICIENTE
		ALTA	MEDIA	BAJA	
AT1	Tiempo medio de espera	≤ 9"	≤ 13,5"	≤ 18"	> 18"
AT2	% llamadas atendidas en menos de 10"	≥ 93,5 %	≥ 88%	≥ 82,5%	< 82,5%
AT3	% llamadas perdidas	≤ 4,5%	≤ 6,75%	≤ 9%	> 9%

Este apartado se valorará de la siguiente forma:

- Obtendrá 0 puntos la oferta que no presente mejora.
- Obtendrá la máxima puntuación (1 punto) la oferta que presente una mejora igual o superior al 20%.
- El resto de ofertas se valorarán linealmente entre los valores anteriores.

D2. Mejora de indicadores MRN

El licitador podrá proponer una mejora de los indicadores MRN, expresada mediante un **porcentaje de mejora global** (y solo uno). Dicho porcentaje será aplicado a todos los umbrales de calidad de los indicadores MRN.

Ejemplo: Una mejora del 10% establecería los siguientes SLA (se resaltan en rojo los valores modificados por la mejora):

Indicador	Descripción	Calidad de servicio SUFICIENTE			Calidad de servicio INSUFICIENTE
		ALTA	MEDIA	BAJA	
MRN Educativo i MRN Organismo i MRN M365 MRN GLPI MRN Transporte	Media de retrasos normalizados	≤ 9%	≤ 13,5%	≤ 18%	> 18%

Este apartado se valorará de la siguiente forma:

- Obtendrá 0 puntos la oferta que no presente mejora.
- Obtendrá la máxima puntuación (2 puntos) la oferta que presente una mejora igual o superior al 25%.
- El resto de ofertas se valorarán linealmente entre los valores anteriores.

21. Periodo de garantía

Se establece un periodo de garantía igual a la duración del contrato, es decir, de 1 años, a contar desde la recepción o conformidad final de los trabajos.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores y fallos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de los servicios.

22. Penalidades

En el caso de que la calidad del servicio prestado sea calificada como INSUFICIENTE (de acuerdo a lo establecido en el apartado [12. Acuerdos de nivel de servicio] del PPT) se aplicarán las penalidades descritas en el [Anexo II. Penalidades].

En caso de incumplimiento de las acciones establecidas en el apartado [8. Condiciones especiales de ejecución del contrato] conllevará la imposición de una penalidad de un 1% del importe de adjudicación del contrato, IVA excluido.

En caso de incumplimiento del compromiso de adscripción de medios durante la ejecución del contrato (apartado [14.3 Compromiso de adscripción de medios personales y materiales) se aplicará la penalidad del 0,05% sobre importe de adjudicación del contrato por cada día de incumplimiento.

En el caso de detectar un mal uso de la herramienta de gestión de incidencias para alterar el valor de los indicadores del servicio por parte del adjudicatario, se aplicará una penalidad del 0,2% sobre el importe de adjudicación del contrato.

En caso de que, concluida la fase de devolución del servicio, se considere que la documentación escrita es insuficiente o de poca calidad, se aplicará una penalidad del 1% sobre el importe de adjudicación del contrato.

ANEXOS

Anexo I. Facturación según el nivel de calidad

De acuerdo al artículo 102 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, la facturación podrá variar en función del rendimiento del servicio. En este sentido, el valor de los indicadores de nivel de servicio se usará como uno de los elementos para determinar el importe de la facturación mensual.

Cuando la calidad del servicio prestado sea ALTA, la facturación no será reducida. En cambio, cuando la calidad de servicio sea MEDIA o BAJA, se aplicará la reducción en la facturación indicada en la columna correspondiente de la siguiente tabla.

N	Indicador	Descripción	Reducción de facturación según la calidad de servicio	
			Calidad MEDIA	Calidad BAJA
1	AT1 AT1 Guardia	Tiempo medio de espera	0.5%	1.5%
2	AT2 AT2 Guardia	% llamadas atendidas en menos de 10"	0.5%	1.5%
3	AT3 AT3 Guardia	% llamadas perdidas	0.5%	1.5%
4	AT4	Indisponibilidad de centralita	1%	3%
5	MRN Educativo	Media de retrasos normalizados de cada zona de educativa	4% (*)	8% (*)
	MRN Organismo	Media de retrasos normalizados de cada consejería/OOAA/ente	4% (*)	8% (*)
	MRN Transporte	Media de retrasos normalizados del servicio de transporte	1%	3%
	MRN M365	Media de retrasos normalizados del servicio soporte M365	1%	3%
	MRN GLPI	Media de retrasos normalizados del servicio soporte GLPI	1%	3%
6	NR	Número de reclamaciones	0.5%	1.5%
7	NC	No conformidad	0.5%	1.5%
8	ES	Valoración encuestas de satisfacción	0.5%	1.5%
9	TR	Porcentaje de tickets reabiertos	0.5%	1.5%
10	CI Administrativo 1 CI Administrativo 2 CI Educativo 1 CI Educativo 2	Calidad de inventario	1%	3%
11	TP SAT	Tickets en plazo del servicio de mto. hardware	0.5%	1.5%
12	TP Proyecto i	Tickets en plazo del proyecto i	0.5%	1.5%
13	ETO	Equipo de trabajo operativo	5%	7%
14	ICE ₁	Idoneidad de cambio en equipo de trabajo	2%	5%
	ICE ₂		5%	10%
15	CD	Calidad de documentación	0.5%	1.5%
16	CT	Calidad de gestión de tickets	0.5%	1.5%

(*) La reducción por obtener una calidad de servicio MEDIA o BAJA en un organismo o zona educativa se calculará proporcionalmente en función del número de tickets de dicho organismo o zona educativa, respecto al total de tickets resueltos del periodo en el área administrativa o área educativa respectivamente. Por ejemplo, si el MRN Hacienda supera el 10% (calidad MEDIA) y en esta consejería se han resuelto el 15% de los tickets del área administrativa, la reducción de la facturación sería:
 $\langle \text{Importe de facturación mensual} \rangle \times 4\% \times 15\%$.

Los porcentajes indicados en la tabla se aplicarán sobre el importe total de la facturación mensual del periodo donde se hubiera producido la desviación, salvo los indicadores MRN Organismo y MRN Educativo cuyo descuento se pondera sobre el número de tickets del organismo o de la zona educativa (de esta forma, una desviación en un organismo o zona donde haya muchos tickets tendrá mayor descuento que en un organismo o zona donde haya menos tickets).

La reducción total será la suma de las reducciones unitarias.

Anexo II. Penalidades

Cuando la calidad del servicio prestado no supere la calidad mínima establecida (es decir, obtengamos una calidad de servicio INSUFICIENTE), se aplicarán las penalidades indicadas en la siguiente tabla.

N	Indicador	Descripción	Penalidad por calidad de servicio INSUFICIENTE
1	AT1 AT1 Guardias	Tiempo medio de espera (segundos)	5%
2	AT2 AT2 Guardias	% llamadas atendidas en menos de 10"	5%
3	AT3 AT3 Guardias	% llamadas perdidas	5%
4	AT4	Indisponibilidad de centralita	8%
5	MRN Educativo	Media de retrasos normalizados del entorno educativo	15% *
	MRN Organismo	Media de retrasos normalizados de cada consejería/OOAA/ente	15% *
	MRN Transporte	Media de retrasos normalizados del servicio de transporte	8%
	MRN M365	Media de retrasos normalizados del servicio soporte M365	8%
	MRN GLPI	Media de retrasos normalizados del servicio soporte GLPI	8%
6	NR	Número de reclamaciones	5%
7	NC	No conformidad	5%
8	ES	Valoración encuestas de satisfacción	5%
9	TR	Porcentaje de tickets reabiertos	5%
10	CI Administrativo 1 CI Administrativo 2 CI Educativo 1 CI Educativo 2	Calidad de inventario	5%
11	TP SAT	Porcentaje de tickets en plazo del servicio de mto. Hardware	5%
12	TP Proyecto	Porcentaje de tickets en plazo del proyecto	5%
13	ETO	Porcentaje del equipo de trabajo operativo	10%
14	ICE ₁ ICE ₂	Idoneidad de cambio en equipo de trabajo	10% 20%
15	CD	Calidad de documentación	5%
16	CT	Calidad de gestión de tickets	5%

(*) La penalidad por obtener una calidad de servicio INSUFICIENTE en un organismo o zona educativa se calculará proporcionalmente en función del número de tickets de dicho organismo o zona educativa, respecto al total de tickets resueltos del periodo en el área administrativa o área educativa respectivamente.

Anexo III. Formato de oferta económica



ATENCIÓN: Junto con los pliegos de contratación se ha publicado una hoja de cálculo que permite obtener los importes totales del servicio partiendo de los precios unitarios propuestos por el licitador y siguiendo los criterios establecidos en este apartado.

Formulario de oferta económica

El licitador deberá cumplimentar solamente los campos resaltados en amarillo (los valores que aparecen son un ejemplo)
El esto de campos se calcularán de forma automática.

*** Indicar precios SIN IVA ***

A1. Precio del Centro de Soporte de primer nivel	Oferta (Sin IVA)
Precio anual ofertado por el servicio de soporte. Nos referimos al conjunto de servicios que se facturan a coste fijo (centro de soporte de primer nivel, servicio de inventario, servicio de transporte, servicio de almacén, servicio de destrucción de equipamiento, servicio de maquetación, automatización y laboratorio de pruebas, servicio de soporte Microsoft 365 y servicio de soporte de GLPI). Este precio (dividido entre 12) será el que servirá como base para calcular la facturación mensual del servicio.	

A2. Precio del servicio de mantenimiento HW	Licitación	Oferta (sin IVA) (A) (1)	Casos / año (B)	Total (AxB)
Reparación de batería (original) de portátiles HP EliteBook 845, HP EliteBook X2, Lenovo Thinkbook 14	75,00 €		15	0,00 €
Reparación de batería de portátil (genérica)	50,00 €		10	0,00 €
Reparación de docking station HP G3 (con alimentación)	125,00 €		20	0,00 €
Reparación de disco duro NVME 512 GB	50,00 €		10	0,00 €
Reparación de placa base de portátil o CPU	50,00 €		10	0,00 €
Reparación de teclado de portátil (original)	50,00 €		6	0,00 €
Reparación de pantalla de portátil (original)	100,00 €		7	0,00 €
Reparación de módulo de RAM (8 GB)	30,00 €		5	0,00 €
Reparación de tarjeta de red (1Gbps)	30,00 €		5	0,00 €
Reparación de fuente de alimentación de portátil	50,00 €		5	0,00 €
Reparación de fuente de alimentación de teléfono o tablet	30,00 €		5	0,00 €
Reparación de cable alimentación de teléfono o tablet (USB-C, lightning, microusb)	10,00 €		5	0,00 €
Reparación de cable o convertidor de video 1.5m (DVI/HDMI/DisplayPort) 2m	15,00 €		5	0,00 €
Reparación de componentes electrónicos (condensadores, resistencias, diodos...)	10,00 €		5	0,00 €
Reparación de conmutador de red de 5/30 puertos 1Gbps	30,00 €		5	0,00 €
Reparación de cable de red (hasta 7 m)	20,00 €		5	0,00 €
Reparación de rodillos para鼠標	150,00 €		5	0,00 €
Reparación de ratón estándar por ratón adaptado para discapacitados	70,00 €		10	0,00 €
Reparación de teclado estándar por teclado adaptado para discapacitados	100,00 €		3	0,00 €
Averías no catalogadas (2)	3.000,00 €	3.000,00 €	-	3.000,00 €
TOTAL (SIN IVA)				3.000,00 €

(1) Los precios unitarios ofertados por el licitador (columna A) pueden ser superiores a los de licitación, pero el coste total del servicio (casilla «TOTAL») no podrá superar los 12.000 € de presupuesto destinado a este servicio.

(2) El conjunto de averías no catalogadas tendrán un presupuesto total fijo de 3.000 €. El licitador no debe rellenar esa casilla.

Precios unitarios de servicios facturables en modalidad de pago por uso	Oferta Precio por jornada	Cantidad	Total Año
A3. Precio por jornada de refuerzo para despliegue de proyectos y contingencias		250	0,00 €
A4. Precio por jornada de soporte avanzado de Microsoft 365		20	0,00 €
A5. Precio por jornada de soporte avanzado de GLPI		42	0,00 €

A6. Precio anual de herramienta de monitorización	Total año
Herramienta de monitorización SquaredUp.com (o equivalente) para 20 usuarios, soporte y actualización	

Resumen de oferta económica	Total anual
A1. Centro de soporte de primer nivel	- €
A2. Servicio de mantenimiento HW	- €
A3. Despliegue de proyectos y contingencias	- €
A4. Soporte avanzado de Microsoft 365	- €
A5. Soporte avanzado de GLPI	- €
A6. Herramienta de monitorización	- €
Importe total (sin IVA)	- €
IVA (21%)	- €
Total oferta económica (con IVA)	- €

Anexo IV. Cuestionarios de personal

Datos del técnico:

Nombre y apellidos:	
Perfil ¹ :	
Empresa de pertenencia ² :	

Titulación académica

Título académico / Certificaciones oficiales	Centro	Años ³	Fecha expedición

Formación en tecnologías de la información

Curso	Centro	Horas	Fecha expedición

Experiencia laboral en tecnologías de la información

Fecha inicio	Meses	Entidad usuaria ⁴	Contacto para verificación ⁵	Descripción

¹ **Perfil:** Especificar el perfil principal que desarrollará el técnico. Debe ser uno de los especificados en el ANEXO IV del PPT: *Coordinador general, coordinador de área administrativa, coordinador de área educativa, técnico especializado en biblioteca y archivo, técnico especializado en puesto de trabajo, técnico especializado en M365, técnico especializado avanzado en Sistemas Operativos y M365, técnico especializado en GLPI (soporte funcional), técnico especializado en GLPI (soporte avanzado), técnico de soporte senior, técnico de soporte junior.*

² **Empresa de pertenencia:** Empresa donde el técnico presta servicio en el momento de la cumplimentación del cuestionario

³ **Años:** Duración oficial

⁴ **Entidad usuaria:** Empresa (pública o privada) para la que ha realizado el trabajo. No se tomará en consideración la experiencia cuando la entidad usuaria sea la misma empresa.

⁵ **Contacto para verificación:** Datos de contacto de la persona de la empresa (pública o privada) para contrastar la experiencia declarada. La Administración podrá ponerse en contacto con dicha persona para validar la información proporcionada. En caso de que la información declarada no pueda ser contrastada o no corresponda con la realidad, el perfil será descartado.



En el caso de que el licitador opte por ofertar técnicos con perfil profesional superior al mínimo exigido en el [Anexo IV. Perfiles técnicos y profesionales] del PPT y pretenda que sean tenidos en cuenta en la fase de valoración, deberá acompañar el presente cuestionario con la documentación acreditativa correspondiente. De no incluir la documentación acreditativa, el perfil no será valorado.

Anexo V. Compromiso de adscripción de medios

D. _____, con DNI _____, como representante legal de la empresa _____

declaro el compromiso de aportar el equipo de trabajo mínimo establecido en el apartado [13. Equipo de trabajo] del PPT con los perfiles técnicos descritos en el [Anexo III. Equipo de trabajo] del PPT.

Es decir:

Perfil	Titulación	Experiencia en tareas de...	Experiencia (años)	N. técnicos mínimo
Coordinador general	Universitaria ⁽¹⁾	Coordinación equipos de trabajo	5 (+5)	1
Coordinadores de área	Universitaria ⁽¹⁾	Coordinación equipos de trabajo	3 (+3)	2
Técnico especializado en biblioteca y archivo	Técnico superior ⁽¹⁾	Sistemas informáticos de biblioteca	3 (+3)	1
Técnico especializado en puesto de trabajo	Técnico superior ⁽¹⁾	Puesto de trabajo	5 (+3)	7
Técnico especializado en M365 (funcional)	Técnico superior	M365	3	3
Técnico especializado en M365 (avanzado)	Universitaria	M365, Windows Server, Linux	3	1 ⁽³⁾
Técnico especializado en GLPI (funcional)	Universitaria ⁽¹⁾	Entornos complejos GLPI e ITSM	3 (+2)	1
Técnico especializado en GLPI (avanzado)	Universitaria ⁽¹⁾	Desarrollo GLPI, actualización GLPI	3 (+2)	1 ⁽³⁾
Técnico de soporte senior	Técnico superior ⁽¹⁾	Soporte usuarios	3 (+3)	22
Técnico de soporte junior	Técnico superior ⁽¹⁾		0 (+2)	41 – senior ⁽²⁾
				56 tiempo completo 2 bajo demanda

⁽¹⁾ La *titulación* requerida puede sustituirse por la experiencia adicional indicada entre paréntesis en la columna *Experiencia*

⁽²⁾ No se establece una cantidad mínima de técnicos junior, si bien, la suma de senior y junior no podrá ser inferior a 41 técnicos.

⁽³⁾ Los perfiles de *técnico especializado en M365 (avanzado)* y *técnico especializado en GLPI (avanzado)* no se requieren a tiempo completo, sino bajo demanda. El licitador deberá proponer un técnico para realizar las tareas correspondientes a estos dos perfiles, pero no se requiere su presencia de forma permanente.

Así mismo, declaro el compromiso de aportar los siguientes medios materiales mínimos:

Medios materiales mínimos	Apartado del PPT
Tres furgonetas	5.2 Servicio de transporte
Almacén de 250 m ²	5.3 Servicio de almacén
Sede central	8.5 ubicación para prestación del servicio. Sede central



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Centro de soporte de primer nivel de las infraestructuras digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

Centro de soporte N1



ÍNDICE

1. Objeto	4
2. Condiciones generales.....	4
3. Fases del contrato.....	6
3.1. Fase de inicio o transición.....	6
3.2. Fase de ejecución.....	6
3.3. Fase de devolución	6
4. Centro de soporte de primer nivel	7
4.1. Niveles de soporte	8
4.2. Entornos de usuario.....	11
5. Servicios adicionales	16
5.1. Servicio de inventario	16
5.2. Servicio de transporte.....	16
5.3. Servicio de almacén	17
5.4. Servicio de destrucción de equipamiento	18
5.5. Maquetación, automatización y laboratorio de pruebas	18
5.6. Servicio de mantenimiento HW.....	18
5.7. Despliegue de proyectos y atención a contingencias	19
5.8. Servicio de soporte de Microsoft 365	20
5.9. Servicio de soporte de GLPI	21
6. Cobertura horaria	27
6.1. Horario de soporte ordinario.....	27
6.2. Horario de guardia.....	27
7. Recursos aportados por la administración	28
8. Recursos aportados por el adjudicatario	29
8.1. Recursos materiales asignados a los técnicos	29
8.2. Herramientas de soporte remoto.....	29
8.3. Herramienta de monitorización.....	30
8.4. Centralita telefónica ACD.....	30
8.5. Ubicación para la prestación del servicio. Sede central.....	31
9. Enlace de voz y datos	32
9.1. Línea principal.....	32
9.2. Líneas de respaldo	33
10. Formación	33
11. Metodología y aseguramiento de la calidad	34
12. Acuerdos de nivel de servicio	35
12.1. Definición de conceptos	35
12.2. Tiempos máximos de resolución	40
12.3. Indicadores de servicio. SLA.....	42
13. Equipo de trabajo	43
14. Seguridad y confidencialidad de la información	44
14.1. Tratamiento de datos personales.....	44
14.2. Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad	47
14.3. Política de Seguridad de la CARM.....	49
ANEXO I. Sedes y equipamiento	51
ANEXO II. Datos de actividad del servicio	53
ANEXO III. Equipo de trabajo	60
ANEXO IV. Perfiles técnicos y profesionales	62
ANEXO V. Averías más frecuentes.....	66
ANEXO VI. Requisitos asociados a desarrollos software.....	67



Región de Murcia

Consejería de Economía, Hacienda,
Fondos Europeos y Transformación Digital

Dirección General de Transformación Digital

Subdirección General de Infraestructuras Digitales

ANEXO VII. Recursos aportados por la administración: CRISOL y ARKEO	71
ANEXO VIII. Resiliencia de los servicios	75

1. Objeto

El objeto de este documento es establecer las condiciones técnicas que han de regir la contratación del servicio de atención y soporte informático de primer nivel a los usuarios de los servicios TIC que presta la Dirección General de Transformación Digital (DGTD) de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital.

Abarcará los servicios de Service Desk, soporte remoto y soporte presencial a usuarios, además de servicios adicionales de inventario, transporte, almacén, destrucción de equipamiento, maquetación de equipos, despliegue de proyectos, soporte de Microsoft 365 y soporte de GLPI.

2. Condiciones generales

En cumplimiento del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 5 de abril de 2013, por el que se aprueban las instrucciones para la gestión de los contratos de servicios y encomiendas de gestión, y por lo que respecta al personal que ha de realizar los trabajos objeto de este contrato, se hace constar en el pliego de prescripciones técnicas lo siguiente:

1. La empresa adjudicataria deberá ejercer de modo real, efectivo y periódico, el poder de dirección inherente a todo empresario con relación a sus trabajadores, asumiendo absolutamente todas sus obligaciones (negociación y pago de salarios, concesión de permisos, vacaciones, etc.). En ningún caso se identificará, en el contrato de servicios, el nombre de los trabajadores que la empresa designe para cumplir el contrato.
2. La Dirección General de Transformación Digital (en adelante, DGTD) no cederá equipos ni material para la realización del servicio contratado, debiendo llevarse a cabo el mismo en las dependencias del empresario adjudicatario salvo los casos donde se requiera soporte *insitu*.
 - 2.1. La Administración Regional no proporcionará certificado digital reconocido ni tarjeta de empleado de la Administración Regional al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del adjudicatario el proporcionar a dicho personal un certificado digital de persona física admitido por la plataforma de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
 - 2.2. La Administración Regional no proporcionará cuenta de correo al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del adjudicatario el proporcionar a dicho personal una cuenta de correo.
 - 2.3. La Administración Regional no proporcionará ordenadores personales al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del adjudicatario el proporcionar a dicho personal equipos de trabajo con, al menos, sistema operativo, suite ofimática y antivirus actualizados.
3. Por parte de la empresa adjudicataria se habrá de designar, al menos, un coordinador técnico o responsable, perteneciente a su plantilla, que será el interlocutor con quien se relacionará únicamente el responsable del contrato, funcionario de la Dirección General de Transformación Digital.
 - 3.1. La CARM podrá establecer la forma de comunicación con el equipo de trabajo de la empresa adjudicataria que considere necesaria para agilizar la comunicación con éstos (teléfono, videoconferencia, mensajería instantánea, etc.).

- 3.2. El adjudicatario deberá utilizar el sistema de gestión de incidencias corporativo de la CARM. No obstante, si así lo acuerdan las partes, se podrá utilizar un sistema de gestión de incidencias alternativo.
4. En el contrato que se formalice con la empresa adjudicataria no podrán figurar cláusulas de subrogación empresarial en las que la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital asuma compromisos sobre los empleados del adjudicatario o de la empresa instrumental encomendada.
5. Al equipo de trabajo de la empresa adjudicataria de la contratación no es aplicable el régimen jurídico de los empleados públicos, en especial los aspectos relativos al cumplimiento y control de horario, vacaciones, permisos y licencias y otros de análoga naturaleza.
6. El equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato no formará parte de los organigramas y directorios de la Administración Regional, ni dispondrá de claves de acceso a recursos propios de los funcionarios, en particular al sistema de control horario.
7. El servicio objeto de este contrato afecta a un servicio concreto con autonomía y sustantividad propia.
8. El adjudicatario deberá organizar y dirigir al equipo de trabajo que designe para la realización de las tareas objeto de este contrato, no dependiendo este equipo, en ningún caso, de ninguna unidad administrativa de la Administración Regional.
9. Para la realización de este trabajo únicamente se proporcionarán a dicho personal accesos temporales a los sistemas y servidores implicados o relacionados directamente con el objeto de este contrato.
10. La Administración Regional no proporcionará claves de acceso (login y contraseña) a la intranet de la Administración Regional al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, salvo que resulte necesario para la ejecución del contrato, en cuyo caso se dispondrá de las mismas con carácter temporal, debiendo quedar reflejado de manera inequívoca que el usuario autorizado es o forma parte de la empresa contratista y que dicha excepción lo es en virtud de las específicas funciones a desarrollar.
11. A los efectos del Apartado g) de la Instrucción SEGUNDA de dicho Acuerdo, los responsables a nivel administrativo de la contratación serán los indicados en la siguiente tabla, así como el Director General de Transformación Digital, los cuales serán los encargados de velar por que la ejecución del mismo se ajuste estrictamente a lo contratado, asumiendo las responsabilidades a que se refiere la instrucción quinta de este Acuerdo.

Área	Responsable
Área administrativa	Javier Cobacho Tornel
Área educativa	Antonio García Gómez

3. Fases del contrato

3.1. Fase de inicio o transición

La fase de inicio del contrato tiene por objetivo que el equipo de trabajo del adjudicatario se familiarice con el entorno de trabajo y adquiera el conocimiento necesario para prestar dicho servicio con los niveles de calidad establecidos.

Al inicio de esta fase, el adjudicatario tendrá acceso a toda la documentación existente y la analizará de cara a impartir la formación necesaria a sus técnicos, tanto sobre las herramientas como métodos y procedimientos actuales asociados al servicio.

En la fase de inicio, el adjudicatario deberá ejecutar el **plan de transición del servicio** ofertado, donde describen las medidas propuestas para adquirir dicho conocimiento, así como el plan de formación inicial.

En esta fase el adjudicatario realizará la ejecución propia del servicio, pero no se aplicarán descuentos en la facturación derivados a la falta de calidad en el servicio.

La duración de la fase de inicio será de **un mes**.

La fase de inicio podrá ser reducida siempre que el adjudicatario lo solicite, lo motive adecuadamente y tras la aceptación del Responsable del Contrato (RC).

3.2. Fase de ejecución

Esta fase constituye la mayor parte de la duración del contrato. Durante ella, adjudicatario realizará la ejecución propia del servicio de acuerdo a las condiciones mínimas establecidas en el presente pliego y las aportadas en su oferta, junto con las propuestas adicionales y transformaciones que se consideren necesarias para una gestión eficiente.

Durante esta fase, también aplicará el **plan de mejora continua** del servicio propuesto en su oferta.

La fase de ejecución comprende desde el fin de la fase de inicio hasta el fin del contrato o el fin de la prórroga, de producirse.

3.3. Fase de devolución

En una situación de normalidad, todo el conocimiento adquirido por el adjudicatario durante la ejecución del contrato deberá estar reflejado por escrito en la herramienta de gestión del conocimiento, por lo que no sería necesario tomar ninguna medida adicional encaminada a la devolución del servicio.

No obstante, a criterio del RC, por considerar que la documentación escrita es deficiente o insuficiente, el adjudicatario se compromete a completar y detallar los aspectos que se consideren que no están adecuadamente documentados, incluso a través de sesiones de formación. Por ello, durante la fase de devolución, el adjudicatario colaborará en el traspaso de conocimiento al adjudicatario del siguiente contrato (la fase de devolución del contrato se solapa parcialmente con la fase de alta del siguiente contrato).

La fase de devolución del servicio transcurrirá de manera paralela a los últimos meses de la fase de ejecución, por lo que se aplicarán los mismos niveles de servicio.

El adjudicatario es enteramente responsable de la prestación del servicio, con la capacidad y agilidad requeridas hasta que finalice de forma simultánea tanto la fase de ejecución como la de fase de devolución del servicio.

La duración mínima de la fase de devolución será de un mes.

El adjudicatario deberá ejecutar su **plan de devolución del servicio** presentado en su oferta, donde se describe su propuesta para realizar la devolución del servicio de manera que garantice la continuidad del mismo.

4. Centro de soporte de primer nivel

El Centro de Soporte de Primer Nivel (de forma abreviada, CSN1 o N1) es el punto de contacto principal de los usuarios que utilizan cualquier producto o servicio TIC proporcionado por la DGTD. Uno de sus objetivos es que el usuario reciba el mejor servicio posible por parte de la DGTD, interactuando con él y ayudándolo a desarrollar su trabajo de forma eficaz.

Con carácter general, este primer nivel de soporte pretende:

- Establecer un punto único de entrada para todo tipo de incidencias y peticiones relacionadas con los servicios que presta la DGTD.
- Gestión integral de los puestos de usuario. Resolver las incidencias y solicitudes relacionadas con la provisión y soporte de los puestos de trabajo.
- Soporte funcional a las aplicaciones de uso general (sistema operativo, navegador, ofimática, herramientas colaborativas, identidad corporativa, certificado digital, firma electrónica...).
- Resolver todas las peticiones e incidencias que estén a su alcance o escalarlos a los grupos de soporte especializados (de segundo nivel) tras analizar el problema y recabar información de utilidad (es decir, tras realizar una primera atención).
- Seguimiento de las incidencias y solicitudes de los usuarios, independientemente del responsable final de su resolución, manteniendo informados a los usuarios del estado de su incidencia, así como recabando la conformidad de su resolución y notificando a los grupos responsables los retrasos, quejas, etc.
- Identificar los puntos débiles del sistema y establecer propuestas que minimicen los problemas de funcionamiento.
- Mejora continua del servicio, identificar y reducir el tiempo de procesos repetitivos y mejorar el nivel de satisfacción percibida por los usuarios.

Si bien el N1 es el primer de nivel de soporte a usuarios y está formado por un único equipo de trabajo, podemos establecer varios *niveles de atención* dependiendo de los medios utilizados para registrar y resolver las peticiones de los usuarios (autoservicio, Service Desk, soporte remoto y soporte presencial).

Los siguientes apartados describen los niveles atención del centro de soporte y los entornos tecnológicos relacionados con el puesto de trabajo.

4.1. Niveles de soporte

4.1.1. Autoservicio

Este nivel lo forma el conjunto de herramientas puestas a disposición de los usuarios para que puedan gestionar de forma autónoma sus solicitudes, incidencias, quejas... (*tickets* en general), sin la intervención de ningún técnico de soporte. También permite al usuario conocer el estado de sus tickets e incluso conocer la solución a los problemas que puedan ser resueltos por él mismo, sin intervención de ningún técnico u operador.

Estas herramientas deben ser suficientemente sencillas y auto explicativas para que sean de utilidad para el usuario final.

En la actualidad, el único mecanismo puesto a disposición del usuario para la creación de tickets sin la intervención de un técnico es la herramienta ITSM (GLPI y CLIP, dos instancias de GLPI, una para el área administrativa y otra para el área educativa).

Por otro lado, las herramientas actuales de ayuda al usuario para la solución de problemas de forma autónoma consisten en un canal de videos que describen cómo realizar algunas tareas básicas y una plataforma basada en Microsoft SCCM para la auto instalación de software. Pero estos medios están en plataformas diferentes y resultan de difícil acceso para el usuario, por lo que no tienen la eficacia esperada.

El adjudicatario deberá ampliar y mejorar los canales de entrada actuales, alimentándolos con información actualizada.

En el caso de que el adjudicatario haya ofertado la implantación de un portal único de autoprovisión que unifique el acceso a todas las herramientas de ayuda al usuario, deberá seguir los principios de desarrollo establecidos en el [ANEXO VI. Requisitos asociados a desarrollos software] del PPT y estar alojado en infraestructura CRISOL descrita en el [ANEXO VII. Recursos aportados por la administración: CRISOL y ARKEO] de requisitos comunes del PPT.

En caso de que el adjudicatario haya propuesto nuevas formas de interacción con los usuarios (correo electrónico, mensajería instantánea...), deberá configurar la herramienta ITSM y todo lo necesario para implantarlas. Las jornadas para la configuración de estas nuevas formas de interacción correrán a cargo del adjudicatario no pudiéndose facturar cómo una tarea del servicio de soporte avanzado de GLPI.

Los gastos asociados al uso de las herramientas propuestas por el adjudicatario en su oferta correrán por su cuenta.

4.1.2. Service Desk y soporte remoto

Este nivel pone a disposición de los usuarios un punto de entrada que permite la interacción con personal especializado para atender y solucionar su petición o canalizarla a otro grupo de soporte, así como proporcionarle información sobre el estado de sus solicitudes, independientemente del grupo que la tenga asignada.

El usuario dispondrá de diferentes formas de interacción con Service Desk, como teléfono, buzón de voz, correo electrónico, mensajería instantánea, videollamada y todos los que considere el adjudicatario para la mejor prestación del servicio.

Los técnicos asignados a este nivel de soporte deberán atender al usuario y registrar sus peticiones en la herramienta ITSM de la CARM, además de resolver o canalizar las creadas directamente por el

usuario mediante las herramientas de autoservicio propuestas en el apartado anterior. El adjudicatario deberá usar la herramienta ITSM (GLPI/CLIP) corporativa implantada por la DGTD.

En este nivel se intentará resolver cualquier tipo de ticket de acuerdo a los protocolos establecidos, utilizando herramientas de soporte remoto cuando sea posible. La DGTD dispone de varias herramientas de control remoto (Microsoft Teams y Escritorio Remoto de Microsoft SCCM). El adjudicatario deberá disponer de herramientas adicionales (TeamViewer o equivalentes) que permitan dar soporte a equipos conectados a Internet (fuera de la red corporativa), tanto PCs como dispositivos móviles, con cualquier sistema operativo, y, en general, las que considere adecuadas para mejorar el soporte a todos los usuarios y entornos descritos en este pliego.

Antes de escalar la incidencia a otro nivel de soporte deberá realizar todas las comprobaciones necesarias para descartar que el problema esté en el propio equipo y anotar en el ticket toda la información recabada para que los técnicos de siguiente nivel puedan resolverlo sin necesidad de comenzar el trabajo desde el principio.

Además, deberá categorizar la petición en función de la descripción del problema y asignarla al grupo de soporte adecuado. Dado que las peticiones pueden ser de cualquier área funcional de la CARM y de cualquier aplicación o sistema informático, el personal de este nivel deberá analizar el problema descrito por el usuario, intentar resolverlo o canalizarlo adecuadamente a uno de los grupos de soporte de segundo nivel de la DGTD. Esto hace que los técnicos de este nivel deban tener una visión global de toda la organización y los diferentes sistemas de información de la CARM.

También deberá calificar su urgencia e importancia, lo cual determinará la prioridad del ticket.

En caso de ser necesario o si se le requiere, una vez resuelta la incidencia y antes de su cierre, deberá confirmar con el usuario de que dicha incidencia está realmente solucionada, independientemente del grupo de soporte donde se haya resuelto.

Otras tareas de este nivel:

- Identificar incidencias generadas por caídas de sistemas o comunicaciones, agrupando los tickets, proporcionando información a los usuarios y cerrándolas cuando haya sido resuelto el problema.
- Mantener actualizados todos los procedimientos de soporte, en especial, el procedimiento de escalado, problemas conocidos, etc.
- Revisión de incidencias pendientes de solucionar y que han rebasado los acuerdos de nivel de servicio, incluso las de otros grupos de soporte.
- Supervisar de forma programada la continuidad de los servicios que se le indiquen.
- Mantener actualizado el inventario [apartado 5.1 Servicio de inventario].
- Cualquier otra que se le asigne que permita una optimización del trabajo tanto para este nivel como para el resto de niveles de la organización.

El personal adscrito a este nivel de soporte deberá disponer de capacidades propias para atención al público (amabilidad, empatía, paciencia, lenguaje adecuado, capacidad de análisis...).

Este nivel de soporte deberá contar con una línea telefónica específica para **soporte urgente**, orientada a la notificación de problemas críticos, atención al ciudadano y puestos directivos.

4.1.3. Soporte presencial

Este nivel de soporte está formado por el conjunto de técnicos que prestan soporte de forma presencial, desplazándose físicamente al lugar donde se origina la incidencia para resolverla o analizar el problema con mayor detalle.

Este nivel recibirá las incidencias desde Service Desk cuando no hayan podido ser resueltas de forma remota. En caso de que tampoco sea posible su resolución insitu, reasignarán la incidencia al grupo de soporte que considere adecuado, o bien, la devolverán a Service Desk para su reescalado. En cualquier caso, será imprescindible reflejar en la herramienta ITSM las pruebas realizadas y la información recopilada para que el siguiente grupo de soporte no parta de cero en la resolución.

Algunas de las tareas propias de este grupo de soporte son la configuración e instalación física de los dispositivos del puesto de trabajo (CPUs, portátiles, pantallas, periféricos...), comprobación de inventario, traslado de equipamiento, análisis de problemas y pruebas insitu, y en general, todas aquellas tareas que no se puedan realizar de forma remota.

También deberán realizar actuaciones preventivas y/o proactivas para la mejora del servicio, como visitas planificadas a sedes remotas, elaboración de informes para conocer estado de un centro en cuanto a la situación de un proyecto, infraestructura o simplemente para enumerar las tareas a realizar por terceros para la reparación, sustitución, parcheo y adecuación de armarios de comunicaciones, configuración de enlaces inalámbricos, etc. Y actuaciones en coordinación con el Responsable de Medios Informáticos (RMI) del centro educativo.

Otras tareas específicas de este grupo:

- Proporcionar apoyo insitu a los demás grupos de soporte, si fuese necesario.
- Soporte a presentaciones, eventos y videoconferencias. Los técnicos darán soporte a los ponentes con la configuración de los medios necesarios (software y hardware) para realizar la presentación, acto o videoconferencia. Si es requerido, se dará soporte durante todo el acto con la presencia de un técnico.
- Localización de averías hardware frecuentes y reparación mediante sustitución de componentes. Estas tareas van desde la sustitución de piezas fuera de garantía, no cubiertas por el proveedor, hasta el montaje de equipos.
- En el entorno educativo, independientemente de la empresa o proveedor encargado de las comunicaciones, el grupo de soporte presencial realizará tareas de diagnóstico y evaluación de los posibles fallos de las comunicaciones para acelerar la solución de la avería o fallo, así como su trámite.
- Cualquier otra que se le asigne dentro del alcance del contrato y que requiera intervención insitu, como actuaciones para la implantación de nuevos proyectos, soporte a procesos concretos como oposiciones, concursos, y eventos como ferias, exposiciones, etc.

La atención presencial a usuarios estará limitada a centros públicos y a ubicaciones donde se celebren eventos con participación de usuarios de la CARM. No se prestará servicio en domicilios particulares de empleados públicos en modalidad de teletrabajo, ni de ciudadanos. En estos casos, el servicio se limita a soporte telefónico y soporte remoto.

Ocasionalmente, podrá requerirse el desplazamiento de técnicos a ubicaciones menos habituales (entes públicos, ayuntamientos, sedes de eventos...) para realizar trabajos puntuales de manera temporal.

4.1.4. Coordinación y aseguramiento de calidad

Desde este nivel, se tendrá una visión y control globales del N1 y se encargará de evolucionar el modelo inicial a un servicio basado en la mejora continua de los procesos.

Otras tareas propias de este nivel:

- Dirección, organización y coordinación del equipo de trabajo. Distribución de carga de trabajo entre los diferentes niveles de soporte.
- Interlocución con la Administración y con otros grupos técnicos de la DGTD (internos y externos).
- Supervisión continua (diaria) de los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos, tratando de detectar posibles deficiencias en su medición y proponiendo mejoras, incluso nuevos indicadores, que reflejen mejor el nivel de servicio.
- Detección y análisis de incidencias repetitivas. Creación de soluciones y respuestas rápidas que reduzcan el tiempo de resolución. Realizar propuestas de mejora que eviten o reduzcan estas incidencias. Creación de problemas cuando las incidencias tengan su origen en una causa común.
- Realizar informes de seguimiento.
- Establecer propuestas de mejora.
- Garantizar la calidad del trabajo realizado y de la documentación generada.
- Mejora continua e impulso de las recomendaciones ITIL, tanto dentro del propio CSN1 como en el ámbito de la DGTD.
- Velar por el cumplimiento del RGPD y ENS.
- Asesoramiento tecnológico y apoyo en la toma de decisiones en las tareas que así lo requieran.
- Cualesquiera que se le asignen durante la ejecución del contrato siempre que tengan que ver con el objeto de servicio.

El adjudicatario deberá reflejar todo el trabajo en la herramienta ITSM de la DGTD. Los datos reflejados en dicha herramienta servirán como base para medir el nivel calidad de servicio y para el cálculo de la facturación, tal y como se detalla en el PCAP.

4.2. Entornos de usuario

El servicio de soporte se prestará a cualquier usuario que utilice servicios o recursos proporcionados por la DGTD a lo largo de la ejecución del contrato.

Si bien el entorno tecnológico del puesto de usuario es similar en la mayoría de los casos (ordenadores personales, periféricos, dispositivos móviles...), podemos encontrar configuraciones y tratamientos específicos dependiendo del área funcional del usuario. También es posible encontrar un horario de atención diferente.

En este apartado describiremos brevemente cada uno de los entornos funcionales, y finalmente, el entorno tecnológico que deberá prestar soporte el adjudicatario.

4.2.1. Entorno educativo

El entorno educativo lo forman los centros docentes públicos de la Región (aproximadamente 650 centros). En estos centros podemos diferenciar dos áreas de trabajo: entorno del personal de administración y servicios (PAS) y entorno educativo (profesores y alumnos). Ambos entornos cuentan con redes de comunicaciones separadas.

En los centros docentes disponemos de equipos en secretaría, departamentos, salas de profesores, biblioteca, aulas de formación dotadas con varias decenas de equipos con una configuración y software específico para cada sesión de formación. En dicho entorno son habituales los paneles digitales interactivos, PCs, portátiles, Chromebooks, tablets, videoproyectores, etc.

También es frecuente que los propios centros docentes realicen compras de material informático para el centro, el cual hay que instalar y configurar.

Los centros educativos suelen contar con un usuario especializado en medios informáticos, conocido como RMI (responsable de medios informáticos), el cual realiza tareas de supervisión de los medios informáticos del centro y actúa como interlocutor con el CSN1.

4.2.2. Entorno administrativo

El entorno administrativo está formado por los puestos de trabajo de los empleados públicos que se dedican a la gestión administrativa en general.

En este entorno encontramos puestos de trabajo dotados de ordenador personal (PC o portátil) o cliente ligero, con sistema operativo mayoritariamente Windows (y en algunas ocasiones Linux o MacOS) conectados a una red local, software ofimático, antivirus y las aplicaciones propias para el desarrollo de las funciones del puesto, junto con periféricos conectados en local (auriculares, webcams...) o compartidos en red (impresoras, escáneres, equipos multifunción, etc.). Además, en puestos de atención al público es frecuente encontrar lectores de códigos QR, escáneres e impresoras.

4.2.3. Soporte al ciudadano

La ley 39/2015, en el artículo 14.2, establece que *“las Administraciones Públicas asistirán en el uso de medios electrónicos a los interesados no incluidos en los apartados 2 y 3 del artículo 14 que así lo soliciten (no obligados), especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas”*.

Esta necesidad de asistir técnicamente al ciudadano en sus trámites electrónicos con la Administración (en general, a cualquier usuario externo a la CARM), puede verse incrementada notablemente en momentos concretos del año debido a que dichos tramites están sujetos a plazos, como matriculación de alumnos en centros educativos, presentación de solicitudes para oposiciones, solicitud de ayudas agrarias (SGA), campañas de formación de entidades colaboradoras del SEF en tareas de orientación laboral a desempleados, campañas de asociaciones afines a la Consejería de Salud en el proyectos relacionados con el seguimiento de enfermedades, en centros de mayores concertados del IMAS, etc.

El presente contrato incluirá el soporte técnico (en los niveles de soporte telefónico y remoto) a ciudadanos (no obligados según la ley 39/2015) y al resto de entes públicos o privados que se relacionan con la Administración Regional a través de servicios de administración electrónica o, en general, cualquier sistema informático que ésta pone a su disposición. El adjudicatario registrará las incidencias de estos usuarios externos (de acuerdo al protocolo establecido), resolverá los problemas que tenga identificados o los escalará al grupo de soporte correspondiente.

4.2.4. Biblioteca y Archivo

La Biblioteca Regional, junto con la red de bibliotecas públicas regionales, los centros de lectura y los bibliobuses, ofrecen un servicio público basado en sistemas informáticos específicos, con altos requisitos de disponibilidad y calidad, con horario de apertura de 7:30 a 21:00 de lunes a viernes y sábados por la mañana y servicios web con requisitos de disponibilidad 24x7.

Para poder ofrecer este nivel de servicio, es imprescindible contar con un soporte informático especializado en entornos bibliotecarios y documentales que pueda resolver cualquier problema técnico producido durante el horario de atención al público.

Además del soporte a usuarios estándar necesario para todos los centros administrativos, la Biblioteca Regional, el Archivo General, así como el resto de las bibliotecas pertenecientes a la Red de Bibliotecas Regionales, incluidos los centros de lectura y los 5 bibliobuses, requieren las siguientes tareas técnicas especializadas:

- Soporte del sistema informático **Absysnet**, sistema de gestión integral de bibliotecas, incluyendo administración del sistema, mantenimiento, actualizaciones periódicas, configuración de puestos y formación a usuarios.
- Gestión y soporte de **Absysnet Bibliobús**, sistema informático utilizado en los bibliobuses. Incluirá mantenimiento y actualización de su base de datos, así como el soporte remoto, telefónico, y presencial (cuando se requiera) a los usuarios de esta aplicación en cualquiera de las 170 entidades de población donde se presta este servicio.
- Gestión del sistema informático **iBiblio**, sistema informático de gestión de préstamos de libros electrónicos en labores de administración, operación y formación a usuarios
- Gestión del sistema informático **Archidoc**, software de gestión del archivo de la CARM, incluyendo tareas de administración, mantenimiento, soporte y formación a usuarios. Este servicio se prestará a todos los usuarios de la CARM (de cualquier consejería u organismo autónomo) que usen la aplicación.
- Gestión del sistema informático **Repos**, software de gestión del repositorio digital del archivo de la CARM, incluyendo tareas de administración, mantenimiento, soporte y formación a usuarios.
- Mantenimiento del sistema **RFID** (identificación por radiofrecuencia) para la gestión libros de la Biblioteca Regional.
- Mantenimiento software y hardware de los equipos microinformáticos de la Red de Bibliotecas cedidos por el proyecto **TIC-TAC** (250 aproximadamente), del cual la Biblioteca Regional es el centro coordinador.
- Soporte presencial y remoto a la Red de Bibliotecas Públicas de la Región de Murcia. Normalmente, las medias de seguridad de los ayuntamientos no permiten el soporte remoto, por lo que es preciso el soporte in-situ.

La relación de tareas descritas anteriormente no es exhaustiva, debiendo el adjudicatario dar soporte a cualquier otra tarea relacionada con el área microinformática en la Biblioteca y Archivo.

El servicio de soporte a la Biblioteca y a la red de bibliotecas requerirá soporte presencial insitu durante todo el horario de apertura al público, salvo sábados y festivos, donde se prestará servicio de guardia.

4.2.5. Centros asistenciales del IMAS

El IMAS está distribuido en 10 edificios dedicados a gestión administrativa y 30 edificios dedicados a labor asistencial (centros de personas mayores, centros de día, centros de discapacitados, etc.). Los centros administrativos tienen el horario habitual de atención al público, pero los centros asistenciales tienen un horario ampliado, algunos de mañana y tarde y otros 24x7. El soporte se debe adaptar a las necesidades de todos los centros.

Algunos centros asistenciales disponen de aulas destinadas a formación de sus usuarios (personas mayores) en colaboración con la Fundación Integra. Estos equipos tienen una configuración diferenciada de los centros administrativos. Además, en estos centros se debe dar soporte a redes WIFI que no están dentro del contrato de comunicaciones de la CARM (instalación, mantenimiento y gestión).

4.2.6. Aulas de formación

En el entorno administrativo, la CARM cuenta con aulas de formación en la Escuela Formación e Innovación (destinadas a formación de empleados públicos), en el SEF (destinadas a ciudadanos), aulas del IMAS (destinadas a personas mayores), etc.

El horario de apertura de las aulas de formación suele ser de lunes a viernes, mañana y tarde.

Actualmente la distribución del software necesario para la formación y las configuraciones específicas de las aulas se realiza de forma presencial y durante los periodos en los que no se realizan sesiones de formación.

4.2.7. Ayuntamientos menores de 20.000 habitantes

En la actualidad, los ayuntamientos menores de 20.000 habitantes no están conectados a la red comunicaciones de la CARM ni cuentan con servicios de soporte de infraestructuras digitales de la DGTD. Pero, a lo largo de la ejecución del contrato, está previsto proporcionar cobertura de ciberseguridad a estos entes. Por tanto, también será necesario prestar el servicio de atención y soporte a los puestos de dichos ayuntamientos en los servicios que se vayan implantando.

Los puestos de trabajo de dichos ayuntamientos no disponen del estándar del puesto de trabajo de la CARM (ESCOR), por lo que solo se realizarán intervenciones in-situ en situaciones de emergencia, como ataques informáticos donde se precise la intervención de la DGTD.

La lista de ayuntamientos menores de 20000 puede consultarse en:

[https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=44243&IDTIPO=11&RASTRO=c79\\$m22720,22731](https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=44243&IDTIPO=11&RASTRO=c79$m22720,22731)

4.2.8. Entorno tecnológico

A continuación, se describe con mayor nivel de detalle, pero siempre de modo orientativo (no exhaustivo), el entorno tecnológico sobre el que se prestará el servicio de soporte a usuarios.

Hardware:

- Ordenadores de sobremesa (PC y Mac)
- Portátiles (x64 y Mac)
- Chromebooks
- Terminales ligeros (thin clients)
- Monitores
- Impresoras láser, térmicas, matriciales...
- Escáneres y equipos multifunción
- Webcams, altavoces, auriculares, cámaras de documentos...
- Lectores de tarjetas criptográficas
- Lectores de códigos de barras y QR
- Equipamiento audiovisual (proyectores, tv, video, DVD, micrófonos...)
- Paneles digitales interactivos

- Pantallas de visualización
- Etc.

Software:

- Sistemas operativos de la familia Microsoft Windows, Linux y Mac.
- Paquetes ofimáticos (Microsoft Office, LibreOffice...)
- Antivirus
- Software de gestión de escritorios (SCCM, Fusion Inventory...).
- Software de tarjetas criptográficas y certificados digitales (FNMT, Bit4Id, CamerFirma, DNle, HSM...).
- Software ofimático de propósito general (Photoshop, Gimp, MS Visio, MS Project, Adobe Reader...).
- Aplicaciones comerciales de propósito específico (Autocad, Biscad, ESRI, QGIS...)
- Entorno Java
- Escritorios remotos Citrix, Terminal Server, VMWare Horizon...
- Escritorios virtuales VMWare, VirtualPC, VirtualBox
- Software específico de consejerías y OOAA (cliente SAP/R3, Forms, OAS...).
- Etc.

Sistemas de impresión:

- Impresión Windows
- Impresión IP
- Etc.

Comunicaciones:

- Redes Microsoft
- Protocolos TCP/IP
- Cableado estructurado
- Parcheo de paneles RJ45 en rack
- Conmutadores de red
- Redes WiFi y puntos de acceso
- Conexiones Bluetooth
- En centros educativos: Servidores de Centro (SDC, PD).
- Etc.

Otros entornos:

- Dispositivos móviles (teléfonos, tabletas...)
- Sistemas operativos móviles (Android, iOS...)
- Telefonía IP
- Entornos de videoconferencia (Microsoft Teams, Zoom, Google Meet, Cisco Webex...)
- Equipamiento audiovisual (proyectores, tv, video, DVD, micrófonos...)
- Etc.

Cabe destacar la existencia de dispositivos ubicados en zonas elevadas (paredes y techos), como proyectores, paneles digitales interactivos, cartelería electrónica, puntos wifi... y, en ocasiones, de elevado peso (fotocopiadoras, impresoras, plotters). Dado que es necesario prestar soporte de estos dispositivos, es imprescindible que el adjudicatario cuente con medios materiales y elementos de seguridad adecuados para realizar este tipo de tareas, además de impartir la formación necesaria para

reducir accidentes laborales. Si bien estas tareas se presentan habitualmente en centros docentes, también es posible que se den en el resto de los entornos, aunque con menos frecuencia.

5. Servicios adicionales

Además del servicio de atención y soporte a usuarios, este contrato incluirá los siguientes servicios adicionales.

5.1. Servicio de inventario

El adjudicatario deberá garantizar que el inventario de bienes microinformáticos se encuentre actualizado en todo momento, independientemente de que se cuente con herramientas de inventario automatizado. Para ello, es imprescindible que todos los cambios de ubicación de dispositivos queden reflejados en las herramientas de inventario de la DGTD.

El adjudicatario deberá realizar una **comprobación física** del inventario con una periodicidad máxima un año, es decir: a lo largo del año, el adjudicatario deberá haber revisado físicamente el estado y ubicación de todos los bienes microinformáticos de la CARM y su actualización en la herramienta de inventario.

Para medir el cumplimiento de este requisito, usaremos el indicador **Calidad de Inventario, CI**. El apartado [12. Acuerdos de nivel de servicio] describe dicho indicador.

El servicio incluirá el etiquetado de bienes microinformáticos. Los costes derivados del etiquetado de dichos bienes correrán a cargo del adjudicatario.

5.2. Servicio de transporte

El adjudicatario proporcionará un servicio de transporte de material.

Los dispositivos a trasladar se agruparán en *paquetes*. Cada paquete tendrá un peso máximo de 15 kilos o un volumen máximo de 125 litros (se usará la métrica más restrictiva para definir un paquete). Se deberá agrupar en un único paquete varios objetos hasta completar su capacidad máxima.

Un *envío* estará formado por uno o más paquetes con origen y destino común.

En un *envío ordinario*, los paquetes se recogerán antes de las 14:00 en la sede origen y se entregarán en el destino antes de las 14:00 del día siguiente. Es decir, el tiempo máximo de entrega será de 24h a contar desde que la empresa disponga del material al trasladar.

Además, el adjudicatario deberá proporcionar un servicio de **transporte urgente** que permita el envío de un paquete en el término municipal de Murcia en un tiempo máximo de entrega de **30 minutos**.

El servicio se dimensionará de forma que puedan realizarse un mínimo de **tres envíos simultáneos** diarios desde orígenes y destinos diferentes (es decir tres furgonetas).

El servicio de transporte incluirá la carga y descarga de la mercancía, ubicándola adecuadamente en el almacén de destino y requerirá dejar constancia de la recogida en origen y entrega en destino en la herramienta ITSM.

El adjudicatario garantizará el perfecto estado de los equipos transportados. En caso de avería, deterioro, robo, hurto, etc. ocasionado durante el transporte, el adjudicatario deberá cubrir los gastos derivados de la reparación o reposición de los bienes.

Los conductores de vehículos de transporte deberán disponer de las autorizaciones, certificaciones, formación, etc. de acuerdo con la legislación vigente en materia de transporte de mercancías.

El apartado Servicio de Transporte del [ANEXO II. Datos de actividad del servicio] indica el número de paquetes transportados durante los dos últimos ejercicios.

El desplazamiento de los técnicos a cualquier ubicación de la CARM que requiera soporte presencial no se considera servicio de transporte. Tampoco se considerará servicio de transporte cuando la resolución de un ticket in-situ requiera el desplazamiento de un técnico y también la instalación de pequeños componentes o periféricos que pueda transportar el propio técnico (memoria RAM, disco duro, tarjeta de red, latiguillo, teclado, ratón, impresora de sellado, etiquetadora, lector QR, etc.) hasta el tamaño/volumen máximo de un paquete.

El servicio de transporte se medirá con el indicador **MRN** Transporte descrito en el apartado [12. Acuerdos de nivel de servicio].

5.3. Servicio de almacén

El adjudicatario deberá proporcionar un almacén con espacio mínimo de 250 m² útiles.

Deberá estar ubicado a una distancia máxima de 20 km del centro urbano de Murcia, para garantizar el traslado de material en el plazo máximo de 30 minutos establecido en el apartado [5.2 Servicio de transporte] y reducir el impacto ambiental del servicio de transporte.

El almacén deberá estar dedicado en exclusividad a almacenamiento de material de la CARM.

El servicio de almacén incluirá la tarea de carga y descarga de palets desde camiones y furgonetas, por lo que deberá contar con personal capacitado para realizar este tipo de tareas. Deberá disponer de transpaleta con elevador.

Deberá contar con espacio para almacenar al menos 100 palés de tamaño europeo (1200x800mm).

Además, deberá contar con una zona de estanterías de carga media de al menos 100 metros lineales útiles de almacenamiento (sumando todas sus baldas) para optimizar el almacenamiento de elementos no apilables, como monitores, impresoras, etc.

Deberá contar con conexión a internet por fibra al menos de 1 Gbps y puestos de trabajo para realizar tareas de maquetación de equipos y actualización de inventario.

Deberá disponer de **alarma conectada** y **cámaras de seguridad** 24x7 con capacidad de almacenamiento de imágenes durante 7 días.

Deberá disponer de **seguro de robo, hurto y daños** adecuado al valor del material almacenado. Como orientación para la estimación de costes, puede ser necesario almacenar hasta 3000 portátiles y monitores.

El adjudicatario deberá asumir el traslado de todo el material desde el almacén anterior al nuevo almacén.

El adjudicatario podrá contar con varios almacenes, en cuyo caso serán de aplicación los mismos requisitos en cuanto a medidas de seguridad y cobertura de daños y robo. Al menos, uno de los almacenes deberá tener el tamaño mínimo requerido (250 m²).

5.4. Servicio de destrucción de equipamiento

El adjudicatario deberá prestar un servicio de retirada y destrucción de equipamiento informático obsoleto o averiado. Para ello, deberá ser gestor autorizado para el tratamiento de residuos (de acuerdo con la legislación vigente en materia medioambiental) o subcontratarlo a una empresa que lo sea.

Para cada lote de material retirado, deberá presentar certificado de destrucción identificando el número de serie de cada uno de los elementos destruidos.

En el caso de medios de almacenamiento de información (discos duros, DVD, cintas...) deberá presentar certificado de destrucción de datos de forma individualizada por ítem indicando el número de serie y método de destrucción.

5.5. Maquetación, automatización y laboratorio de pruebas

El adjudicatario deberá realizar preinstalación y configuración del equipamiento de los puestos de trabajo (mediante plantillas o scripts de configuración) de forma ágil y rápida, con el menor tiempo y esfuerzo posible. Las plantillas o imágenes de los puestos de trabajo podrán aplicarse manualmente durante la instalación del equipo en el puesto de trabajo o automáticamente mediante las herramientas gestionadas desde el nivel 2 de soporte, así como ser enviadas al fabricante para que las precargue en el equipo durante el proceso de ensamblaje.

Además, deberá colaborar en la creación de scripts y configuraciones que permitan realizar los despliegues de aplicaciones y configuraciones en los puestos de trabajo mediante las herramientas que gestionen otros niveles de soporte (SCCM, GPO's...).

El adjudicatario deberá crear un laboratorio de pruebas que permita evaluar las configuraciones de forma previa a realizar el despliegue en los puestos de trabajo de los usuarios.

5.6. Servicio de mantenimiento HW

El adjudicatario deberá prestar el servicio de mantenimiento hardware del equipamiento que esté fuera de garantía (solamente en el área administrativa, pues los centros docentes que ya cuentan con este servicio). Incluirá tanto mano de obra como las piezas necesarias para realizar las reparaciones, así como los posibles gastos de desplazamiento o traslado de los dispositivos al taller, en caso de ser necesario.

El [ANEXO V. Averías más frecuentes] describe la relación de averías más frecuentes, una estimación del número de averías al año (obtenido a partir de datos históricos) y una estimación del coste de cada reparación.

Este servicio se facturará en la modalidad de pago por uso, de acuerdo a las reparaciones realizadas y al coste unitario ofertado por el adjudicatario.

En el caso de que se produzca una avería no catalogada en dicho anexo, el adjudicatario deberá elaborar un presupuesto de la reparación. Dicho presupuesto deberá ser validado por el responsable del contrato, en cuyo caso, pasará a formar parte del catálogo de averías con el coste previamente validado. De esta forma, la tabla de averías más frecuentes irá creciendo y sirviendo de referencia para averías posteriores.

El servicio de mantenimiento hardware se medirá con el indicador **TP_{SAT}** descrito en el apartado [12. Acuerdos de nivel de servicio].

El plazo por defecto para resolver las averías será de 15 días naturales desde la fecha de notificación. Cuando la avería requiera el suministro de piezas de difícil provisión, se acordará un plazo superior previa justificación por parte del adjudicatario de imposibilidad de cumplir el plazo previsto por defecto.

5.7. Despliegue de proyectos y atención a contingencias

La DGTD desarrolla a lo largo del año una gran variedad de proyectos e implanta nuevos servicios TI, la mayoría de los cuales afectan al trabajo diario de los usuarios, por lo que la participación del Centro de Soporte de primer nivel resulta imprescindible para que estos se ejecuten con éxito, de forma organizada y con el menor impacto posible en la organización.

Estos proyectos suelen consistir en la realización de una tarea simple repetida muchas veces (una por usuario o por puesto de trabajo) y están relacionados con cambios hardware (distribución y renovación de equipamiento, como ordenadores, portátiles, pantallas, tablets...), cambios software (instalación de aplicaciones, controladores, ...), cambios de plataformas TI (implantación de doble factor de autenticación, escritorios virtuales, certificados en la nube...), y en general, con la implantación de nuevos sistemas informáticos o su evolución.

Por ello, el servicio objeto de contrato, además de resolver las incidencias habituales notificadas por los usuarios, también incluirá el despliegue de proyectos definidos por la DGTD.

Una vez definido un proyecto y cuantificado, se notificará al adjudicatario con suficiente antelación con el fin de planificar su ejecución de forma paralela al trabajo de soporte diario.

El adjudicatario deberá tener capacidad para asumir un incremento del 25% de la *carga de trabajo habitual*¹ para abordar proyectos planificados e incrementos ocasionales del número de incidencias.

Para aquellos proyectos que requieran mayor esfuerzo (por tener que ejecutarse en un menor espacio de tiempo) o ante problemas o contingencias que tengan un alto un impacto en carga de trabajo diaria, y a criterio del responsable del contrato, se podrá incrementar el equipo de trabajo de acuerdo a lo dispuesto a continuación:

- Se establece una reserva de 250 jornadas adicionales para la ejecución de proyectos alto impacto o para atención de contingencias.
- Estas jornadas serán ejecutadas bajo petición del responsable del contrato y deberán estar asociadas a un proyecto concreto o a la resolución de un problema concreto, no para el cumplimiento de SLA habituales.
- Las jornadas serán facturadas según su ejecución (al precio unitario indicado por el adjudicatario en su oferta).

Para cada proyecto se definirá un **indicador de tipo TP** (porcentaje de tickets en plazo, ver apartado [12. Acuerdos de nivel de servicio]).

Uno de los proyectos anuales ya definido es el **proyecto RENOVE**.

¹ La *carga de trabajo* se medirá tanto en *número* de tickets como en *tiempo* dedicado a la resolución de tickets. Es decir: el adjudicatario deberá ser capaz de asumir incrementos de carga de trabajo superiores al 25% respecto a la media los tres últimos meses. En caso de superar este umbral, el adjudicatario podrá proponer el refuerzo del equipo de trabajo o bien la modificación del contrato.

Este proyecto (del entorno administrativo), tiene la finalidad de renovar el parque de ordenadores personales de la CARM. Habitualmente, esta renovación es de 1.000 ordenadores personales y sus correspondientes monitores.

Además, los equipos retirados que aún tienen vida útil se reinstalan en otros puestos de trabajo con menores requisitos, de forma que el número promedio de instalaciones anuales suele ser de 1.500 equipos (normalmente, se reinstala el 50% de los equipos retirados). Por último, los equipos sobrantes son enviados al entorno educativo, tras configurarlos con el software correspondiente.

El responsable del contrato informará al adjudicatario del inicio del proyecto RENOVE con un mes de antelación.

El servicio RENOVE se medirá con un **indicador** específico **TP_{RENOVE}**, el cual es descrito en el apartado [12. Acuerdos de nivel de servicio].

En función de la planificación que se establezca para la ejecución del proyecto RENOVE, y por tanto, en función el impacto en el trabajo diario, se solicitará el refuerzo del equipo de trabajo y de los vehículos de transporte para su ejecución (siempre que implique un incremento de la carga de trabajo superior al 25%, como se ha establecido anteriormente).

5.8. Servicio de soporte de Microsoft 365

El adjudicatario proporcionará un servicio de soporte de los productos de Microsoft 365 que la CARM tiene contratados.

Este servicio incluirá el soporte tanto a usuarios de la CARM como a usuarios del SMS, si bien, las incidencias del SMS pasarán previamente por su propio servicio de soporte de primer nivel.

El servicio de soporte de Microsoft 365 se organiza a su vez en dos niveles: soporte funcional y soporte avanzado.

5.8.1. Soporte funcional de Microsoft 365

Abarcará tareas relacionadas con:

- Administración del *tenant* donde se alojan todas las licencias de Microsoft de la CARM, contratadas en modalidad de servicios de suscripción en la nube (correo electrónico, OneDrive, Sharepoint, Teams...).
- Administración de los servidores *on premise* que permiten la sincronización de usuarios y administración de servicios en la nube.
- Administración de los servicios M365: Exchange Online, Share Point Online, Ondrive, Teams, entre otros.
- Administración, mantenimiento y supervisión de las herramientas de la familia Microsoft Defender.
- Administración y mantenimiento de servidor de listas de distribución (ListServ).
- Administración y mantenimiento del servicio relay/pasarela de correo (con sistema operativo Linux).
- Administración de servidores Entra Connect de Microsoft.

- Interlocución directa con Microsoft para abrir y gestionar las incidencias que deben ser resueltas por el fabricante².

El servicio de soporte funcional de Microsoft 365 se medirá con el indicador MRN_{M365} descrito en el apartado [12. Acuerdos de nivel de servicio].

5.8.2. Soporte avanzado de Microsoft 365

El adjudicatario, además de resolver las incidencias funcionales relacionadas con el soporte de Microsoft 365 descritas en el apartado anterior, también deberá realizar cambios de mayor envergadura orientados al mantenimiento de la plataforma M365. En estos casos, se definirán proyectos concretos (con un objetivo y una planificación específica) y se establecerá un indicador del tipo TP_{Proyecto M365} descrito en el apartado [12. Acuerdos de nivel de servicio] que mida el avance del proyecto.

- Se establece una reserva de 20 jornadas anuales adicionales para la ejecución de proyectos relacionados con el soporte de Microsoft 365.
- Estas jornadas serán ejecutadas bajo petición del responsable del contrato y deberán estar asociadas a un proyecto o a la resolución de un problema concreto relacionado con M365, no para el cumplimiento de SLA habituales.
- Las jornadas serán facturadas según su ejecución (al precio unitario indicado por el adjudicatario en su oferta).

El soporte avanzado incluirá tareas relacionadas con:

- Actualización de servidores *on premise* relacionados con Microsoft 365.
- Mantener actualizados los servidores Linux y Windows relacionados con el servicio.
- Mantener actualizados los paquetes de software relacionado con el servicio e instalados en los propios servidores:
 - ListServ.
 - Entra Connect.
 - Postfix + ClamAV + Amavis + SpamAssassin.
 - Exchange Onpremise. (sin buzones, sólo como origen de autoridad de atributos Exchange)
 - IIS SMTP Service (Proxy-MTA)

5.9. Servicio de soporte de GLPI

El servicio de soporte de la plataforma GLPI (*Gestionnaire Libre de Parc Informatique*) de la CARM tiene por objeto la administración funcional de la herramienta, así como el de soporte técnico especializado de la misma.

² La DGTD dispone de un contrato directo con Microsoft para notificar las incidencias de los productos Microsoft 365. El soporte funcional de Microsoft 365 proporcionado por el adjudicatario será el encargado de abrir las incidencias con Microsoft y aportar la información necesaria para resolver la incidencia por parte del fabricante.

El sistema GLPI de la CARM se ejecuta en la versión 9.5.11 sobre una infraestructura Linux (Debian) con Apache y PHP 7.4, conectándose a una base de datos MySQL Enterprise 8.0. Utiliza varios complementos, la mayoría con adaptaciones propias de la CARM. El núcleo del sistema GLPI contiene también desarrollos personalizados de la CARM. La API está activada y configurada para una decena de clientes.

5.9.1. Soporte funcional de GLPI

El objetivo de este nivel de soporte de GLPI es asegurar el correcto funcionamiento, adaptación y evolución de la herramienta para satisfacer las necesidades de gestión de servicios TI (ITSM) y de inventario de activos (CMDB).

El soporte funcional se centra en la configuración, personalización y gestión de la aplicación GLPI desde la perspectiva del usuario y los procesos de negocio, diferenciándose de la administración técnica (mantenimiento de servidores, bases de datos, etc.) y del desarrollo de software.

El soporte funcional cubrirá todas las tareas necesarias para mantener la plataforma GLPI alineada con los procesos operativos y estratégicos de la DGTD, garantizando su usabilidad, eficiencia y la integridad de la información gestionada.

En este nivel de soporte, el adjudicatario realizará las siguientes tareas:

- a) Gestión de usuarios, perfiles y permisos
 - Alta, baja y modificación de cuentas de usuario.
 - Creación, configuración y mantenimiento de perfiles de usuario según roles y responsabilidades.
 - Asignación de permisos detallados basados en los perfiles y las entidades.
 - Gestión de grupos de usuarios para asignaciones y notificaciones.
 - Soporte en la integración con sistemas de autenticación centralizada (coordinado con el equipo técnico responsable).
- b) Gestión de entidades y ubicaciones
 - Creación y configuración de la estructura de entidades y sub-entidades para reflejar la organización administrativa de la CARM y la de sus áreas funcionales.
 - Definición y mantenimiento del árbol de ubicaciones geográficas y funcionales.
 - Asignación de usuarios y activos a las entidades y ubicaciones correspondientes.
- c) Configuración y mantenimiento de reglas de negocio
 - Creación y ajuste de reglas de negocio para la asignación automática de tickets (incidencias, peticiones).
 - Configuración de reglas para la gestión de SLAs (Acuerdos de Nivel de Servicio): cálculo de tiempos de resolución/respuesta, escalados.
 - Adaptación de reglas para la aprobación de cambios o peticiones.
 - Mantenimiento y optimización periódica de las reglas existentes.
- d) Gestión de notificaciones

- Configuración y personalización de las plantillas de notificación por correo electrónico para los diferentes eventos (apertura de ticket, asignación, resolución, etc.).
 - Definición de los destinatarios (solicitantes, técnicos, gestores) para cada tipo de notificación.
 - Mantenimiento del sistema de colas de correo y diagnóstico de problemas de envío (en coordinación con el equipo técnico).
- e) Configuración de catálogos, categorías, formularios y procedimientos
- Definición y mantenimiento del catálogo de servicios TI.
 - Estructuración y gestión de las categorías de incidencias, peticiones, problemas y cambios.
 - Adaptación de los formularios de tickets para cada categoría (campos personalizados, obligatoriedad, visibilidad).
 - Diseño y configuración de formularios específicos para las peticiones del catálogo de servicios (utilizando funcionalidades nativas o complementos como FormCreator).
 - Implementación, configuración y mantenimiento de los flujos de trabajo y procedimientos de resolución para incidencias y peticiones (utilizando funcionalidades nativas o complementos personalizados existentes).
- f) Administración funcional del inventario de activos (CMDB)
- Configuración de los tipos de activos a gestionar (ordenadores, monitores, impresoras, software, etc.).
 - Personalización de las fichas de activos con campos específicos relevantes para la entidad.
 - Gestión de estados de los activos (en producción, en almacén, de baja, etc.).
 - Configuración de la gestión financiera asociada a los activos (si se utiliza esta funcionalidad).
 - Apoyo en la configuración de reglas de importación e integración con herramientas de descubrimiento de activos, en coordinación con el equipo técnico.
- g) Gestión de la Base de Conocimiento (KB)
- Estructuración y categorización de la base de conocimiento.
 - Establecimiento de flujos de aprobación para nuevos artículos.
 - Promoción del uso de la KB entre técnicos y usuarios finales.
 - Revisión periódica y mantenimiento de la calidad de los artículos.
- h) Creación y mantenimiento de informes y cuadros de mando
- Desarrollo de informes personalizados según las necesidades de la entidad (tickets por técnico, cumplimiento de SLAs, inventario por ubicación, etc.) utilizando las herramientas estándar de GLPI.
 - Configuración de cuadros de mando (dashboards) para diferentes perfiles (gestores, técnicos) mediante la interfaz de GLPI.
 - Exportación de datos para análisis externo si es necesario.



i) Consultoría funcional y de formación

- Provisión de soporte de segundo nivel para resolver dudas o incidencias funcionales de los usuarios con roles clave de ITIL de la DGTD.
- Elaboración de documentación de manuales de usuario y guías rápidas adaptadas a la configuración específica de la DGTD.
- Elaboración de documentación de materiales de formación para usuarios finales, técnicos u otros roles clave de ITIL según se requiera.

j) Mantenimiento evolutivo y soporte en actualizaciones (ámbito funcional)

- Evaluación funcional de nuevas versiones: análisis de las nuevas funcionalidades y cambios introducidos en versiones recientes de GLPI y sus complementos estándar desde la perspectiva del usuario y los procesos. Evaluación del impacto funcional en la configuración actual, complementos personalizados y recomendación sobre la conveniencia de actualizar.
- Planificación funcional de actualizaciones: Colaboración en la planificación de las ventanas de actualización coordinando con los usuarios y el equipo técnico (responsable de la ejecución técnica de la actualización). Definición de planes de prueba funcionales post-actualización.
- Adaptación de la configuración post-actualización: Revisión y ajuste de la configuración existente (reglas, perfiles, formularios, notificaciones, etc.) para asegurar la compatibilidad y el correcto funcionamiento tras una actualización realizada por el equipo técnico. No incluye la migración técnica de datos ni la resolución de problemas técnicos derivados de la actualización.
- Propuesta de mejoras funcionales: Identificación y propuesta de optimizaciones de procesos o nuevas formas de trabajo basadas en las capacidades existentes y configurables de GLPI o de complementos estándar disponibles en el Marketplace oficial. No incluye el desarrollo de nuevas funcionalidades a medida (programación).
- Instalación y configuración de complementos estándar: Descarga, instalación (a través de la interfaz de GLPI) y configuración de complementos estándar y validados que no requieran desarrollo adicional, ajustando sus parámetros según las necesidades de la DGTD. No incluye la modificación del código de los complementos ni el desarrollo de complementos nuevos.

5.9.2. Soporte avanzado de GLPI

El adjudicatario, además del soporte funcional descrito en el apartado anterior, también prestará soporte técnico avanzado en GLPI. Este servicio se facturará en modalidad de pago por uso (de acuerdo a las jornadas realmente ejecutadas por los técnicos de soporte avanzado). Se estima una cantidad máxima de 42 jornadas anuales destinadas a tareas de soporte avanzado de GLPI.

El objetivo principal de este soporte es asegurar la continuidad operativa, la compatibilidad y la evolución de la plataforma GLPI, con un enfoque particular en los “plugins” (complementos) existentes y la actualización del sistema GLPI a sus últimas versiones estables.

Este soporte es de naturaleza eminentemente técnica y de desarrollo, complementando el soporte funcional descrito en el apartado anterior, y aborda la necesidad de mantener y adaptar desarrollos específicos realizados previamente en la plataforma GLPI de la CARM.

En general, no se prevé la creación de nuevos desarrollos salvo que sea estrictamente necesario y siempre bajo autorización de la CARM.

Este servicio de soporte avanzado podrá cubrir intervenciones técnicas y de desarrollo sobre la plataforma GLPI de la CARM y sus complementos, en relación con las siguientes tareas especializadas:

- a) **Mantenimiento correctivo de componentes personalizados**
 - Diagnóstico y resolución de errores (bugs) detectados en los complementos desarrollados a medida para la CARM.
 - Análisis de logs y trazas para identificar la causa raíz de problemas técnicos en los complementos.
 - Aplicación de parches y correcciones de código en los complementos personalizados existentes.
- b) **Actualización del núcleo del sistema GLPI**
 - Análisis técnico previo a la actualización: evaluación de compatibilidad, requisitos del servidor, impacto en complementos (estándar y personalizados).
 - Planificación técnica detallada del proceso de actualización (incluyendo backups, plan de rollback).
 - Ejecución técnica de la actualización del núcleo de GLPI a la última versión estable recomendada y validada, o aplicación de parches de seguridad.
 - Pruebas técnicas post-actualización para verificar la integridad del sistema base.
 - Coordinación con soporte funcional para las pruebas funcionales post-actualización.
- c) **Mantenimiento evolutivo de complementos por actualización del núcleo**
 - Cuando una actualización del núcleo de GLPI lo requiera, análisis del código de los complementos personalizados existentes para identificar incompatibilidades con nuevas versiones del núcleo de GLPI.
 - Como resultado del análisis anterior, refactorización y adaptación del código de los complementos para asegurar su correcto funcionamiento tras la actualización del núcleo de GLPI.
 - Pruebas unitarias y de integración de los complementos adaptados.
- d) **Desarrollo de nuevos complementos por actualización del núcleo**
 - Análisis e identificación de las funcionalidades personalizadas implementadas directamente en el núcleo del sistema GLPI en la CARM.
 - Diseño técnico de nuevos complementos que encapsulen funcionalidad personalizada en el núcleo de GLPI, siguiendo las buenas prácticas de desarrollo para GLPI.
 - Desarrollo (programación) de estos nuevos complementos.
 - Pruebas exhaustivas de los nuevos complementos desarrollados.

- Documentación técnica de los nuevos complementos.
- e) Consultoría técnica avanzada
- Resolución de dudas técnicas complejas sobre la arquitectura de GLPI, su API o el desarrollo de complementos.
 - Asistencia en la optimización del rendimiento relacionada con complementos personalizados o configuraciones técnicas específicas.
 - Investigación de problemas técnicos complejos que no puedan ser resueltos por el soporte funcional de GLPI u otras áreas técnicas a cargo de los sistemas informáticos de los que depende el sistema de GLPI.

El procedimiento para la intervención del soporte avanzado de GLPI será:

1. **Solicitud:** la CARM o el propio adjudicatario podrá proponer trabajos técnicos contemplados en los tipos de tareas descritos anteriormente, los cuales deberán ser analizados, si es preciso de forma conjunta con el soporte funcional, para elaborar un informe de justificación de intervención del soporte técnico especializado. Todas las solicitudes deberán ser validadas por la CARM en base al informe de justificación.
2. **Estimación:** para trabajos no triviales de desarrollo de complementos y/o adaptación compleja, el adjudicatario realizará una estimación previa de horas/jornadas requeridas para aprobación por la CARM.
3. **Aprobación:** La CARM, deberá aprobar antes de su implementación aquellas propuestas de trabajos técnicos que hayan sido previamente validados por ésta, una vez disponga de la estimación de horas que facilite el adjudicatario.
4. **Implementación:** Ejecución del trabajo propuesto. Como mínimo, se imputará una duración de 0,25 horas.
5. **Seguimiento:** El adjudicatario facilitará un sistema para consultar el saldo de horas restantes.
6. **Informes:** Se entregarán informes periódicos mensuales detallando las intervenciones realizadas, las horas consumidas en cada una y el saldo restante.

El soporte avanzado de GLPI no incluye:

- Las tareas de soporte funcional descritas en el apartado [5.9.1 Soporte funcional de GLPI] **Error! No se encuentra el origen de la referencia..**
- Soporte a usuarios finales.
- Mantenimiento de la infraestructura hardware o software de base (servidores, sistema operativo, base de datos, servidor web), más allá de la configuración específica requerida por GLPI.
- Adquisición de licencias de software o complementos comerciales.

El soporte avanzado de GLPI se realizará definiendo un proyecto concreto (con un objetivo y una planificación acordada de forma conjunta). Para medir el proyecto se definirá un indicador del tipo TP
Proyecto descrito en el apartado [12. Acuerdos de nivel de servicio].



6. Cobertura horaria

El servicio del CSN1 se prestará en una ventana horaria 24x7, distinguiéndose un horario de ordinario y un horario de guardia.

El horario de soporte ordinario coincide con el horario de apertura de la mayoría de los centros públicos. Pero hay centros, especialmente los de carácter asistencial y de atención al público, cuyo horario de apertura es mayor.

El adjudicatario deberá ajustar su equipo de trabajo según la franja horaria, la apertura de los centros y el periodo del año, teniendo en cuenta que la mayor carga de trabajo se producirá durante el horario ordinario, pero asignando recursos suficientes durante horario de guardia de forma que se garantice la recepción de incidencias y la resolución o escalado de las más críticas.

6.1. Horario de soporte ordinario

En este apartado definimos los diferentes horarios ordinarios en función del entorno. El horario de guardia corresponde al resto de franjas horarias.

Service Desk y soporte remoto (de lunes a viernes):	7:30	20:30
Soporte presencial administrativo (lunes y miércoles):	8:00	20:00
Soporte presencial administrativo (martes, jueves, viernes):	8:00	15:30
Soporte presencial educativo (de lunes a viernes):	8:00	15:30
Soporte presencial biblioteca y archivo (de lunes a viernes):	8:00	21:00
Soporte presencial aulas de formación (de lunes a viernes):	8:00	20:00

En caso de festividades locales, el adjudicatario deberá prestar servicio en cualquiera de los municipios restantes donde no sea festivo, adecuando los recursos de cada nivel de soporte de forma que se cumplan los SLA.

En épocas de procesos críticos o de participación masiva de usuarios (por ejemplo, elaboración de presupuesto, oposiciones, adjudicaciones de plazas de funcionarios o interinos, procesos electorales, cierre de año, etc.), el adjudicatario deberá adecuar los recursos al número de centros abiertos y habilitar un horario especial para escalado y resolución de incidencias.

Deberá tener en cuenta los periodos vacacionales de Semana Santa, Navidades y agosto, durante los cuales se cierran los centros educativos y se reduce significativamente el número de usuarios.

6.2. Horario de guardia

El apartado anterior describe la franja horaria considerada como ventana laboral ordinaria de los usuarios a los que va dirigido el servicio.

Fuera de esa franja, el adjudicatario prestará *servicio de guardia*, el cual incluirá los servicios básicos del CSN1 (dimensionando los recursos los a la carga de trabajo y priorizando las incidencias urgentes), pero no los servicios adicionales descritos en el apartado [5. Servicios adicionales].

Algunas de las tareas a realizar durante el servicio de guardia:

- Atender las llamadas telefónicas que se reciban en el Centro de Soporte de primer nivel.
- Registrar las incidencias en la herramienta ITSM.
- Resolver las incidencias urgentes por control remoto.

- En el caso de ser necesario (y de tratarse de una incidencia urgente), desplazarse al lugar de la incidencia en un tiempo máximo de 30 minutos (dentro de municipio de Murcia).

En el cambio de turno asociado al inicio y fin del servicio de guardia, debería comunicarse por escrito el estado de las incidencias más importantes, de cara a garantizar el paso de conocimiento y la continuidad del servicio prestado por el turno entrante.

El [ANEXO II. Datos de actividad del servicio] muestra las llamadas e intervenciones realizadas en 2023-2024 durante el horario de guardia.

El servicio de guardia tendrá unos indicadores de atención telefónica específicos (AT1_{Guardias}, AT2_{Guardias}, AT3_{Guardias}) con los mismos umbrales de calidad, descuentos y penalidades que los de horario normal. El SLA aplicable a la resolución de las incidencias registradas durante el servicio de guardia será el mismo que el resto de tickets, siendo fundamental la adecuada calificación de la urgencia y el impacto del problema.

7. Recursos aportados por la administración

La CARM aportará los siguientes recursos para la prestación del servicio objeto de contrato:

- **Herramienta ITSM.** La DGTD pondrá a disposición del adjudicatario la herramienta ITSM (GLPI para el ámbito administrativo y CLIP para el ámbito educativo). La herramienta incluye BD del conocimiento con los protocolos necesarios para la prestación del servicio y CMDB con el inventario HW y SW de la CARM.
- **Nodo de interconexión de datos corporativo** en la sede del adjudicatario donde se preste el servicio de ServiceDesk, soporte remoto, tal y como se describe en el apartado [9. Enlace de voz y datos9].
- **Puesto de trabajo** (mesa, silla y conexión cableada a intranet) en sedes de la CARM donde se precisa soporte presencial permanente, descritos en el apartado “Sedes con soporte presencial permanente” del [ANEXO III. Equipo de trabajo].
- **Almacenes locales** en sedes principales de la CARM, donde depositar stock temporal de material microinformático destinado a usuarios. Entre los almacenes de la CARM, destaca el almacén ubicado en la sede de la DGTD (actualmente en el edificio Infante).
- **Herramienta de control remoto** para acceso a los puestos de trabajo de la CARM conectados a la intranet (Escritorio Remoto de Microsoft SCCM).
- **VPN personal** para acceso remoto a la intranet desde el exterior de la CARM.
- **Servidores virtuales** en CPD de la CARM (CRISOL, modalidad IaaS) para implantación del portal único de autoservicio. Incluye S.O. y servicio de backup. Las características y requisitos de esta infraestructura están descritos en el apartado [ANEXO VII. Recursos aportados por la administración: CRISOL y ARKEO].

El resto de los recursos materiales necesarios para la prestación del servicio serán proporcionados por el adjudicatario.

8. Recursos aportados por el adjudicatario

Además de los recursos materiales indicados en cada uno de los apartados anteriores del PPT, el adjudicatario deberá proporcionar los siguientes recursos adicionales:

8.1. Recursos materiales asignados a los técnicos

La empresa adjudicataria deberá dotar a su equipo de trabajo con todos los medios materiales necesarios para la prestación del servicio, de acuerdo a las funciones que realice.

Destacamos algunos de los medios de uso individual requeridos:

- Ordenadores portátiles y software asociado. Será imprescindible que dichos equipos cuenten con las medias de seguridad adecuadas para evitar la propagación de malware en la red de la CARM. En especial deberán estar permanentemente actualizados en lo relativo a los parches del sistema operativo. Además, deberá tener antivirus (EPP), antiransomware y EDR gestionado y supervisado por la empresa adjudicataria.
- Certificado digital para la conexión segura a sistemas y aplicaciones que lo requieran, en especial cuando el acceso se realice desde redes no seguras.
- Teléfonos móviles tipo smartphone con acceso a internet (conexión de datos).
- Herramientas y útiles necesarios para la instalación, mantenimiento y reparación de equipos (destornilladores, alicates, pasta térmica...).
- Memorias USB y discos duros externos, para almacenamiento de plantillas, aplicaciones, drivers, etc.

Además, deberá contar, al menos, con los siguientes recursos compartidos:

- Aspiradores y sopladores para limpieza de equipos.
- Herramientas para la detección y reparación de averías de red. Crimpador.
- Escalera para acceso a dispositivos ubicados en altura y medio de transporte para llevarla al lugar que sea necesario. El personal que realice tareas en altura o con material pesado, deberá contar con los medios de seguridad adecuados para ello.
- Herramienta para destrucción segura de medios de almacenamiento (conforme a ENS).

El personal que preste el servicio in-situ deberá llevar indumentaria adecuada para tareas de atención al público. Deberá llevar una identificación visible como personal de soporte, con formato validado por el responsable del contrato.

8.2. Herramientas de soporte remoto

Actualmente la DGTD dispone de la herramienta control remoto de SCCM de Microsoft para realizar el servicio de control remoto en los puestos de trabajo de los usuarios.

En el entorno administrativo también disponen de Microsoft Teams. Esta herramienta permite otra vía de comunicación entre los usuarios y el servicio de soporte, a través de mensajería instantánea y videoconferencia, a la vez que simplifica la conexión por control remoto del puesto de trabajo. Por ello, el adjudicatario deberá disponer de las licencias Microsoft Office 365 (paquete donde va incluido Microsoft Teams) durante la ejecución del contrato para interactuar con los usuarios. También correrá

a su cargo la configuración de todo lo necesario para que los técnicos puedan realizar videoconferencias y dar soporte desde sus cuentas de Office 365 y las de los usuarios de la CARM.

Además, el adjudicatario deberá disponer de software adicional de control remoto (tipo Teamviewer), que permita dar soporte a equipos ubicados fuera del perímetro corporativo de seguridad, con cualquier sistema operativo (Windows, Linux, Mac) y dispositivos móviles (iOS, Android). Se requieren al menos 5 licencias concurrentes para soporte remoto fuera de la intranet de la CARM.

8.3. Herramienta de monitorización

El adjudicatario deberá proporcionar una herramienta de monitorización de los servicios Microsoft de la CARM (SquaredUp.com o equivalente). La herramienta debe permitir diseñar paneles visuales de gran tamaño que muestre el estado de los servicios Microsoft de la CARM y se integre con el sistema de monitorización SCOM de la DGTD.

Se requiere licencia para 20 usuarios, servicio de soporte y actualización de versiones.

8.4. Centralita telefónica ACD

El adjudicatario deberá contar con una plataforma tecnológica que permita atender todas las interacciones de los usuarios utilizando las últimas tecnologías de gestión de voz y datos.

Dispondrá de un sistema avanzado de enrutamiento de llamadas (Automatic Call Distributor ACD), que permita la distribución efectiva de llamadas y respuestas automatizadas. La solución de ACD debe permitir la supervisión de servicios y la compatibilidad con la respuesta de voz interactiva (Interactive Voice Response IVR). La solución presentada debe optimizar la gestión de grandes flujos de llamadas entrantes y mantener al mismo tiempo la calidad de servicio para el llamante.

El sistema ACD deberá contar al menos con las siguientes funcionalidades:

- Obtención de todos los datos necesarios para el seguimiento y monitorización del servicio: número de llamadas, tiempos medios, llamadas atendidas por operador, tiempos por sistema, tiempos totales, concurrencia de llamadas, porcentajes, tipos de solicitudes realizadas, informes y cuadros de mando, etc. Deberá ser capaz de obtener todos los indicadores telefónicos establecidos en el pliego.
- Aplicar inteligencia de negocio al tráfico de llamadas entrantes, asignando las llamadas a colas y distribuyéndolas de forma efectiva a los operadores en espera. El sistema, por tanto, permitirá crear perfiles de operador, crear grupos de operadores y definir colas de llamadas.
- Integración CTI (Computer Telephony Integration), de tal forma que integre los canales de comunicación del servicio y las informaciones sobre los usuarios, permitiendo:
 - Obtener información sobre la llamada: número origen (ANI), número marcado (DNIS), identificación de usuario.
 - Transferencia de llamadas.
 - Enrutamiento de llamadas.
 - Control de estado del agente.
 - Monitorización de la calidad el servicio y grabación de llamadas.
- Capacidad de transferencia de llamadas entre gestores y a personal especializado, así como transferencia de llamadas entrantes a cualquier puesto de la CARM sin coste adicional.

- Sistema de monitorización de la actividad con control de presencia y actividad (libre, ocupado, ausente, descanso, etc.).
- Sistema de informes en tiempo real que permita conocer en un intervalo de tiempo las llamadas recibidas, atendidas, abandonadas, duración, etc.
- Sistema de informes periódico que permita conocer la actividad, calidad y cumplimiento de los niveles de servicio por días, semanas, meses, tramos horarios, etc.
- La DGTD tendrá acceso directo a los datos de la centralita, de forma que pueda contrastar los datos proporcionados por el adjudicatario para el seguimiento del servicio.

8.5. Ubicación para la prestación del servicio. Sede central

El servicio se prestará desde las instalaciones del adjudicatario, salvo en los casos de soporte in situ (el apartado “Sedes con soporte presencial permanente” del [ANEXO III. Equipo de trabajo] indica las sedes que requieren soporte insitu permanente).

Podrá requerirse que la coordinación se realice desde instalaciones de la CARM de forma temporal o permanente, para facilitar la comunicación entre los responsables del servicio y el adjudicatario.

En general, la DGTD podrá solicitar la presencia en las instalaciones de la CARM de cualquier técnico adscrito al proyecto cuando lo considere necesario (reuniones presenciales, análisis de problemas, actuaciones urgentes o de gravedad, etc.) y en el plazo máximo de 30 minutos en el término municipal de Murcia y 90 minutos en cualquier otro municipio.

Ocasionalmente, podrá requerirse el desplazamiento de técnicos a ubicaciones menos habituales (entes públicos, ayuntamientos, sedes de eventos...) para realizar trabajos puntuales de manera temporal.

Durante la ejecución del contrato, el adjudicatario deberá acondicionar y dedicar una **sede central** específica desde donde se preste el soporte telefónico y soporte remoto. Dicha sede deberá estar ubicada en un radio máximo de 20 km del centro urbano de Murcia, debido a que será habitual el desplazamiento de técnicos entre la sede central y las sedes de consejerías y organismos autónomos de la CARM (los cuales están ubicados en el centro urbano de Murcia, a excepción de la Consejería de Turismo, Cultura, Juventud y Deportes cuya sede está en Cartagena) para reforzar el soporte insitu en caso de ser necesario. También será necesaria la interacción continua entre la dirección del contrato por parte de la empresa y los responsables del contrato, tanto en las instalaciones de la DGTD como en la sede central, para lo cual es recomendable que no estén muy distanciadas físicamente.

Los puestos de trabajo de la sede central deberán ser ergonómicos y estar acondicionados para la adecuada prestación del servicio, con pantallas de visualización de gran tamaño y auriculares con cancelación de ruido ambiente, de forma que el sonido de los puestos adyacentes no interfiera en las conversaciones telefónicas.

Deberá contar con sala de reuniones y de formación.

En los casos de requerir soporte insitu permanente, la CARM habilitará un espacio físico que permita al técnico realizar su función de forma eficiente.

9. Enlace de voz y datos

Se establece un mecanismo de alta disponibilidad para los servicios de voz y datos en los términos que se definen a continuación, con un “Acceso Principal” para funcionamiento normal y un “Acceso de Respaldo” ante caída del principal.

9.1. Línea principal

La CARM proveerá de un Nodo Corporativo del Contrato Centralizado de Comunicaciones, Lote de Datos, como mínimo “Tipo-4A” (actualmente, circuito 600Mb nominales simétrico subida y bajada), que dispondrá las configuraciones necesarias para los Servicios de Voz y Datos.

A1. Servicio de datos

Se entregará una red IP de la Red de Datos de la CARM, con servicio DHCP, como el resto de nodos de la Red Corporativa, según rango acordado, que permita:

- Plantillado de los equipos a poner en marcha para la CARM.
- Conexión con los equipos de la CARM (control remoto) a efectos de solución de incidencias.

A2. Servicio de voz

Se entregará una red IP de la Red de Voz de la CARM, para la configuración de un “Trunk SIP” que interconectará la plataforma de Voz (centralita) del adjudicatario con la plataforma de Voz de la CARM, cuyo objetivo es poder llamar a los usuarios de la CARM a través de su extensión de forma “interna”, sin salir a red pública y, por tanto, sin coste para el adjudicatario.

El Trunk SIP proveerá un número de canales SIP no inferior al doble de agentes simultáneos para que no ocurran situaciones de desbordamiento (de forma que se tengan en el máximo momento de carga una llamada atendida y una en espera por agente). Las características técnicas exigidas al adjudicatario del servicio de voz de la Administración Regional se recogen en el apartado 6.6.4.1.6 Proyectos especiales, cláusula C381, Trunking IP con Call centers externos del Pliego de Prescripciones Técnicas de la Contratación Centralizada de servicios de comunicaciones y seguridad de la información de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en el ejercicio 2024 a 2025 (expte. 11053/2023).

Los números asignados para contactar de forma “interna” con el CAU son: **368900** (atención estándar), **368902** (atención prioritaria) y **375634** (atención educativa).

En caso de ser necesario y sin coste para la CARM:

- Se configurarían los correspondientes mecanismos de calidad de servicio (QoS) de forma que el servicio de voz no se vea afectado por el tráfico de datos.
- La CARM procedería a ampliar/mejorar la tipología de nodo instalado.
- Se procederían con la ampliación de direccionamiento IP y en su caso, de la capacidad del trunk SIP (canales).

De cualquier modo, el nodo corporativo proveerá de dos interfaces físicos separados para voz y datos, para confinar y separar los servicios, instalando la electrónica de red que sea necesaria.

9.2. Líneas de respaldo

Ante posible caída del Nodo Corporativo de la CARM (el acceso principal), se definen a continuación los mecanismos de “supervivencia” para los servicios de datos y voz.

B1. Servicio de datos

El adjudicatario deberá disponer de un acceso a Internet propio, preferentemente con un proveedor de servicio distinto al adjudicatario del Lote de Datos del Contrato Centralizado de Comunicaciones, a través del cual se conectarán para prestar Servicio a la CARM vía “Acceso Remoto/VPN”, para lo cual, para los técnicos en cuestión se solicitarán los correspondientes pedidos de catálogo de acceso remoto a la CARM.

Las condiciones del acceso remoto serán las establecidas en el “LOTE 3. Servicios de Gestión de la Interconexión y la Monitorización”, actualmente basado en certificado digital personal con los niveles de seguridad criptográfica adecuados a las categorías de los sistemas de información accedidos.

B2. Servicio de voz

El adjudicatario deberá disponer de los correspondientes accesos o circuitos a la red pública de voz, con el proveedor que estime conveniente, configurados en su plataforma de voz (Centralita), de manera que:

- Pueda comunicar con personal de la CARM a través de numeración externa (DID), sin pasar por el trunk SIP mencionado.
- Para los casos en que esto no sea posible (extensiones sin DID o caída del trunk de voz), llamar a una operadora automática de la CARM, configurada para que se pueda marcar extensión tras descolgar.
- La CARM reservará tres números de teléfono dentro del rango de numeración de la CARM (el 968368900 para atención a usuarios estándar, 968368902 para atención prioritaria y 968375634 para atención de la parte educativa) destinados al servicio de atención telefónica de Service Desk.
- Proveerá de suficientes canales (mínimo 10) para soportar las llamadas que entren al sistema, con el compromiso de aumentarlo en caso de considerarlo necesario por parte de la CARM.
- Adicionalmente el adjudicatario ofrecerá un número móvil con el que atenderá tanto durante una posible caída de la interconexión de voz y datos, como incidencias prioritarias para un número reducido de usuarios de la Administración Regional.

10. Formación

El adjudicatario deberá impartir formación continua destinada a mejorar el nivel de conocimientos de su equipo de trabajo, revisar y consolidar protocolos, etc.

La formación se realizará de forma que impacte lo menos posible en el servicio, realizándola preferiblemente fuera de la ventana de soporte ordinario a usuarios (martes, jueves o viernes por las tardes).

Como mínimo, el adjudicatario deberá impartir las siguientes sesiones formativas (preferentemente en la fase de inicio del contrato) a la totalidad del equipo de trabajo:

- [Política de seguridad de la información en la Administración Regional](#)

- [Manual de uso de medios electrónicos \(MUME\)](#)
- Documento seguridad del CREM.
- Principios generales del RGPD y ENS
- Gestión de servicios ITIL V4
- Herramienta ITSM actual de la CARM (ITIL/GLPI).
- Protocolo general de escalado y procedimientos principales.

También deberá incluir la formación establecida en el apartado [Condiciones especiales de ejecución del contrato] de la memoria:

- Seguridad y protección de la salud en el lugar de trabajo.
- Derechos en materia de igualdad de género y conciliación laboral y familiar.

Las sesiones formativas deberán realizarlas todos los técnicos, incluso los que se incorporen con posterioridad al equipo de trabajo.

La formación podrá ser presencial, por videoconferencia o mediante plataforma de autoformación.

11. Metodología y aseguramiento de la calidad

Para la DGTD, la calidad del Centro de Soporte de primer nivel es un pilar básico en su apuesta por la excelencia en el ámbito de la prestación de servicios TI. Dada la naturaleza de los servicios objeto de contrato, ITIL impacta especialmente en las actividades a realizar.

Actualmente, la DGTD tiene implantados los procesos ITIL v3 de gestión de incidencias y peticiones, gestión de problemas, gestión de cambios y CMDB.

El adjudicatario tendrá la obligación de:

- Alinear todos sus procesos con el estándar de buenas prácticas ITIL.
- Seguir la estrategia marcada por la DGTD en materia de ITIL.
- Colaborar activamente en cualquier auditoría interna o externa destinada a evaluar su grado de madurez, proporcionando información completa cuando le sea requerida.
- Colaborar activamente en los procesos de mejora y evolución, tanto proactivamente (por iniciativa propia), como de manera reactiva (en proyectos de mejora/evolución de la DGTD).

Además, todos los técnicos adscritos al servicio deberán disponer de la certificación ITIL V3 Foundation (o superior). De forma excepcional, los técnicos que no dispongan de ella dispondrán de un plazo máximo de **3 meses** para su certificación.

Para ello, y aunque las prácticas ITIL incluyen su propia gestión de la calidad para cada proceso y aunque en los siguientes apartados se especifiquen los acuerdos de nivel de servicio relativos a distintos aspectos del servicio, el adjudicatario deberá ejecutar el **Plan de Aseguramiento de la Calidad** incluido en su oferta donde se especifican las medidas para asegurar la calidad en cada uno de los niveles del CSN1 y en todos los servicios incluidos en los requerimientos.

A modo de ejemplo:

- Definición de nuevos indicadores de servicio y sus umbrales de calidad, así como descuentos en la facturación en caso de incumplimiento.
- Encuestas de satisfacción.

- Definición de métricas de uso del portal de auto provisión.
- Definición de mecanismos de realimentación por parte de usuarios y terceros.
- Promoción y difusión del portal de auto provisión y de la app correspondiente.
- Formación continua del equipo de trabajo.
- Formación específica para el nuevo personal y supervisión.
- Sistemas de detección de necesidades formativas.
- Mecanismos de contención de la rotación.
- Detección de huecos y solapamientos entre los diferentes grupos y niveles.

12. Acuerdos de nivel de servicio

12.1. Definición de conceptos

AT1: Tiempo medio de espera

Media de los tiempos de espera de las llamadas telefónicas atendidas en el nivel 1 (Service Desk).

Dispondremos de un indicador AT1 para el horario ordinario y un AT1_{Guardia} para el horario de guardia.

AT2: Porcentaje de atención en menos de 10"

Número de llamadas atendidas en menos de 10" respecto al total de llamadas recibidas.

Dispondremos de un indicador AT2 para el horario ordinario y un AT2_{Guardia} para el horario de guardia.

AT3: Porcentaje de llamadas perdidas

Número de llamadas no atendidas respecto al total de llamadas recibidas en el nivel 1. No se considerará llamada perdida cuando el usuario cuelgue antes de 6" (lo consideramos llamada abortada por el propio usuario).

Dispondremos de un indicador AT3 para el horario ordinario y un AT3_{Guardia} para el horario de guardia.

AT4: Indisponibilidad del servicio telefónico

Tiempo que la centralita telefónica ha estado fuera de servicio, al mes.

TR: Tiempo de resolución

Definimos tiempo de resolución como el tiempo transcurrido desde la asignación de un ticket a un grupo de soporte hasta su resolución por dicho grupo. El tiempo de resolución deberá excluir la franja de tiempo no laboral, los retrasos imputables al usuario (por no estar disponible para resolver la incidencia, porque requiera hacer alguna prueba, porque falte información, etc.), los tiempos imputables a la intervención de proveedores externos (por ejemplo, la reparación por un servicio técnico) o a otros grupos de soporte, etc.

Para descontar al tiempo de resolución los tiempos debidos a los retrasos antes explicados, se deberá dejar constancia del retraso en GLPI. De no constar, no se aceptarán justificaciones.

Los diferentes niveles de servicio se considerarán como una única agrupación de grupos de soporte a efectos de calcular el tiempo de resolución. Es decir: los posibles grupos de soporte que se creen en la herramienta ITSM para la distribución de las tareas, se consideran como un único grupo de soporte a efectos del cálculo del tiempo de resolución.

Antes de poner un ticket en estado “en espera” por retrasos imputables al usuario, el técnico, deberá intentar contactar con el usuario al menos dos veces en el horario comprendido entre las 9:00 y las 14:00, en un intervalo mínimo de dos horas, dejando registrado este hecho en el ticket mediante un seguimiento público en GLPI.

TR_{max}: Tiempo de resolución máximo

Definimos tiempo máximo de resolución como el tiempo máximo disponible para resolver un ticket. Los TR_{max} se definen en el apartado [12.2 Tiempos máximos de resolución].

R: Retraso

Definimos el retraso de un ticket como la diferencia entre el tiempo de resolución de dicho ticket y su tiempo máximo de resolución. Si el ticket ha sido resuelto antes del tiempo máximo previsto, el retraso tendrá un valor de 0.

También consideraremos retrasado un ticket que esté abierto pero ya haya sobrepasado su tiempo máximo de resolución.

Por tanto, definimos el retraso de un ticket (R) de la siguiente forma:

Si el ticket está cerrado, $R = \text{máximo} \{TR - TR_{max}, 0\}$

Si el ticket está abierto, $R = \text{máximo} \{T - TR_{max}, 0\}$

Donde T es el tiempo que el ticket lleva asignado al grupo.

R_n: Retraso normalizado

Definimos *retraso normalizado de un ticket* como el porcentaje de retraso respecto al tiempo máximo previsto para la resolución de dicho ticket.

$$R_n = 100 * R / TR_{max}$$

Ejemplos:

- Un ticket cuyo tiempo máximo de resolución sea de 8 horas, se haya resuelto en 6 horas, tendrá un valor $R_n = 0\%$ (no se ha retrasado).
- Un ticket cuyo tiempo máximo de resolución sea 4 horas, se haya resuelto en 5 horas, habrá tenido un retraso del 25% sobre el tiempo máximo previsto, es decir $R_n = 25\%$.
- Un ticket cuyo tiempo máximo de resolución sea de 4 horas, pero continúa abierto tras 5 horas, $R_n = 25\%$.

MRN: Media de retrasos normalizados

Es la media de retrasos normalizados de los tickets resueltos en un mes y los tickets abiertos que ya estén retrasados. Se medirá en %.

Los indicadores MRN son de los más representativos a la hora de medir el nivel de servicio, pues su objetivo es que todos los tickets se resuelvan dentro del tiempo predefinido.

Con el fin de que el nivel de servicio sea homogéneo en cada organismo, existirán varios indicadores MRN. En particular:

- Uno por consejería y organismo autónomo. Dado que la estructura orgánica de la CARM puede variar a lo largo de la ejecución del contrato, los indicadores también podrán cambiar. En el momento de la elaboración de este documento, las consejerías y organismos autónomos

son: Agricultura, Hacienda, Educación, Fomento, Empresa, Medio ambiente, Familia, Presidencia, Salud, Turismo, ATRM, BORM, IMAS, IMIDA, SEF.

- Uno para la Biblioteca Regional y Archivo General.
- DGTD. Los tickets creados desde la DGTD suelen corresponder a proyectos y tareas internas, por lo que tendrán un indicador MRN específico.
- Uno para cada ente público incluido en el ámbito de soporte. ICREF, ITU, ICA...
- Uno para cada zona educativa. Se establecen las siguientes zonas, que abarcarán los municipios indicados a continuación:
 1. Murcia: Murcia, Santomera, Beniel, Alcantarilla, Molina de Segura, Cieza, Alguazas, Abarán, Blanca, Ceutí, Lorquí, Las Torres de Cotillas, Abanilla y Fortuna.
 2. Cartagena: Cartagena, Fuente Álamo, La Unión.
 3. Lorca: Lorca, Águilas, Puerto Lumbreras
 4. Altiplano: Yecla y Jumilla
 5. Mula: Mula, Pliego, Albudeite, Campos del Río, Archena, Ojós, Ricote, Ulea y Villanueva del Segura.
 6. Mar Menor: Los Alcázares, San Javier, San Pedro del Pinatar y Torre Pacheco
 7. Caravaca: Caravaca, Bullas, Calasparra, Cehegín, Moratalla
 8. Alhama: Alhama, Totana, Aledo, Librilla, Mazarrón

MRN_{M365}: Media de retrasos normalizados del servicio de soporte de M365

Medirá la media del retraso normalizado de los tickets relacionados con el soporte de M365.

MRN_{GLPI}: Media de retrasos normalizados del servicio de soporte de GLPI

Medirá la media del retraso normalizado de los tickets relacionados con el soporte funcional de GLPI

MRN_{Transporte}: Media de retrasos normalizados del servicio de transporte

Para medir la calidad del servicio de transporte usaremos el indicador MRN_{Transporte}. Este indicador indica la media de los retrasos de los envíos respecto a su tiempo previsto.

NR: Número de reclamaciones

Es la cantidad de reclamaciones o quejas reflejadas por los usuarios en la herramienta ITSM.

NC: Número de No-Conformidades

Los técnicos deberán realizar su trabajo con corrección, educación y profesionalidad, cuidando en todo momento el trato al usuario, tanto verbal como escrito, así como la calidad de la información generada a través de protocolos, informes, seguimientos y soluciones, etc.

Cuando, a criterio del responsable del contrato, se detecte que la solución o información generada no cuenta con la calidad mínima esperada, se establecerá una no conformidad. Esta podrá ser mayor o menor dependiendo de la gravedad del error.

No conformidad menor: cuando se trate de un error o falta leve. Por ejemplo:

- No cumplir los protocolos definidos para la gestión de tickets.

- Responder o dirigirse a un usuario de forma inadecuada.
- Retraso mayor a 30 minutos en el desplazamiento a una sede sin soporte presencial permanente o en horario de guardia (cuando el retraso no tenga un impacto grave en el problema).

No conformidad mayor: cuando se trate de un error relevante que pueda causar fallos en la prestación del servicio o en el trabajo de los usuarios, que afecte a la imagen del servicio o tenga una repercusión importante. Por ejemplo:

- Faltar el respeto a un usuario.
- Incumplimiento de RGPD y ENS.
- Retraso mayor a 30 minutos en el desplazamiento a una sede sin soporte presencial permanente o en horario de guardia (cuando el retraso haya afectado de forma relevante a los servicios de la CARM).

Las no-conformidades menores tendrán un peso de 1 en el indicador. Las no-conformidades mayores tendrán un peso de 3. El indicador será la suma de los pesos de las no-conformidades menores y mayores.

ES: Encuestas de satisfacción

La herramienta ITSM permite al usuario valorar el grado de satisfacción con la que ha sido resuelta su incidencia o solicitud, otorgándole un valor entre 0 y 5. Este indicador representa el promedio de valoraciones obtenidas en los tickets resueltos por el CSN1 durante el periodo de facturación.

TR: Porcentaje de tickets reabiertos

Este indicador representa el porcentaje de tickets reabiertos tras su resolución por el adjudicatario. Si su valor es elevado, significa que hay una tendencia a dar por resuelto un ticket que en realidad no está resuelto.

CI: Calidad de inventario

La calidad del inventario se medirá mediante dos tipos de indicadores:

CI₁: Porcentaje de elementos microinformáticos en uso (excluyendo los dispositivos ubicados en los almacenes) cuyo inventario se ha comprobado físicamente en el último año. Para ello, la CMDB deberá disponer de un campo que almacene la fecha de la última revisión física (la fecha en la que el dispositivo se vio por última vez). Este indicador no tiene en cuenta los dispositivos en stock (ubicados en los almacenes), cuyo inventario debe estar actualizado y en todo momento. El indicador se centra en los elementos que están en uso, asignados a usuarios. Existirá un indicador para el área administrativa y otro para el área educativa (CI Administrativo 1 y CI Educativo 1).

CI₂: Cada mes se elegirá un mínimo de 20 ítems y se comprobará si están actualizados en la CMDB (estado, usuario asociado, ubicación, etc.). Cada registro comprobado se valorará entre 0 y 5. El indicador corresponderá a la media de las valoraciones de los elementos comprobados. Dispondremos de un indicador para el área administrativa y otro para el área educativa (CI Administrativo 2 y CI Educativo 2).

TP_{SAT}: Tickets en plazo del servicio de reparaciones hardware

Representa el porcentaje de tickets del servicio de reparaciones hardware resuelto en el plazo establecido respecto al total de tickets de este servicio.

TP_{Proyecto}: Tickets en plazo de un proyecto

Los proyectos habituales asignados al CSN1 consisten en realizar tareas sencillas repetitivas asociadas a cada puesto de trabajo (instalar una aplicación, cambiar un ordenador...).

Para cada proyecto se definirá un indicador específico que medirá el porcentaje de tickets/tareas realizadas en el plazo establecido. Para ello, en la fase de definición y planificación el proyecto, se definirá el número de tareas unitarias objetivo a realizar en un plazo determinado de tiempo.

Este indicador también se aplicará a los proyectos relacionados con el soporte avanzado de GLPI y el de M365.

Ejemplos:

- Proyecto RENOVE. Se establece como objetivo la instalación de 100 equipos a la semana (400 al mes). En el caso de que se instalen 390 equipos, tendremos $TP_{\text{RENOVE}} = 97,5\%$.
- Proyecto "Activación MFA". Se podría establecer como objetivo la activación de MFA de 200 usuarios en dos semanas. Si finalmente se consiguen 180 instalaciones, tendremos $TP_{\text{MFA}} = 90\%$.

ETO: Equipo de trabajo operativo

Este indicador representa el porcentaje del equipo de trabajo operativo en activo (técnicos que no están de baja temporal o permanentemente). Se medirá mensualmente, calculando el número total de jornadas ejecutadas por los trabajadores del equipo de trabajo respecto al máximo de jornadas del mes realizadas por el equipo recomendado.

$$ETO = 100 * \frac{\text{Jornadas ejecutadas}}{62 \times \text{jornadas laborales}}$$

ICE: Idoneidad de cambio en equipo de trabajo

A lo largo de la ejecución del contrato, es posible que se produzcan cambios en el equipo de trabajo debido a que un técnico abandona la empresa.

En estos casos, el perfil del técnico entrante debe ser igual o superior al perfil del técnico saliente en cuanto a formación y experiencia profesional en el momento en que se produzca el cambio (es importante destacar que la experiencia del técnico saliente se habrá incrementado debido al tiempo que lleva trabajando en el proyecto y su marcha puede afectar notablemente el nivel de servicio).

Este requisito se aplicará en los casos donde el perfil ofertado haya sido valorado por encima del mínimo exigido, y, por tanto, el adjudicatario haya obtenido mayor valoración por ofertar una mejora en el equipo de trabajo.

Con este fin, definimos el indicador ICE_1 de la siguiente forma:

$$ICE_1 = 100 * \frac{V(\text{técnico entrante})}{V(\text{Técnico saliente})}$$

Donde V es la valoración del perfil del técnico de acuerdo a los criterios de valoración establecidos en el PCAP en el momento del cambio.

Cada cambio del equipo de trabajo tendrá asociado un indicador ICE.

Por otro lado, el PPT establece unas habilidades técnicas (*skills*) que ha de tener el equipo de trabajo en su conjunto y, en su caso, fueron valoradas por encima del mínimo exigido. Por tanto, ha de cumplirse las habilidades valoradas al adjudicatario permanezcan tras del cambio.

Con este fin, definimos el indicador ICE_2 de la siguiente forma:

$$ICE_2 = 100 * \frac{V \text{ (después del cambio)}}{V \text{ (antes del cambio)}}$$

Donde V es la valoración de las habilidades del equipo de trabajo de acuerdo a los criterios de valoración establecidos en el PCAP.

Se establece como requisito que, al inicio del contrato y durante toda la fase de inicio, el equipo de trabajo debe cumplir con lo ofertado durante la fase de licitación por el adjudicatario. Es decir: durante la fase de inicio se establece que ICE_1 e ICE_2 deben ser del 100%.

CD: Calidad de documentación

Este indicador medirá la corrección de la documentación generada por el CSN1. Para ello se seleccionará un mínimo de diez protocolos y se calificarán en una escala de 0 a 5 (siendo 5 la mejor puntuación). El indicador será la media de las valoraciones.

CT: Calidad de gestión de tickets

Este indicador pretende medir la calidad en el uso de la herramienta ITSM por parte del CSN1. Para ello se elegirán mensualmente un mínimo de 20 tickets en los que haya intervenido el adjudicatario (no solamente los que haya resuelto), analizando los siguientes aspectos:

- Tiempo de atención o respuesta. Se entiende como el tiempo transcurrido entre el alta de un ticket y su primera intervención, ya sea para recabar información adicional, para su escalado, resolución... Se considerará correcto cuando sea inferior a 30 minutos. El objetivo es que los tickets sean atendidos en primera instancia y asignados al grupo resolutor en el menor tiempo posible.
- Escalado: Se considerará correcto cuando el ticket se haya asignado al grupo adecuado, sin necesidad de varios re-escalados y con toda la información necesaria para ser resuelto.
- Categorización: que el ticket haya sido catalogado adecuadamente.
- Que se haya enlazado adecuadamente el elemento de la CMDB afectado por el ticket.
- Que se haya asociado el protocolo de resolución correcto.
- Que se haya recabado la información necesaria para que el ticket pueda ser resuelto en el siguiente nivel de soporte.
- Que la relación con el usuario haya sido correcta y clara.
- Y cualquier otro aspecto que se determine en el protocolo general de gestión de tickets y relación con el usuario.

En función de esos aspectos, se valorará cada ticket en una escala de 0 a 5, siendo 5 la máxima calidad. El indicador será la media de la valoración de los tickets analizados.

12.2. Tiempos máximos de resolución

Impacto

El impacto es el efecto que tiene un ticket o solicitud sobre la organización. Está relacionado con la gravedad del problema o el número de usuarios afectados.

Impacto alto:



- El problema afecta a uno o varios puestos de atención al público, de forma que impacta en el servicio que recibe el ciudadano.
- El problema afecta a varios usuarios con cese de servicio en sus funciones principales (no pueden hacer su trabajo habitual).
- Afecta a altos cargos.

Impacto medio:

- Afecta a un puesto de trabajo con cese de servicio en su función principal (es decir, el usuario no puede hacer su trabajo habitual).

Impacto bajo:

- El problema no impide que el usuario pueda realizar su función principal (puede realizar su trabajo habitual, aunque con alguna dificultad).
- Tareas planificadas a realizar en un plazo de tiempo determinado.
- Las que determine el director del contrato (o en quien delegue).

Urgencia

La urgencia se refiere a la rapidez que requiere el usuario para que se resuelva su petición.

Prioridad

El tiempo máximo de resolución de un ticket dependerá de la prioridad que se le asigne.

Como norma general, se asignará la prioridad en función de la urgencia (indicada por el usuario y que podrá tomar los valores “Muy Alta”, “Alta”, “Mediana” o “Baja”) y el impacto (que podrá tomar los valores “Alto”, “Medio” o “Bajo”), que debe ser valorado por los técnicos de soporte, conforme a la siguiente matriz:

		Impacto		
		Alto	Medio	Bajo
Urgencia	Muy Alta	Muy Urgente	Urgente	Mediana
	Alta	Urgente	Urgente	Mediana
	Mediana	Urgente	Mediana	Baja
	Baja	Mediana	Baja	Baja

Tiempos máximos de resolución

Los tiempos de resolución serán independientes del nivel donde se resuelva el ticket y también del lugar donde se realice la tarea.

En los casos de tickets en sedes remotas (fuera del municipio de Murcia) donde se requiera envío de material, el tiempo máximo de resolución se ampliará en el tiempo establecido para los envíos.

Diferenciaremos los tiempos de resolución máximos en función de que se trate de incidentes, solicitudes o tareas.

El tiempo máximo de resolución de los tickets tipo *tareas* será establecido por el responsable del contrato o en quien delegue.

Entorno educativo:

		TR _{max} INCIDENCIAS	TR _{max} SOLICITUDES	TR _{max} TAREAS
Prioridad	Muy urgente	1 día	2 días	Según planificación
	Urgente	2 días	3 días	Según planificación
	Media, normal	3 días	4 días	Según planificación
	Baja	5 días	5 días	Según planificación

Entorno administrativo:

		TR _{max} INCIDENCIAS	TR _{max} SOLICITUDES	TR _{max} TAREAS
Prioridad	Muy urgente	3 horas	1 día	Según planificación
	Urgente	6 horas	1'5 días	Según planificación
	Media, normal	12 horas	2 días	Según planificación
	Baja	5 días	5 días	Según planificación

Horas laborales, días laborales

En el resto de resto de entornos (soporte al ciudadano, biblioteca y archivo, centros asistenciales del IMAS, aulas de formación, Aytos. Menores de 20.000 habitantes) se aplicarán los mismos tiempos máximos de resolución que en el entorno administrativo.

También se aplicará los tiempos de resolución del entorno administrativo a los tickets y tareas de soporte a M365 y soporte funcional de GLPI.

12.3. Indicadores de servicio. SLA

La siguiente tabla muestra los indicadores que se usarán para medir la calidad del servicio recibido y para determinar si ésta es SUFICIENTE (ALTA, MEDIA, BAJA) o INSUFICIENTE.

N	Indicador	Descripción	Unidad de medida	Calidad de servicio SUFICIENTE			Calidad de servicio INSUFICIENTE
				ALTA	MEDIA	BAJA	
1	AT1 AT1 Guardias	Tiempo medio de espera	Segundos	≤ 10"	≤ 15"	≤ 20"	> 20"
2	AT2 AT2 Guardias	% llamadas atendidas en menos de 10"	Porcentaje	≥ 85%	≥ 80%	≥ 75%	< 75%
3	AT3 AT3 Guardias	% llamadas perdidas	Porcentaje	≤ 5%	≤ 7,5%	≤ 10%	> 10%
4	AT4	Indisponibilidad de centralita	Minutos	≤ 20'	≤ 45'	≤ 2h	> 2h
5	MRN Educativo (1) MRN Organismo (2) MRN Transporte MRN M365 MRN GLPI	Media de Retrasos Normalizados	Porcentaje	≤ 10%	≤ 15%	≤ 20%	> 20%
6	NR	Número de reclamaciones	Unidades	≤ 3	≤ 6	≤ 10	> 10
7	NC	Número de no conformidades	Unidades	≤ 2	≤ 3	≤ 5	> 5
8	ES	Encuestas de satisfacción	Media (max. 5)	≥ 4	≥ 3	≥ 2,5	< 2,5
9	TR	Tickets reabiertos	Porcentaje	≤ 5%	≤ 7,5%	≤ 10%	> 10%
10	CI Administrativo 1 CI Educativo 1	Calidad de inventario	Porcentaje	≥ 90%	≥ 80%	≥ 70%	< 70%
	CI Administrativo 2 CI Educativo 2		Media (max. 5)	≥ 4	≥ 3	≥ 2,5	< 2,5
11	TP SAT	Tickets en plazo del SAT	Porcentaje	≥ 95%	≥ 90%	≥ 80%	< 80%
12	TP Proyecto / (3)	Tickets en plazo del proyecto /	Porcentaje	≥ 95%	≥ 90%	≥ 80%	< 80%
13	ETO	Equipo de trabajo operativo	Porcentaje	≥ 90%	≥ 88%	≥ 86%	< 86%
14	ICE ₁ ICE ₂	Idoneidad de cambio en equipo de trabajo	Porcentaje	≥ 90%	≥ 75%	≥ 50%	< 50%
				≥ 90%	≥ 80%	≥ 70%	< 70%
15	CD	Calidad de documentación	Media (max. 5)	≥ 4	≥ 3	≥ 2,5	< 2,5
16	CT	Calidad de gestión de tickets	Media (max. 5)	≥ 4	≥ 3	≥ 2,5	< 2,5

(1) Un indicador MRN para cada zona educativa.

- (2) Un indicador MRN para cada consejería/OAAA/ente público/DGTD/biblioteca
(3) Se definirá un indicador TP para cada proyecto

En el caso de que la calidad del servicio sea **SUFICIENTE**, el nivel de calidad obtenido para cada indicador (**ALTO, MEDIO, BAJO**) será uno de los parámetros para determinar el importe de la factura, según se establece en el Anexo [Anexo I. Facturación según el nivel de calidad] del PCAP.

En el caso de que sea **INSUFICIENTE**, se aplicarán las penalidades indicadas en el apartado correspondiente del PCAP.

13. Equipo de trabajo

El [ANEXO II. Datos de actividad del servicio] describe la carga de trabajo de las anualidades 2023-2024, desglosando los datos por mensualidad, franja horaria, nivel de soporte, datos relativos al servicio de transporte, etc.

De acuerdo estos datos de actividad y a los SLA establecidos, consideramos que el equipo de trabajo adecuado para la prestación del servicio de forma correcta es el descrito en el [ANEXO III. Equipo de trabajo] y corresponde a **62 técnicos (más dos técnicos adicionales bajo demanda)**.

En ningún caso (salvo en periodos vacacionales o festivos) el equipo podrá tener un dimensionamiento inferior al **90% de lo recomendado (56 técnicos + 2 técnicos bajo demanda)**, por considerar que no es posible prestar el servicio contratado con el mínimo de calidad requerido.

En cualquier caso, deberá respetarse la cantidad mínima de técnicos requerida en cada perfil técnico descrito en el [ANEXO IV. Perfiles técnicos y profesionales] y no se permitirá la reducción del número de técnicos con perfiles valorados por encima del mínimo requerido.

El equipo de trabajo deberá cubrir todos perfiles profesionales descritos en el [ANEXO IV. Perfiles técnicos y profesionales]. Los técnicos deberán tener las capacidades y habilidades según el área y nivel en el que presten servicio, si bien es imprescindible que el adjudicatario realice un balanceo dinámico de recursos para adaptarse a las necesidades de acuerdo a la carga de trabajo de los diferentes niveles de soporte, áreas y edificios, cumpliendo así los SLA establecidos de forma óptima, incluso ante picos de carga de trabajo o de nuevos proyectos, incrementando el número de recursos en caso de ser necesario.

Además de la formación y experiencia previa requerida, el personal adscrito a este proyecto recibirá formación e instrucciones específicas por parte del adjudicatario para la adecuada prestación del servicio. En el caso de implantar nuevos procesos, funciones o proyectos durante el transcurso del contrato, el adjudicatario recibirá las instrucciones precisas para poder desarrollar estas tareas y será responsabilidad de la empresa impartir la formación correspondiente a sus trabajadores. La formación se realizará preferiblemente fuera de la ventana horaria ordinaria de soporte a usuarios.

Deberá adaptarse a las necesidades en función de:

- La carga de trabajo de cada edificio.
- Carga de trabajo de cada entorno (administrativo, educativo, asistencial, público).
- De la ventana de soporte ordinario definido en el apartado [6. Cobertura horaria] y prever los recursos necesarios para prestar la misma calidad de servicio durante el servicio de guardia.
- Implantación de proyectos.

- Existencia de procesos críticos o masivos (matriculación de alumnos, convocatoria de oposiciones, cierre del ejercicio...).
- Periodo del año (vacaciones estivales, Navidad...).

El equipo de trabajo adscrito al contrato deberá tener dedicación completa al servicio (salvo los dos técnicos requeridos bajo demanda). El adjudicatario deberá habilitar un mecanismo de gestión horaria de los trabajadores adscritos al proyecto, del cual se podrá requerir información que acredite dicha dedicación.

El adjudicatario deberá prever una distribución de turnos de trabajo y un plan de vacaciones que permita una prestación del servicio según los SLA establecidos y con capacidad de adaptación a las situaciones de carga de trabajo cambiantes.

No se admitirán en el equipo de trabajo técnicos que no dispongan de contrato según el convenio laboral de referencia.

14. Seguridad y confidencialidad de la información

14.1. Tratamiento de datos personales

El adjudicatario ejercerá como encargado del tratamiento de datos de carácter personal referidos al Tratamiento necesario para prestar el servicio contratado y que se tipifica en los siguientes tratamientos:

14.1.1. Actividades de tratamiento

Atención y soporte a usuarios de servicios TI

Responsable del Tratamiento (RT): Dirección General de Transformación Digital

Delegado de Protección de Datos (DPD): dpdigs@listas.carm.es.

El adjudicatario para la prestación del servicio contratado ejercerá como encargado del tratamiento de datos de carácter personal que se caracteriza y limita del siguiente modo:

- Tipo/s de tratamiento/s: Recogida y Consulta
- Las categorías de interesados son: empleados y usuarios de los sistemas de información de la CARM.
- El encargo del tratamiento tiene la duración del contrato.
- Categorías de datos personales tratados son: Datos identificativos (login, correo, teléfono).
- Naturaleza del tratamiento de carácter general.
- Finalidad del tratamiento: Gestión de incidentes y solicitudes en la prestación del servicio de atención al usuario.

14.1.2. Condiciones para todos los tratamientos

Subcontratación

No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este encargo que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del encargo.

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito a la DGTD, con una antelación de [30] días, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista, sus datos de contacto y tipología de los servicios. La subcontratación podrá llevarse a cabo si la DGTD no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el Sub-encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte la DGTD. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación y la firma de un contrato, de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del Sub-encargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante la DGTD en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

El encargado del tratamiento no recurrirá a otro encargado sin la autorización previa por escrito, específica o general, del responsable. En este último caso, el encargado informará al responsable de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros encargados, dando así al responsable la oportunidad de oponerse a dichos cambios.

El Encargado actualizará la lista de los acuerdos de subcontratación una vez al año y lo notificará a la DGTD.

Obligaciones del encargado del tratamiento

Las obligaciones comunes, así como las particulares del Tratamiento de Datos Personales constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre la DGTD y el adjudicatario a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuibiles de forma distinta de lo previsto en el presente pliego y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto del pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

- a) Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines diferentes al objeto del contrato.
- b) Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones de la DGTD.

Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al DPD.

- c) Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable.

- d) **No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa de la DGTD, o en los supuestos legalmente admisibles.**

El encargado puede comunicar los datos a otros Sub-encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones de la DGTD. En este caso la DGTD identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

Si el encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que les sea aplicable, informará por escrito a la DGTD de esa exigencia legal de manera previa, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables al Responsable de Tratamiento, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

Salvo que se indique otra cosa en el pliego o se instruya así expresamente por la DGTD, el encargado tratará los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en el Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

- e) **Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.**
- f) **Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los Datos Personales objeto del encargo.**
- g) **Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.**
- h) **Mantener a disposición de la DGTD la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.**
- i) **Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.**
- j) **En su caso, asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:**
- Acceso, rectificación, supresión y oposición
 - Limitación del tratamiento
 - Portabilidad de datos
 - A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles)

Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el encargado del tratamiento, éste debe comunicarlo al DPD y RT. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá

del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

k) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos:

El encargado del tratamiento notificará al RT, DPD y la DGTD, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, y comunicar las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

l) Evaluación de Riesgos:

En todo caso, deberá implantar mecanismos para:

- Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- En su caso, seudonimizar y cifrar los datos personales. El proveedor de servicios en la nube debe garantizar técnicas robustas de cifrado tanto a los datos de tráfico como a los datos almacenados.

m) Portabilidad de los datos e interoperabilidad:

El encargado ha de obligarse, cuando pueda resolverse el contrato o a la terminación del servicio, a entregar toda la información a la DGTD en el formato que se acuerde, de forma que éste pueda almacenarla en sus propios sistemas o bien optar porque se traslade a los de un nuevo proveedor en un formato que permita su utilización, en el plazo más breve posible, con total garantía de la integridad de la información y sin incurrir en costes adicionales. Se debe garantizar la portabilidad de los datos entre prestadores de servicios y el ejercicio de los derechos de acceso por parte de los ciudadanos, mediante el uso de formatos estandarizados de datos que cumplan los requisitos establecidos en el Esquema Nacional de Interoperabilidad. Designar un Delegado de Protección de Datos y comunicar su identidad y datos de contacto a la DGTD.

n) Destino de los datos:

Devolver a la DGTD los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación.

La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado.

14.2. Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad

Salvo por causa justificada y documentada, la organización prestataria de dichos servicios deberá designar un POC (Punto o Persona de Contacto) para la seguridad de la información tratada y el servicio prestado, que cuente con el apoyo de los órganos de dirección, y que canalice y supervise, tanto el

cumplimiento de los requisitos de seguridad del servicio que presta o solución que pruebe, como las comunicaciones relativas a la seguridad de la información y la gestión de los incidentes para el ámbito de dicho Servicio.

Dicho POC de seguridad será el propio Responsable de Seguridad de la organización contratada, formará parte de su área o tendrá comunicación directa con la misma. Todo ello sin perjuicio de que la responsabilidad última resida en la entidad del sector público destinataria de los citados servicios.

Deberá notificar al Responsable del Contrato, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, cualquier incidente de seguridad de la información que pueda afectar de manera directa o indirecta a la CARM, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia. Se considera afección indirecta cualquier cambio en el riesgo en los sistemas de información y/o las condiciones de ciberseguridad de las infraestructuras TIC del adjudicatario y/o los puestos de trabajo de los empleados involucrados directa o indirectamente en la prestación del servicio objeto del contrato.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

- a) Descripción de la incidencia y si afecta o puede afectar a la CARM y cómo.
- b) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

Si las consecuencias de la incidencia para la CARM pudieran ser graves, notificará de manera inmediata a su detección por cualquier medio urgente al Responsable del Contrato, o en su defecto, a la DGTD.

Se admiten programas instalables en infraestructura local con conexión técnica a la nube (este uso de la nube se admite cuando la información descargada o transferida a la nube sea exclusivamente de carácter técnico. Se entiende por información de carácter técnico aquella información que, en el ámbito de las tecnologías de la información y las comunicaciones, los programas necesitan para funcionar correctamente, tal como datos de configuración de los equipos, versiones de software, firmas de antivirus, alarmas y eventos, instrucciones de ejecución y cualesquiera otras que, por su naturaleza, no consisten en documentos ni datos propios de la actividad de las administraciones públicas), por tanto, todos los equipos y programas objeto contrato marco podrán:

- Conectarse a la nube a fin de remitir o descargar información necesaria para su funcionamiento,
- Disponer de consolas de administración y otras funciones de integración, monitorización o gestión puestas a disposición desde la nube;
- Deslocalizar algunas de sus funcionalidades en la nube, de manera que determinadas operaciones se ejecuten en la nube y no en la infraestructura local.

El adjudicatario asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad. En este sentido estará obligado, para cada servicio objeto de contrato, a:

- *Gestión de incidentes y solicitudes del servicio de atención al usuario*, certificado en categoría **BÁSICA**. Si bien el ENS establece que para los sistemas de categoría BÁSICA no es obligatoria la certificación mediante una auditoría externa, en este caso sí se requerirá dicha auditoría. El adjudicatario deberá incluir en el sobre número 1 el compromiso de obtener el certificado de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad en categoría BÁSICA en un plazo máximo de un año desde el inicio del contrato.

El nivel exigible por la Dirección Técnica en la implantación de las medidas de seguridad en los entregables correspondientes a los servicios contratados para cada uno de los sistemas de información vendrá determinado por la categorización del sistema de información relacionados con el objeto de este contrato son:

Sistema de información	Categoría ENS
GLPI	BÁSICA
CLIP	BÁSICA

Los niveles de seguridad requeridos para cada una de las dimensiones:

Sistema de Información	Dimensión Disponibilidad	Dimensión Integridad	Dimensión Confidencialidad	Dimensión Autenticidad	Dimensión Trazabilidad
GLPI	B	B	B	B	B
CLIP	B	B	B	B	B

En consecuencia, la empresa adjudicataria dispondrá o se comprometerá a disponer de las declaraciones y certificaciones de Conformidad con el ENS exigidas para los servicios descritos en este contrato en el plazo de 12 meses a partir del inicio del contrato y la renovará y mantendrá durante toda la vigencia del contrato. Los incumplimientos de este plazo darán lugar a las reducciones de facturación definidas en el PCAP.

El adjudicatario realizará las auditorías de cumplimiento internas y asumirá el coste de las correspondientes a las de certificación ENS y sus renovaciones con la entidad que seleccione la CARM.

Con propósitos de auditar el modo en que la DGTD recibe el servicio certificado, podrá acceder a la documentación y registros que requiera el adjudicatario para la certificación.

En general el adjudicatario aplicará las medidas técnicas y organizativas de forma que, para el servicio prestado y para los entregables, se disponga de las que permitan verificar por personal de la DGTD o delegado por ésta, las indicadas en la Guía del relativa a la verificación del cumplimiento de las medidas en el ENS aplicables a la categoría de sistema de información que corresponda.

El nivel que debe cumplir el adjudicatario en la implantación de las medidas de seguridad en los entregables correspondientes a los servicios contratados para cada uno de los sistemas de información vendrá determinado por la categorización del sistema de información correspondiente.

El adjudicatario del contrato debe proporcionar al Responsable del Contrato durante la ejecución del contrato la lista de componentes software, en cumplimiento de la medida [op.pl.5.r2.1] del ENS.

14.3. Política de Seguridad de la CARM

El adjudicatario, al inicio del contrato y siempre que varíe el personal relacionado con el servicio contratado, recabará y entregará al Director Técnico una declaración responsable individual del personal a su servicio en relación con el objeto del contrato.

El adjudicatario mantendrá a disposición de la DGTD la documentación acreditativa del cumplimiento de las obligaciones establecidas para el cumplimiento normativo en materia de seguridad.

La Administración se reserva el derecho de auditar en cualquier momento el nivel de cumplimiento de las medidas de seguridad.



El adjudicatario deberá facilitar el acceso a los recursos que solicite la Administración para la correcta realización de la auditoría.

El adjudicatario deberá, en un plazo no superior al establecido para mantener la certificación ENS, solventar sin coste para la Administración, aquellas deficiencias detectadas en dicha auditoría cuando los recursos o servicios afectados sean de su competencia o estén incluidos en la prestación de los servicios que realiza.

El incumplimiento de condiciones y compromisos puede conllevar, además de la responsabilidad civil y judicial, las correspondientes penalidades.



ANEXO I. Sedes y equipamiento

Distribución de equipos por **zona geográfica del entorno administrativo**:

Zonas	Número de Sedes	Número de equipos
Altiplano	28	153
Lorca	26	6.729
Murcia	174	211
Mar Menor	24	162
Alhama	18	118
Caravaca	28	148
Mula	11	35
Cartagena	39	481
Total	348	8.037

Distribución equipos por **tamaño del centro del entorno administrativo**:

Tipo de centro	Nº Sedes	Equipos
Centros de más de 200 usuarios	9	3.692
Centros entre 100 y 200 usuarios	8	1.025
Centros entre 20 y 100 usuarios	54	2.063
Centros de menos de 20 usuarios	266	1.257
Total	348	8.037

Número de equipos **por tipo del entorno educativo**:

Descripción	Cantidad
PCs	52.000
Portátiles y Chromebooks	24.000
Tablets	3.000
Videoproyectores	2.000
Paneles digitales interactivos	12.000
Puntos de acceso WiFi	13.000
Conmutadores de red	5.000

Número de centros educativos y tipo del **entorno educativo**:

Tipo de centro	Cantidad de centros
Colegios de Educación Infantil y Primaria	393
Centros de Educación Secundaria	110
Equipos de Orientación Escolar y Psicopedagógica	28
Centros de Educación de Adultos	16
Escuelas Oficiales de Idiomas	6



Región de Murcia

Consejería de Economía, Hacienda,
Fondos Europeos y Transformación Digital

Subdirección General de Infraestructuras Digitales

Dirección General de Transformación Digital

Centro de Profesores y Recursos Región de Murcia	1
Colegios de Educación Especial	8
Centros de Enseñanzas Artísticas	8
Centros Integrados de Formación Profesional	6
Escuelas Infantiles	14
Total:	590

ANEXO II. Datos de actividad del servicio

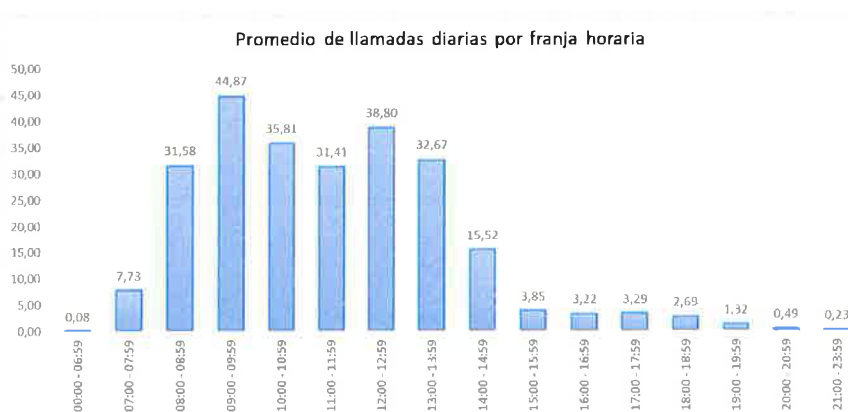
Las siguientes gráficas muestran los datos de actividad del servicio **relativos los ejercicios 2023 y 2024**.

Llamadas telefónicas

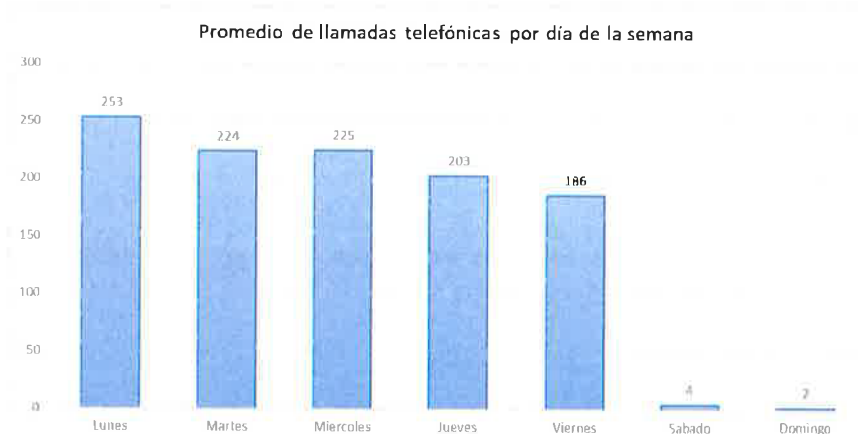
Número de llamadas telefónicas recibidas en Service Desk por mes (entorno administrativo y educativo):



Distribución de llamadas telefónicas en entorno administrativo y educativo por franja horaria durante 2023 y 2024:

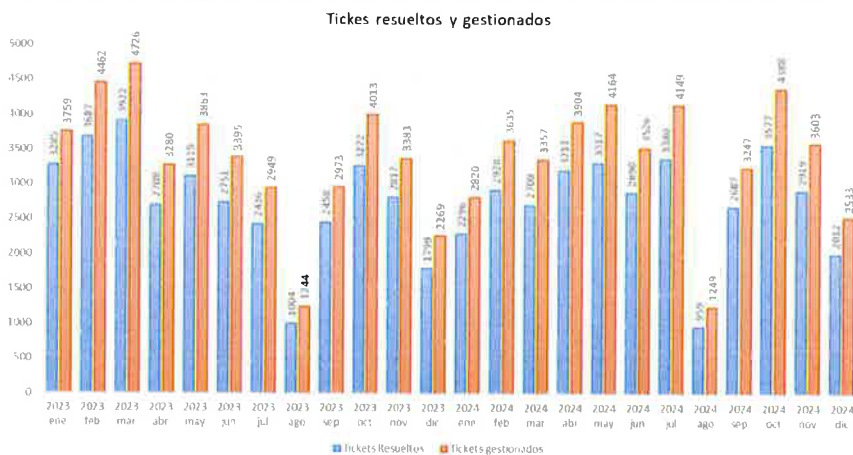


Distribución de llamadas telefónicas en entorno administrativo y educativo por día de la semana:



Tickets

Número de tickets gestionados (tickets en los que ha participado el CAU, aunque hayan sido resueltos por otros grupos de soporte) y tickets resueltos por mes (entorno administrativo):

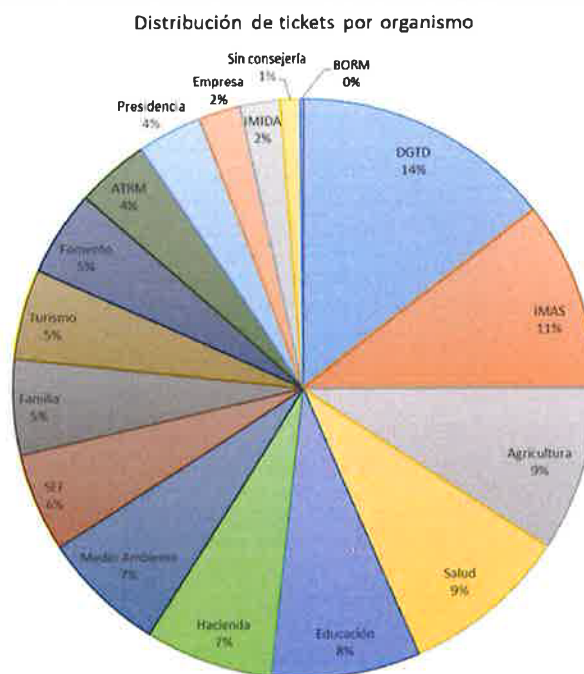




Número de tickets por mes (entorno educativo):



Distribución de tickets recibidos por organismo (entorno administrativo):



Distribución de tickets resueltos por municipio (entorno administrativo):

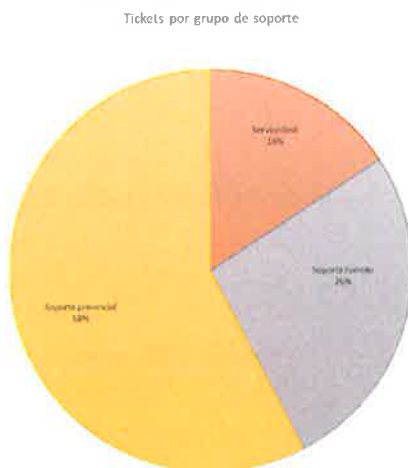
Municipio	% tickets
Murcia	82,50%
No definido	5,62%
Cartagena	3,76%
Lorca	1,57%
Molina de Segura	0,76%
Cieza	0,72%
Alcantarilla	0,69%
Jumilla	0,52%
Torre Pacheco	0,45%
Caravaca de la Cruz	0,41%
Alhama de Murcia	0,37%
Yecla	0,23%
Unión (La)	0,22%
Mazarrón	0,21%
San Pedro del Pinatar	0,20%
Mula	0,19%
San Javier	0,18%
Torres de Cotillas (Las)	0,15%
Águilas	0,15%
Fuente Álamo	0,13%
Archena	0,13%
Calasparra	0,10%
Cehegín	0,09%
Fortuna	0,09%
Bullas	0,09%
Moratala	0,07%
Totana	0,07%
Librilla	0,05%
Alcázares (Los)	0,05%
Abarán	0,04%
Abanilla	0,04%
Santomera	0,04%
Villanueva del Río Segura	0,04%
Beniel	0,03%
Blanca	0,02%
Puerto Lumbreras	0,02%
Pliego	0,01%
Lorquí	0,01%
Campos del Río	0,01%
Ceuti	0,00%
Aledo	0,00%
Alguazas	0,00%
Ulea	0,00%
Ojós	0,00%



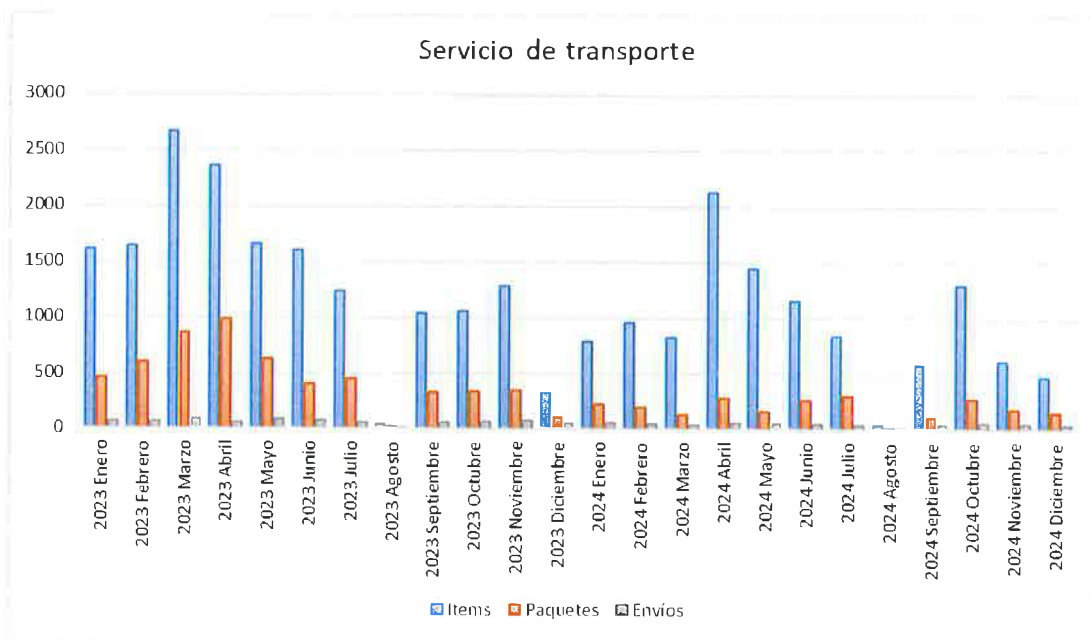
Distribución de tickets por zona (entorno educativo):



Distribución de tickets resueltos por nivel de soporte (entorno administrativo):

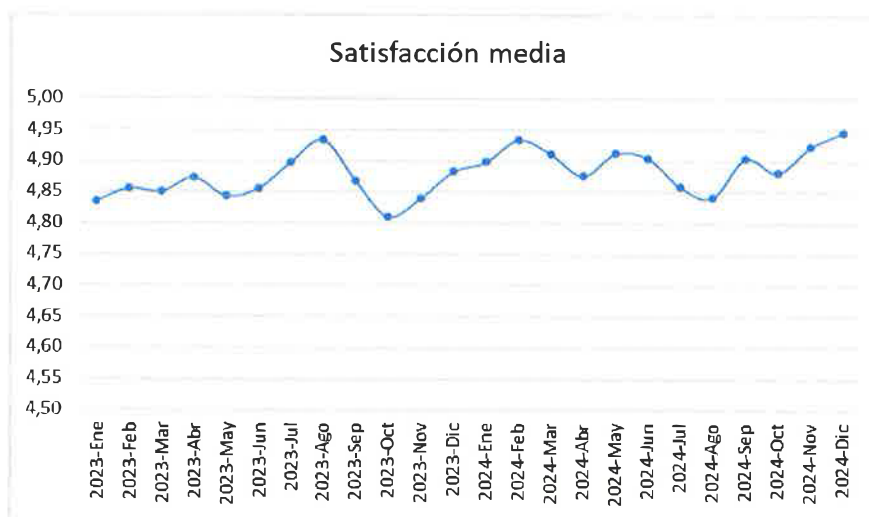


Servicio de transporte



Encuestas de satisfacción

El siguiente gráfico muestra el resultado de las encuestas de satisfacción cumplimentadas por los usuarios.





Datos de actividad del servicio de soporte GLPI

La siguiente tabla indica el número de tickets relacionados con el servicio de soporte de GLPI por tipo de ticket con fecha de apertura en los años 2023 y 2024.

Tipo de ticket	2023	2024	Subtotales
Incidencia	176	141	317
Tarea	25	13	38
Solicitud	152	129	281
Sugerencia	2	3	5
Consulta	11	4	15
Queja	4	1	5
Total			661

ANEXO III. Equipo de trabajo

Las siguientes tablas indica el número de técnicos recomendado del equipo de trabajo.

Por perfil

Perfil	Técnicos
Coordinador general	1
Coordinadores área	2
Técnico especializado en biblioteca y archivo	1
Técnico especializado en puesto de trabajo	7
Técnico especializado en Microsoft 365	3
Técnico especializado en Microsoft 365 avanzado	1 (bajo demanda)
Técnico especializado en GLPI	1
Técnico especializado en GLPI avanzado	1 (bajo demanda)
Técnico de soporte senior	25
Técnico de soporte junior	22
Total	62 dedicación completa 2 bajo demanda

Por nivel de soporte

Consideramos que el dimensionamiento recomendado del nivel 1 del Centro de soporte (Service Desk y soporte remoto) es de 12 técnicos y dos supervisores (14 técnicos) y puede desarrollar su trabajo de forma remota, en la sede del licitador.

Para el nivel 2 del Centro de soporte (soporte presencial) recomendamos 36 técnicos (repartidos entre el área administrativa y el área educativa), los cuales han de desarrollar su trabajo insitu.

El resto del equipo (12 técnicos entre coordinadores, supervisores, técnicos especializados en puesto de trabajo, biblioteca, M365 y GLPI y los dos técnicos avanzados en MS365 y GLPI) puede desarrollar su trabajo tanto presencialmente como en remoto.

Este dimensionamiento es el recomendado para cumplir los SLA establecidos. La carga de trabajo puede variar diariamente, siendo necesario balancear el equipo de trabajo entre diferentes niveles, entornos y ubicaciones.

Sedes con soporte presencial permanente

El servicio se prestará desde la propia sede de la empresa siempre que sea posible (salvo el soporte insitu). Las tareas de soporte especializado (comunicaciones, sistemas, calidad, inventario...) y coordinación también se realizará desde la sede de la empresa salvo cuando se requiera su presencia en la sede de la DGTD.

De cara a garantizar unos tiempos de respuesta mínimos, las sedes principales de cada consejería u organismo autónomo (donde se ubique el consejero) dispondrán de un técnico de soporte in-situ permanente en horario de mañana.

La siguiente tabla describe las sedes donde se requiere **soporte presencial permanente** (en horario de mañana). Esta distribución por sedes podrá cambiar en función de las necesidades y a criterio del responsable del contrato.

Área administrativa			
Sede	Consejería / OOAA	Técnicos	Observaciones
Flomesta	Hacienda/ATRM	1	
Infante	Hacienda/SEF	1	
Juan XXIII	Agricultura	1	

Ronda de Levante	Salud	1	
Santoña	Fomento	1	
Fama 15	Educación	1	
Fama 3	Política Social	1	
San Cristóbal	Medio Ambiente	1	
Alonso Espejo	IMAS	1	
Zona centro	Empresa/varias	1	Díaz Cassou, Galerías, NNTT, DGSSJJ
Biblioteca y Archivo	Cultura	1	
Foro – Cartagena	Turismo	1	

En el resto de sedes donde no haya soporte presencial permanente, el adjudicatario deberá garantizar un tiempo máximo de desplazamiento de **30 minutos** (dentro del municipio de Murcia).

En horario de tarde (lunes y miércoles), será obligatorio el soporte presencial permanente en las sedes: Tte. Flomesta, Infante, Juan XXIII, Alonso Espejo. En el resto de sedes (en horario de tarde) deberá garantizarse un tiempo máximo de desplazamiento de **30 minutos** (dentro del municipio de Murcia).

La siguiente tabla describe la distribución de técnicos en el **área educativa** por zona geográfica. El objetivo es que cada técnico tenga asignado un conjunto de centros que le permita visitarlos durante un periodo no superior a un mes y realizar acciones preventivas y evolutivas.

Área educativa	
Zona	Técnicos
Murcia	6
Cartagena	4
Lorca	3
Altiplano	2
Mula	2
Mar Menor	1
Caravaca	1
Alhama	1

Los centros docentes permanecen cerrados durante el mes de agosto, las semanas de Navidad, Reyes, Semana Santa y Fiestas de Primavera (municipio de Murcia). El mes de julio están abiertos, pero sin actividad docente.

ANEXO IV. Perfiles técnicos y profesionales

Este anexo describe los perfiles profesionales mínimos del personal adscrito al contrato.

El apartado *Capacidades técnicas del equipo de trabajo* indica los requisitos aplicables al conjunto del equipo, es decir, bastará con que alguien del equipo tenga la habilidad requerida, independientemente del rol que desarrolle.

El resto de los apartados establece requisitos para cada perfil, es decir, el técnico que desarrolle ese rol, deberá cumplir con los requisitos del perfil.

Capacidades técnicas del equipo de trabajo

El equipo de trabajo deberá contar con las capacidades técnicas o habilidades (*skills*) descritas a continuación.

- a) **Gestión de proyectos:** Al menos, un técnico deberá contar con certificación en alguna metodología de gestión de proyectos (PRINCE2, PMP, AGILE, SCRUM, COBIT...).
- b) Certificación en **Microsoft Windows**³. Al menos, un técnico.
- c) Certificación en **Microsoft 365**⁴. Al menos, un técnico.
- d) Todos los técnicos adscritos al servicio deberán disponer de la certificación ITIL V3 Foundation (o superior). De forma excepcional, los técnicos que no dispongan de ella dispondrán de un plazo máximo de 3 meses para su certificación.

Perfil: Coordinador general

Deberá haber un **coordinador general** del servicio.

A. Formación:

- Titulado universitario en cualquier área TIC. La titulación puede ser sustituida por experiencia demostrable de al menos cinco años adicionales al mínimo exigido en las tareas descritas en la experiencia.

B. Experiencia previa:

- Experiencia de **cinco años** en dirección de proyectos o servicios con equipos de trabajo de más de 50 personas.

Perfil: Coordinador de área

Deberá haber un **coordinador de área administrativa** y otro **coordinador de área educativa**.

A. Formación:

- Titulado universitario en cualquier área TIC. La titulación puede ser sustituida por experiencia demostrable de al menos tres años adicionales al mínimo exigido en las tareas descritas en la experiencia.

^{3, 3} Puede consultar certificaciones oficiales de Microsoft en <https://learn.microsoft.com/es-es/credentials/browse/>

B. Experiencia previa:

- Experiencia mínima de **tres años** en proyectos de coordinación de equipos de trabajo en entornos de soporte a usuarios.

Perfil: Técnico especializado en entorno de biblioteca y archivo

Cantidad de técnicos mínima de este perfil: **un técnico**.

A. Formación:

- Técnico superior en informática, FP II en informática o titulaciones superiores en el área de informática. La titulación puede ser sustituida por experiencia demostrable de al menos tres años adicionales al mínimo exigido en las tareas descritas en la experiencia.

B. Experiencia:

- Experiencia mínima de **tres años** en entornos AbsysNET, iBiblio, Archidoc (tres años en cada entorno).

Perfil: Técnico especializado en puesto de trabajo

Cantidad de técnicos mínima de este perfil: **siete técnicos**.

A. Formación:

- Técnico superior en informática, FP II en informática o titulaciones superiores en el área de informática. La titulación puede ser sustituida por experiencia demostrable de al menos tres años adicionales al mínimo exigido en las tareas descritas en la experiencia.

B. Experiencia:

- Experiencia mínima de **cinco años** en tareas de gestión del puesto de trabajo, maquetación y despliegue de equipos, configuración avanzada y automatizada, scripts de configuración, drivers, políticas de escritorio, redes locales y comunicaciones, sistemas operativos (Windows, Linux, MacOS), bases de datos, etc.

Perfil: Técnico especializado en M365

Cantidad de técnicos mínima de este perfil: **tres técnicos**.

A. Formación:

- Técnico superior en informática, FP II en informática o titulaciones universitarias superiores en el área de informática.

B. Experiencia:

- Experiencia mínima de **tres años** en tareas de soporte de Microsoft 365.

Perfil: Técnico especializado avanzado en M365 y en Sistemas Operativos

Cantidad de técnicos mínima de este perfil: Deberá haber al menos un técnico con este perfil (con dedicación a tiempo parcial y facturable por las jornadas realmente ejecutadas).

A. Formación:

- Grado universitario en informática.

B. Experiencia:

- Experiencia mínima de **tres años** en tareas de soporte de Windows Server, Linux y Microsoft 365.

Perfil: Técnico especializado en GLPI (soporte funcional)

Cantidad de técnicos mínima de este perfil: **un técnico**.

A. Formación:

- Titulado universitario en cualquier área TIC. La titulación anterior puede ser sustituida experiencia demostrable de al menos dos años adicionales al mínimo exigido en las tareas relacionadas con soporte funcional de GLPI.

B. Experiencia:

- Experiencia mínima de **tres años** en tareas de soporte funcional de GLPI en entornos complejos, en especial, en la configuración de los módulos estándar de GLPI.
- Experiencia práctica en la implantación o gestión de procesos basados en ITIL en entornos complejos.

Perfil: Técnico especializado en GLPI (soporte avanzado)

Cantidad de técnicos mínima de este perfil: Deberá haber al menos un técnico con este perfil (con dedicación a tiempo parcial y facturable por las jornadas realmente ejecutadas).

A. Formación:

- Titulado universitario en cualquier área TIC. La titulación anterior puede ser sustituida experiencia demostrable de al menos tres años adicionales al mínimo exigido en las tareas relacionadas con el soporte avanzado de GLPI.

B. Experiencia:

- Experiencia mínima de **tres años** en tareas de desarrollo sobre GLPI en entornos complejos, en especial, el mantenimiento del código fuente de complementos y núcleo de GLPI.
- Experiencia práctica en la actualización de la versión de GLPI y migración de funcionalidades personalizadas (de complementos y núcleo) en la versión actualizada.

Perfil: Técnico de soporte senior

Cantidad de técnicos mínima de este perfil: **22 técnicos** (recomendable 25 técnicos). Además, la suma de técnicos senior y junior debe ser mayor o igual a 41 (recomendable 47).

A. Formación:

- Técnico superior en informática, FP II en informática o titulaciones superiores en el área de informática. La titulación anterior puede ser sustituida experiencia demostrable de al menos tres años adicionales al mínimo exigido en las tareas relacionadas con soporte a usuarios y gestión del puesto de trabajo. En este sentido, los perfiles técnicos propuestos sin la titulación requerida no podrán superar el 25% de los técnicos con este perfil.

B. Experiencia:

- Experiencia mínima de **tres años** en tareas de soporte a usuarios y gestión del puesto de trabajo.

Perfil: Técnico de soporte junior



La cantidad mínima de técnicos junior es 41 menos el número de técnicos senior. Además, la suma de técnicos senior y junior debe ser igual o superior a 41 (recomendable 47).

A. Formación:

- Técnico superior en informática (grado superior), FP II en informática o titulaciones superiores en el área de informática. La titulación anterior puede ser sustituida por experiencia demostrable de al menos dos años de experiencia en las tareas relacionadas con soporte a usuarios y gestión del puesto de trabajo. Los perfiles técnicos sin la titulación requerida no podrán superar el 25% de los técnicos con este perfil.

Resumen de los perfiles profesionales

Perfil	Titulación	Experiencia en tareas de...	Experiencia (años)	Valorable	N. técnicos mínimo	N. técnicos recomendado
Coordinador general	Universitaria ⁽¹⁾	Coordinación equipos de trabajo	5 (+5)	Sí	1	1
Coordinadores de área	Universitaria ⁽¹⁾	Coordinación equipos de trabajo	3 (+3)	Sí	2	2
Técnico especializado en biblioteca y archivo	Técnico superior ⁽¹⁾	Sistemas informáticos de biblioteca	3 (+3)	Sí	1	1
Técnico especializado en puesto de trabajo	Técnico superior ⁽¹⁾	Puesto de trabajo	5 (+3)	Sí	7	7
Técnico especializado en M365 (funcional)	Técnico superior	M365	3	Sí	3	3
Técnico especializado en M365 (avanzado)	Universitaria	M365, Windows Server, Linux	3	Sí	1 ⁽³⁾	1 ⁽³⁾
Técnico especializado en GLPI (funcional)	Universitaria ⁽¹⁾	Entornos complejos GLPI e ITSM	3 (+2)	Sí	1	1
Técnico especializado en GLPI (avanzado)	Universitaria ⁽¹⁾	Desarrollo GLPI, actualización GLPI	3 (+2)	Sí	1 ⁽³⁾	1 ⁽³⁾
Técnico de soporte senior	Técnico superior ⁽¹⁾	Soporte usuarios	3 (+3)	No	22	25
Técnico de soporte junior	Técnico superior ⁽¹⁾	-	0 (+2)	No	41 - senior ⁽²⁾	47 - senior ⁽²⁾
				Total	62 tiempo completo 2 bajo demanda ⁽³⁾	56 tiempo completo 2 bajo demanda ⁽³⁾

⁽¹⁾ La *titulación* requerida puede sustituirse por la experiencia adicional indicada entre paréntesis en la columna *Experiencia*

⁽²⁾ La suma de técnicos senior y junior no podrá ser inferior a 41 técnicos (recomendable 47).

⁽³⁾ Los perfiles de *técnico especializado en M365 (avanzado)* y *técnico especializado en GLPI (avanzado)* no se requieren a tiempo completo, sino bajo demanda. El licitador deberá proponer un técnico para realizar las tareas correspondientes a este perfil, pero no se requiere su presencia de forma permanente.

ANEXO V. Averías más frecuentes

Avería	Licitación	Casos / año	Total
Reparación de batería (original) de portátiles HP EliteBook 845, HP EliteBook X2, Lenovo Thinbook 14	75 €	15	1.125 €
Reparación de batería de portátil (genérica)	50 €	10	500 €
Reparación de docking station HP G3 (con alimentación)	125 €	20	2.500 €
Reparación de disco duro NVME 512 GB	50 €	10	500 €
Reparación de placa base de portátil o CPU	50 €	10	500 €
Reparación de teclado de portátil (original)	50 €	6	300 €
Reparación de pantalla de portátil (original)	100 €	7	700 €
Reparación de módulo de RAM (8 GB)	30 €	5	150 €
Reparación de tarjeta de red (1Gbps)	30 €	5	150 €
Reparación de fuente de alimentación de portátil	50 €	5	250 €
Reparación de fuente de alimentación de teléfono o tablet	30 €	5	150 €
Reparación de cable alimentación de teléfono o tablet (USB-C, lightning, microusb)	10 €	5	50 €
Reparación de cable o conversor de video 1.5m (DVI/HDMI/DisplayPort) 2m	15 €	5	75 €
Reparación de componentes electrónicos (condensadores, resistencias, diodos...)	10 €	5	50 €
Reparación de conmutador de red de 5/10 puertos 1Gbps	30 €	5	150 €
Reparación de cable de red (hasta 7 m)	20 €	5	100 €
Reparación de rodillos para escáner	150 €	5	750 €
Reparación de ratón estándar por ratón adaptado para discapacitados	70 €	10	700 €
Reparación de teclado estándar por teclado adaptado para discapacitados	100 €	3	300 €
Avería no catalogada (previo presupuesto específico)			3.000 €
TOTAL			12.000 €

ANEXO VI. Requisitos asociados a desarrollos software

En caso de que el adjudicatario utilice software desarrollado para el presente contrato, serán de aplicación los requisitos establecidos en este anexo.

Requisitos generales

La autenticación y autorización de los accesos estarán basadas en los servicios y bajo las políticas y servicios definidos por la CARM.

Se incluirán todos los aspectos de seguridad en el ciclo de vida de desarrollo de software (SDLC, Software Development Life Cycle).

Se realizará análisis de código fuente y corregir vulnerabilidades antes de subir a producción y ante cualquier cambio.

Se modificará el código para permitir actualizar sistema operativo y software base.

Se mantendrá el software al día de actualizaciones y vulnerabilidades. Se instalarán parches y actualizarán versiones de forma continua.

Se empleará el método GET de HTTP solo para la consulta de información, y el método POST para el intercambio y envío de información por parte de los clientes Web a la aplicación Web.

No se emplearán cabeceras HTTP como método de validación o de envío de información, dada su facilidad de manipulación por un posible atacante.

Los mecanismos de interacción entre los distintos componentes del entorno (servidor proxy, de aplicación y base de datos) se realizarán de forma segura y las comunicaciones entre estos elementos deberán estar cifradas, autenticadas y asegurarse su integridad.

El almacenamiento de información sensible (nivel ENS alto), tanto propia de la lógica de la aplicación como las credenciales de acceso, se hará de forma cifrada en todos los servidores, y especialmente en el de base de datos.

Los datos de entrada proporcionados por el usuario (o atacante) se considerarán potencialmente dañinos y se verificarán y analizarán antes de ser procesados por la aplicación, por ejemplo:

- Eliminar los caracteres maliciosos y permitir el resto.
- Permitir sólo los caracteres válidos para cada entrada en la aplicación.

Se establecerá una única librería de código que contemple toda la funcionalidad necesaria para filtrar cualquier entrada del usuario:

- Funciones de filtrado frente ataques XSS
- Funciones de filtrado a ataques de inyección SQL
- Funciones de filtrado frente al desplazamiento por directorios
- Funciones de filtrado frente a referencias directas a ficheros
- Funciones de filtrado frente a ejecución de comandos de sistema operativo
- Funciones de filtrado frente a HTTP Response Splitting
- Funciones de filtrado frente a desbordamiento de buffer

Se controlará mediante permisos restringidos la subida de ficheros tipo script PHP, ASP, Perl, Python, Ruby, Cold, C, Powershell o similares a las galerías de imágenes o documentos. Se protegerá estas galerías con solo lectura y no ejecución de ficheros.

Se realizará control de ficheros, directorios y metadatos visibles.

Se realizará control de información sensible visible.

Se gestionarán adecuadamente los errores, minimizando la cantidad de información que se proporciona al usuario o atacante. Es necesario en todo momento capturar las condiciones de error y mostrar mensajes de error personalizados con la mínima cantidad de información posible. No se mostrará directamente los mensajes de error detallados generados por el servidor proxy, el servidor de aplicaciones o la base de datos.

Se incluirá CAPTCHA.

La gestión de sesiones en la aplicación se realizará empleando identificadores de sesión o tokens no predecibles (es decir, suficientemente aleatorios), de suficiente longitud para que no puedan ser adivinados mediante técnicas de fuerza bruta, y que caduquen tras cierto tiempo.

Se hará un uso adecuado de los dos tipos de cookies existentes, persistentes y no persistentes, en función de su propósito y de la duración estimada de la sesión del usuario; además del uso de las capacidades extendidas en la definición de cookies, como "secure" (cookies sólo disponibles a través de SSL) o "httponly" (cookies sólo disponible para la página Web, y no para los scripts).

Se generarán los logs necesarios. Existen numerosos motivos para la generación, almacenamiento y gestión de logs, tales como motivos legales y/o de regulación, de contabilidad, para la resolución problemas, auditoría, estadísticas, respuesta ante incidentes y análisis forense. Se debe poder identificar para cada acción, si ha sido o no exitosa, la persona, la información tratada y la fecha y hora exacta.

Se enviarán los logs de auditoría al SIEM corporativo, de forma encriptada y conservando la cadena de custodia. Las características del envío deberán ser validadas por el RC.

Se cumplirán las guías de la CARM para cumplimiento normativo en materia de seguridad y protección de datos para sitios web.

Se usará doble factor de autenticación mediante Login-password + OTP, integración con CAS de la CARM o con CI@ve PIN o CI@ve permanente con OTP. El sistema a emplear deberá ser validado por el RC.

Aseguramiento de la calidad del código

El servicio de integración continua/entrega continua (CI/CD) de la CARM incluye los siguientes componentes:

- Repositorio de código fuente: A fecha de redacción de este documento, GitLab
- Análisis estático de código fuente (SAST, Static Application Security Testing, Test Estático de Seguridad de Aplicación): A fecha de redacción de este documento, SonarQube
- Repositorio de artefactos: A fecha de redacción de este documento, Nexus
- Automatización de despliegues: A fecha de redacción de este documento, Jenkins

El proceso de integración continua consta de las siguientes fases:

- Revisión del estilo del código fuente



- **Aseguramiento de la calidad del código fuente**
- **Publicación del artefacto en el repositorio**

El proceso de entrega continua consta de las siguientes fases:

- **Despliegue de los artefactos en la infraestructura de la CARM**
- **Inyección de la configuración en la infraestructura de la CARM**

El adjudicatario está obligado a usar este servicio, o cualquier evolución del mismo que la CARM realice durante el periodo de ejecución de este contrato (por ejemplo, inclusión en el proceso de integración continua de la automatización de pruebas unitarias, de integración y de rendimiento), salvo que no sea tecnológicamente factible.

En ese caso, mientras no se disponga de una Oficina Técnica de Calidad del Software (encargada, entre otras tareas, de incorporar las tecnologías que procedan al servicio CI/CD de la CARM), el adjudicatario deberá integrar su tecnología en el servicio CI/CD de la CARM, desarrollando los correspondientes scripts de integración continua (GitLab-CI) y despliegue continuo (Jenkins), que generen y desplieguen los correspondientes artefactos en la infraestructura de la CARM, así como enlazando con un servicio de aseguramiento de la calidad/código seguro.

El coste del licenciamiento de dicho servicio de aseguramiento de la calidad/código seguro correrá a cuenta del adjudicatario, así como la instalación del mismo en la infraestructura de la CARM (salvo que se trate de un servicio en la nube, en cuyo caso no procede la instalación del mismo sino su configuración).

Análisis de código fuente

En caso de que la herramienta de análisis estático de código fuente ofrecida por la CARM no soporte el lenguaje de programación o tecnología en que el adjudicatario va a desarrollar el código, el adjudicatario deberá incluir en su oferta una herramienta de análisis estático de código fuente que cumpla:

- Integración con resto de herramientas de la CARM.
- Informe de vulnerabilidades de seguridad.
- Localización de líneas de código inseguras.
- Detalle de acciones a tomar.
- Detección de vulnerabilidades de los catálogos OWASP, CWE, SANS, MITRE, un mes como máximo desde publicación.
- Notación CVE.
- Integración con IDE (Integrated Development Environment, Entorno de Desarrollo Integrado.)
- Consola centralizada.
- Roles y permisos según aplicaciones y tipos de usuarios.
- Histórico de análisis.
- Cuadros de mando e informes parametrizables sobre el estado del riesgo.
- Facilidades adicionales para remediación.
- Planes de remediación.



- **Inventariado de dependencias con librerías de terceros.**
- **Información de vulnerabilidades conocidas de librerías de terceros.**
- **Clasificación como líder en consultoras de referencia como Gartner o Forrester.**

Además, la CARM podrá realizar auditorías estáticas, dinámicas o interactivas de seguridad código, con las anteriores u otras herramientas, de manera independiente.

Los resultados de análisis de seguridad que se realicen con las herramientas de seguridad de inspección de código deberán mantenerse en el margen de tolerancia de los valores que establezca el área de Seguridad de la CARM. El código no se validará en tanto no se encuentre en dicho margen de valores.

ANEXO VII. Recursos aportados por la administración: CRISOL y ARKEO

Recursos aportados por la Administración en CRISOL

Descripción del sistema CRISOL

La Administración dispone de una infraestructura informática como servicio (IAAS) denominada CRISOL. Esta infraestructura, distribuida en dos centros de datos en configuración activo-activo, ofrece recursos de cómputo, memoria, comunicaciones, espacio en disco y copias de seguridad en distintas modalidades.

En la actualidad, la infraestructura está basada en la suite de productos “vCloud Foundation” de la empresa VmWare/Broadcom configurada en modo de clúster estirado entre dos centros de datos con un tercer centro de datos auxiliar que aloja los sistemas testigo (witness).

Configuraciones posibles de los servidores virtuales

Dado que CRISOL se trata de una infraestructura distribuida en dos centros de datos en configuración activo-activo, existen diversas formas de ubicar los servidores virtuales del adjudicatario.

La configuración normal es que todos los servidores tengan su almacenamiento replicado en tiempo real (RPO=0) en ambos centros de datos. De esta forma se garantiza que, ante la indisponibilidad puntual o duradera de algún elemento en uno de los centros de datos que impida la ejecución de los servidores virtuales alojados en él, éstos serán reiniciados en el otro centro de datos y sus discos contendrán toda la información hasta la operación anterior al incidente. En caso de parada planificada, los servidores podrán ser movidos al otro centro de datos sin parada. El único inconveniente de esta configuración, además de que la ocupación en disco es aproximadamente el doble (pasa de 1,6 a 2,6 veces el ratio bruto/neto) es una mayor latencia en las escrituras ya que no se da por conforme una escritura hasta que no hay sido confirmada en los dos centros de datos.

No obstante a lo anterior, se puede solicitar que los servidores virtuales solo tengan su almacenamiento en uno de los centros de datos, con lo que se obtiene cierta ganancia (aproximadamente 1ms) en las escrituras a disco y menos ocupación de disco bruto. Esta configuración es la recomendada en configuraciones en clúster donde algunos servidores pueden ubicarse en un centro de datos mientras que el resto de servidores del clúster pueden ubicarse en el otro y no se precisa todo el clúster durante una contingencia.

La elección de una configuración u otra será solicitada para cada servidor por parte del adjudicatario y validada por el responsable del contrato.

Recursos ofrecidos al adjudicatario (limitados)

Tabla con los recursos asignados

Recurso	Modalidad	Cantidad	Observaciones
Ghz/vCores	n/a		Ghz (o cores virtuales) que el adjudicatario podrá repartir en forma de cores virtuales de 2,7Ghz cada uno entre sus servidores virtuales.
GB RAM	n/a		Gigabyte de memoria RAM que el adjudicatario podrá repartir en

			forma de cores virtuales entre sus servidores virtuales
GB Disco (DAS)	Todas		Gigabyte de espacio de almacenamiento que el adjudicatario podrá repartir entre sus servidores virtuales en forma de discos conectados a cada servidor. Todo el almacenamiento está basado en discos de tecnología no mecánica (SSD).
GB Disco (NAS)	Todas		Gigabyte de espacio de almacenamiento que el adjudicatario podrá repartir entre sus servidores virtuales en forma de carpetas/buckets que los servidores acceden mediante protocolos NFS (v3 y v4), SMB (v2 y v3) o S3. Todo el almacenamiento está basado en discos de tecnología no mecánica (SSD).
GB Backup	n/a		Gigabyte de espacio de almacenamiento para contener las copias de seguridad de los servidores virtuales
GB Archivado	n/a		Gigabyte de espacio de almacenamiento no productivo que el adjudicatario podrá repartir entre sus servidores virtuales en forma de carpetas/buckets que los servidores acceden mediante protocolos NFS (v3 y v4), SMB (v2 y v3) o S3. Todo el almacenamiento está basado en discos mecánicos.

Si en "cantidad" se indica "ilimitado", quiere decir que el adjudicatario puede solicitar los recursos que considere necesarios, sean cuales sean. Corresponderá al responsable del contrato y al responsable del sistema CRISOL por parte de la Administración dar conformidad o no a dicha solicitud.

En el caso de establecerse una cantidad, el adjudicatario tiene garantizados dichos recursos como mínimo. De forma excepcional, el adjudicatario podrá solicitar de forma justificada mayores recursos a los indicados quedando (igual que en el caso de "ilimitado") a aprobación previa del responsable del contrato y del responsable del sistema CRISOL por parte de la Administración el autorizar la solicitud.

Acceso a los recursos de cómputo y almacenamiento

El adjudicatario dispondrá de los recursos anteriormente descritos mediante un portal de provisión basado en el producto comercial "vCloud Director" de la empresa VmWare/Broadcom. En este portal web, el adjudicatario dispondrá de un "virtual datacenter" al cual se asignarán los recursos (Ghz, GB de

RAM y GB de disco) que el responsable del contrato le asigne tanto en cantidad como en tipología; con estos recursos, el adjudicatario podrá crear, modificar, destruir tantos servidores virtuales como considere. También podrá organizar sus servidores virtuales dentro de “virtual applications”.

A solicitud del adjudicatario y solo para casos excepcionales donde técnicamente no sea posible la modalidad anterior y previa validación por parte del responsable del contrato y previa conformidad del responsable de la infraestructura CRISOL por parte de la Administración, se podrá configurar un acceso al software de gestión de la infraestructura (producto comercial “vCenter” de la empresa VmWare/Broadcom) para poder disponer de dichos recursos. En este caso, el adjudicatario dispondrá de un “pool de recursos” (Ghz, GB RAM y GB de disco) para poder crear, modificar y destruir sus servidores virtuales. Todos sus servidores virtuales quedarán bajo una carpeta en dicho software de gestión. Este acceso podrá ser utilizado por el personal técnico o por sistemas informáticos del adjudicatario.

Comunicaciones

Mediante la plataforma ITSM de la Administración, el adjudicatario podrá solicitar:

1. Las redes locales que requiera tanto con direccionamiento público como con direccionamiento privado de la Administración siempre mediante aprobación preceptiva del responsable del contrato.
2. Las reglas de seguridad tanto este-oeste (incluso dentro de una misma LAN) como norte-sur (incluyendo la salida a Internet) que apliquen a cada servidor o grupo de servidores. Por defecto, dichos servidores no tendrán acceso a ningún otro servidor debido a la política de solo autorizar lo estrictamente necesario.
3. Los servicios balanceados que requiera. CRISOL dispone de balanceadores virtuales del fabricante F5.

El adjudicatario deberá tener en cuenta que debido a la política de caducidad de, como máximo, un año establecida todos los elementos de comunicaciones, deberá confirmar con dicha periodicidad que las reglas de flujo de datos siguen siendo necesarias.

Copias de seguridad

La Administración aportará el espacio para copias de seguridad determinado anteriormente. El software actualmente usado es Commvault y las copias se realizan mediante snapshots a las máquinas virtuales. Es altamente recomendable, pero no obligatorio, tener instalado en los servidores virtuales del adjudicatario el software “VmWare Tools” para que Commvault pueda avisar al sistema operativo de que va a ser objeto de copia de seguridad.

Aunque existen políticas predeterminadas de copia de seguridad, la periodicidad y retención de las copias podrá ser determinada por el adjudicatario previa validación tanto del responsable del contrato como del responsable del sistema CRISOL por parte de la administración y siempre y cuando no se agote con las políticas solicitadas el espacio reservado para el adjudicatario.

El equipo de gestión de CRISOL tiene dentro de sus obligaciones contractuales la supervisión de las copias de seguridad y, por tanto, avisar al adjudicatario de fallos u otros problemas en los trabajos de copia así como de relanzarlos si fuera necesario.

Mediante solicitud en el sistema ITSM de la Administración, el adjudicatario podrá solicitar la recuperación de servidores completos o de archivos dentro de dichos servidores si técnicamente es posible hacerlo.

Licencias

El sistema CRISOL incluye el licenciamiento de los servidores virtuales con sistema operativo Windows Server. Para ello, o bien el adjudicatario usa las plantillas Windows Server preactivadas que se pondrán a su disposición o bien, tras instalar por su cuenta este sistema operativo, creará una cuenta temporal con los privilegios suficientes para que, con dicha cuenta, el adjudicatario de CRISOL proceda a la activación del sistema operativo. Una vez activado el sistema operativo, la cuenta deberá ser eliminada.

El adjudicatario se compromete a no obtener en ningún caso la clave de activación del sistema operativo ni siquiera para el caso de activar otros servidores Windows Server que tengan relación con el contrato y que no estén alojados en CRISOL. Esta clave de activación solo debe ser usada única y exclusivamente en el sistema CRISOL.

Acceso a los sistemas de gestión

Los técnicos del adjudicatario que requieran acceso tanto a la herramienta ITSM como a las herramientas de gestión de CRISOL (vCloud, vCenter, etc.) que la Administración pone a su disposición deberán conectarse mediante VPN aportada por la Administración mediante un certificado digital aceptado por la Administración (principalmente el DNI electrónico).

Recursos aportados por la administración en ARKEO

Descripción del sistema ARKEO

ARKEO es un sistema de almacenamiento inmutable al cual se accede mediante protocolo S3 sobre HTTPS. Un archivo depositado en ARKEO en un BUCKET (contenedor) no podrá ser eliminado ni modificado hasta que se alcance el periodo de caducidad definido en el BUCKET para todos los archivos que contenga.

Recursos ofrecidos

A cada adjudicatario se le creará al menos un BUCKET con una política de caducidad propuesta por el adjudicatario y validada por el responsable del contrato.

Prevía justificación de la necesidad por parte del adjudicatario y con la conformidad del responsable del contrato y del responsable del sistema ARKEO se podrán crear BUCKETS adicionales.

El tamaño máximo de cada BUCKET será propuesto por el adjudicatario y validado por el responsable del contrato. El responsable del contrato ARKEO dará su conformidad en función de las capacidades de que disponga el sistema. Del mismo modo se producirán las ampliaciones de espacio de BUCKET's existentes.

Acceso a los recursos

El responsable del sistema ARKEO, le facilitará al adjudicatario las credenciales que le permitirán añadir y leer ficheros en los BUCKETS definidos para el contrato así como los datos técnicos necesarios que, en cualquier caso, será un acceso exclusivamente mediante protocolo S3 en conexiones HTTPS.

La administración no facilita, dentro de ARKEO, ningún software de copias de seguridad o de copia de archivos para añadir o leer ficheros de ARKEO.

La administración no realiza ningún tipo de control sobre el éxito de las operaciones de cualquier tipo que el software del adjudicatario realice sobre ARKEO. Es decir, no se realiza ninguna labor de supervisión de los trabajos de copia.

ANEXO VIII. Resiliencia de los servicios

Requisitos generales

Adicionalmente para determinados servicios categorizados según el ENS en categoría ALTA se añade la exigencia de que los sistemas de información que los soportan cumplan en su implantación y operación medidas técnicas del ENS alineadas con dicha categoría. Esta exigencia será valorada junto a la solución técnica y por tanto debe describirse en la oferta técnica cómo se plantea cumplir dichas exigencias específicas.

En particular, para los servicios en los que en el contrato se referencia la exigencia de “Resiliencia” debe detallarse cómo se plantea conseguir cumplir las medidas técnicas del ENS categoría ALTA:

op.ext.3 Protección de la cadena de suministro

op.nub.1 Protección de servicios en la nube

Y en línea con la “Guía de Seguridad de las TIC CCN-STIC 803” interesa concretar como se plantea conseguir un tiempo de recuperación objetivo o tiempo de interrupción de referencia, que a menudo se conoce como RTO, que señala el tiempo máximo que el sub-servicio puede permanecer interrumpido de $\leq$ de 4 horas ante, como mínimo, los siguientes escenarios:

- Daño o saturación accidental en parte de un sistema de información soporte del servicio (corrupción de DB, caída del SO...).
- Ataques a los sistemas de la empresa del adjudicatario del contrato (ransomware, denegación del servicio...).
- Ataques a los sistemas que forman parte de la cadena de suministro del sub-servicio (ransomware, denegación del servicio...).
- Pérdida de comunicación con el CPD principal de la CARM.
- Destrucción de CPD principal de la CARM por desastre natural.



Expediente: 13023/2025

Servicio. Abierto, varios criterios. SARA.

ORDEN DE INICIO

Vista la propuesta de inicio del expediente de contratación ***“Centro de soporte de primer nivel de las infraestructuras digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia”*** formulada por la Dirección General de Transformación Digital, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 116.4 de la Ley de Contratos del Sector Público.

Visto el informe de necesidad del contrato, así como el informe de insuficiencia de medios, previstos en los artículos 28 y 116.1 de la Ley de Contratos del Sector Público, y en el artículo 73.2 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre.

Visto el informe de justificación del procedimiento de adjudicación 25 de abril de 2025.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 116 de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (LCSP), y el artículo 16 de la Ley 7/2004 de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia,

DISPONGO

PRIMERO.- Acordar el inicio del expediente de contratación relativo al ***“Centro de soporte de primer nivel de las infraestructuras digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia”*** para la adjudicación del citado contrato, por el procedimiento abierto, con varios criterios de adjudicación, tramitación ordinaria, a tenor de lo dispuesto en los artículos 131, 145 y 156 de la LCSP.

SEGUNDO.- El presupuesto base de licitación, en el que se indica como partida independiente el importe del Impuesto sobre el Valor Añadido que debe soportar la Administración, es el siguiente:

Presupuesto:	3.020.117,68 €
I.V.A (21%):	634.224,71 €
Presupuesto base de licitación:	3.654.342,39 €

La distribución del presupuesto se realizará en las siguientes anualidades:

ANUALIDAD	IMPORTE TOTAL (IVA incluido)
2025	304.528,53 €
2026	3.349.813,86 €
Total	3.654.342,39 €

Con cargo a la partida presupuestaria 13.05.00.126J.227.07, proyecto 42029, con código CPV: 72611000-6 "Servicios de apoyo informático técnico" y el CPA es 62.02.30 "Servicios de soporte técnico a tecnologías de la información".

TERCERO.- El presente contrato, de conformidad con lo dispuesto en la Memoria justificativa y con el artículo 116.4 de la LCSP, no se divide en lotes, debido a que la división de las prestaciones comprendidas en el objeto del contrato en varios lotes dificultaría la correcta ejecución del mismo debido a pérdida de eficacia en la supervisión y coordinación de los diferentes lotes entre sí. Además, el contrato pretende unificar en un único punto de entrada el soporte a todos los usuarios de los servicios que presta la DGTD y disponer de la capacidad de adaptar de forma dinámica – en función de la carga de trabajo – la distribución de técnicos entre los diferentes niveles de soporte (telefónico, remoto y presencial) así como la distribución de técnicos en cada sede también en función de la carga de trabajo. La división en lotes limitaría esa capacidad de adaptación del equipo de trabajo a las necesidades de soporte por niveles y por edificio.

CUARTO.- De conformidad con el artículo 326 de la LCSP, será preceptiva la constitución de una Mesa de Contratación, y de acuerdo con el artículo 106 de la LCSP, no se exigirá garantía provisional.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 64 de la LCSP y en el apartado V. "Principios y normas de conducta internas" del Acuerdo de Consejo de Gobierno de aprobación del código de conducta en la contratación pública de la Región de Murcia, adoptado en su sesión de 5 de noviembre de 2020, publicado por Resolución de 10 de noviembre de 2020 de la Secretaria General de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, (BORM nº 266, de 16 de noviembre de 2020), declaro asimismo que no concurre en mí ningún conflicto de interés que pueda comprometer mi imparcialidad e independencia durante el procedimiento, y me comprometo a poner en conocimiento, de forma inmediata, cualquier potencial conflicto de intereses que pudiera producirse con posterioridad, ya sea durante el desarrollo del procedimiento de adjudicación o en la fase de ejecución, y así lo suscribo en el presente documento firmado y fechado electrónicamente al margen.



JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCIÓN DE PROCEDIMIENTO

EXPEDIENTE Nº: 13023/2025

TÍTULO: CENTRO DE SOPORTE DE PRIMER NIVEL DE LAS INFRAESTRUCTURAS DIGITALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA CARM.

TIPO CONTRATO: SERVICIOS

PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN: Abierto

TIPO DE TRAMITACIÓN: Ordinaria.

UNIDAD PROMOTORA: Dirección General de Transformación Digital.

Exigiendo el artículo 116.4 a) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (LCSP), la justificación en el expediente de la elección del procedimiento para adjudicar el contrato, por este Servicio se emite el siguiente:

I N F O R M E

En el presente expediente de contratación, a la vista de la solicitud formulada por la Dirección General de Transformación Digital, se considera procedente la elección del procedimiento de adjudicación abierto, tramitación ordinaria, varios criterios a tenor de lo dispuesto en los artículos 131, 145 y 156 la LCSP, dado que todo empresario interesado podrá presentar una proposición, quedando excluida toda negociación de los términos del contrato con los licitadores.

El procedimiento abierto (reforzado en su modalidad simplificada, y simplificada sumaria) es el procedimiento ordinario por excelencia de adjudicación de los contratos públicos y el que mejor permite ejecutar el cumplimiento de los principios básicos de la Contratación Pública.

En este sentido, el Informe Anual de Supervisión de la Oficina Independiente de Regulación y Supervisión de la Contratación (OIRESCON), correspondiente al año 2024, destaca en sus conclusiones:

1. Se trata del procedimiento más utilizado, representando un 76,14% del total de las licitaciones en importe económico.
2. En términos de concurrencia, la media de licitadores participantes es del 3,73%.

3. Su utilización supone una baja media en el procedimiento abierto del 12,70% del precio de adjudicación respecto al presupuesto base de licitación, destacando que cuando se utiliza el procedimiento abierto simplificado dicha reducción media alcanza el 13,93%.
4. El tiempo de tramitación de las licitaciones se sitúa en torno a 5,2 meses de media (3,2 meses en el simplificado)

Asimismo, para la selección del adjudicatario en el contrato de referencia, se ha de tener en cuenta el artículo 145.3.g) de la LCSP, que establece que "La aplicación de más de un criterio de adjudicación procederá, en particular, en la adjudicación de los siguientes contratos: g) Contratos de servicios, salvo que las prestaciones estén perfectamente definidas técnicamente y no sea posible variar los plazos de entrega ni introducir modificaciones de ninguna clase en el contrato, siendo por consiguiente el precio el único factor determinante de la adjudicación."



Región de Murcia

Referencia: 027905/1100092684/000001
Ref. Anterior:

CARM CARM

R

RESERVA DEL GASTO

Presupuesto: 2025

Página: 1 de 1

Sección	13	C. DE ECONOMIA, HACIENDA, FFEE Y TR.DIG.
Servicio	1305	D.G. DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL
Centro de Gasto	130500	C.N.S. DG DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL
Programa	126J	CENTRO REGIONAL DE INFORMATICA
Subconcepto	22707	ESTUDIOS Y TRAB.TECN. INFORMATIC.YPROCESO DE DATOS
Fondo		

Cuenta P.G.C.P.

Proyecto de Gasto
Centro de Coste
CPV

42029 SERV ASISTENCIA TECNICA SIST. SERVIDORES

Exp. Administrativo
CO/13023/2025

Reg. de Contratos

Reg. de Facturas

Certf. Inventario

Explicación gasto

CENTRO SOPORTE 1ER NIVEL INFRAESTR.DIGIT
ESTUDIOS Y TRAB.TECN. INFORMATIC.YPROCESO DE DATOS

Perceptor
Cesionario
Cuenta Bancaria

Gasto elegible

Importe Original
Import. Complementario
Importe Total

*****304.528,53*EUR TRESCIENTOS CUATRO MIL QUINIENTOS VEINTIOCHO con CINCUENTA Y TRES EURO
*****0,00*EUR CERO EURO
*****304.528,53* EUR TRESCIENTOS CUATRO MIL QUINIENTOS VEINTIOCHO con CINCUENTA Y TRES EURO

VALIDADO
ADMINISTRATIVO/A DE APOYO

CONTABILIZADO
JEFE/A SERVICIO ECONOMICO Y PRESUPUESTAR

F. Preliminar	28.04.2025	F. Impresión	08.05.2025	F. Contabilización	29.04.2025	F. Factura	00.00.0000
---------------	------------	--------------	------------	--------------------	------------	------------	------------

