



SP23-00739.

**MEMORIA JUSTIFICATIVA CORRESPONDIENTE A LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A CLIENTES DEL SISTEMA DE VENTA DE ENTRADAS PARA LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL, MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO.**

**ÍNDICE**

**Contenido**

1. - JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y OBJETO DE LA CONTRATACIÓN. ....	2
2. - JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCIÓN DEL PROCEDIMIENTO, CARACTERÍSTICAS Y TIPO DE CONTRATO. ....	2
3. - TIPO DE CONTRATO. ....	2
4. - CODIFICACIÓN DEL CONTRATO. ....	4
5. - JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN EN LOTES. ....	4
6. - MODIFICACIÓN DEL CONTRATO. ....	4
7. - JUSTIFICACIÓN DEL CÁLCULO DEL PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN, ASÍ COMO DEL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO. ....	4
7. 1. - PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN. ....	4
7.1.1. Condicionamiento tecnológico. ....	4
7.1.2. Pago por uso. ....	5
7.1.3. Tarifas de uso de la plataforma. ....	5
7.1.4. Coste mensual máximo de llamadas. ....	6
7.1.5. Cálculo del precio de la bolsa de horas. ....	7
7. 2. - RESUMEN DEL PRECIO BASE LICITACIÓN (PBL) ....	9
8. - FORMA DE DETERMINACIÓN DEL PRECIO. ....	9
9. - VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO. ....	11
10. - PRECIO DEL CONTRATO. ....	12
11. - DURACIÓN DEL CONTRATO. ....	12
12. - LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO. ....	12
13. - JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE SOLVENCIA. ....	12
14. - JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN. ....	13
15. - JUSTIFICACIÓN DE LA CONSTITUCIÓN DE GARANTÍAS. ....	19
16. - RÉGIMEN DE PAGOS. ....	19
17. - JUSTIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO. ....	19
18. - CONCLUSIÓN. ....	20



## **1. - JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.**

La sociedad mercantil municipal Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio, S.A., (en adelante, "MADRID DESTINO") tiene, entre otros objetivos, la gestión de programas y actividades culturales, formativas y artísticas, la organización, apoyo y difusión de las mismas, la prestación de todos los servicios e infraestructuras integrantes o complementarios de estos programas y actividades, la gestión de cualesquiera centros, espacios, recintos, dependencias y/o servicios culturales, cuya gestión le fuera encomendada temporal o indefinidamente, o cuyo uso le fuera cedido por el Ayuntamiento de Madrid, incluida la contratación y ejecución de las obras, instalaciones, servicios y suministros para los mismos, la gestión de las políticas municipales de promoción e información turística de la Ciudad de Madrid, la proyección de su imagen a nivel nacional e internacional y la gestión y explotación de los derechos de propiedad intelectual derivados de las obras susceptibles de generar tales derechos resultantes de las anteriores actividades, así como la prestación por cuenta propia o ajena de todo tipo de servicios relacionados con la organización, dirección, producción y administración de eventos, ya sean deportivos, exposiciones, congresos, convenciones, seminarios, ferias, y cualquier otro evento de naturaleza similar.

Dentro de su actividad, el departamento de Ticketing de MADRID DESTINO utiliza una herramienta de gestión de la atención a clientes asociada al sistema de venta de entradas, por lo que es necesaria la contratación de este servicio en modalidad de pago por uso.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 28 de la LCSP en relación con el artículo 63.3 a) y b) de la misma, el presente documento recoge las exigencias establecidas en los citados preceptos en orden a justificar la necesidad e idoneidad del contrato, y la eficiencia en la contratación, sin perjuicio de que se puedan añadir cualesquiera otras cuestiones directamente relacionadas con el objeto del contrato que se considere oportuno justificar. Esta memoria se publicará en el Perfil del Contratante junto con el resto de información que genere el expediente (Pliego de Prescripciones Técnicas, Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, etc.).

Constituye el objeto del presente procedimiento la contratación de los siguientes servicios:

- Servicio del sistema de seguimiento de atención al cliente para un máximo de 3 usuarios.
- Un conjunto de bonos para el consumo de llamadas asociadas al servicio de atención telefónica tanto entrantes como salientes.
- Una bolsa de horas con un mínimo de 100 durante el contrato para acciones de apoyo y/o configuraciones y adaptaciones adicionales.

## **2. - JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCIÓN DEL PROCEDIMIENTO, CARACTERÍSTICAS Y TIPO DE CONTRATO.**

Teniendo en cuenta el valor estimado de este contrato y sus características, se considera que el procedimiento más adecuado para la licitación y contratación del suministro se tramite por el procedimiento abierto simplificado, al amparo de lo previsto en el artículo 156 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP), en relación con los artículos 159.1 y 21.1 b) del citado texto legal, al ser inferior a 139.999,00 € (IVA noincluido).

## **3. - TIPO DE CONTRATO.**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 17 de la LCSP en relación con la Disposición adicional trigésima tercera de la misma, se considerarán contratos de servicio:



*Son contratos de servicios aquellos cuyo objeto son prestaciones de hacer consistentes en el desarrollo de una actividad o dirigidas a la obtención de un resultado distinto de una obra o suministro, incluyendo aquellos en que el adjudicatario se obligue a ejecutar el servicio de forma sucesiva y por precio unitario.*

*No podrán ser objeto de estos contratos los servicios que impliquen ejercicio de la autoridad inherente a los poderes públicos.*

Disposición adicional trigésima tercera Contratos de suministros y servicios en función de las necesidades (LCSP):

*En los contratos de suministros y de servicios que tramiten las Administraciones Públicas y demás entidades del sector público con presupuesto limitativo, en los cuales el empresario se obligue a entregar una pluralidad de bienes o a ejecutar el servicio de forma sucesiva y por precio unitario, sin que el número total de entregas o prestaciones incluidas en el objeto del contrato se defina con exactitud al tiempo de celebrar este, por estar subordinadas las mismas a las necesidades de la Administración, deberá aprobarse un presupuesto máximo.*

*En el caso de que, dentro de la vigencia del contrato, las necesidades reales fuesen superiores a las estimadas inicialmente, deberá tramitarse la correspondiente modificación. A tales efectos, habrá de preverse en la documentación que rija la licitación la posibilidad de que pueda modificarse el contrato como consecuencia de tal circunstancia, en los términos previstos en el artículo 204 de esta Ley. La citada modificación deberá tramitarse antes de que se agote el presupuesto máximo inicialmente aprobado, reservándose a tal fin el crédito necesario para cubrir el importe máximo de las nuevas necesidades.*

Tal y como se describe en la cláusula de esta memoria relativa a las condiciones económicas, se establece una cantidad máxima estimada de gasto anual, cuyo consumo estará subordinado a las necesidades reales que vayan surgiendo durante la ejecución del contrato, sin que ello conlleve una restricción de la competencia ni de la concurrencia.

El presente contrato tiene carácter privado, al celebrarse por la mercantil Madrid Destino, entidad del Sector Público que, siendo poder adjudicador, no reúne la condición de Administración Pública de conformidad con lo dispuesto en los artículos 26, 316 y 319 de la LCSP.

Para lo no previsto en los Pliegos y en el resto de documentación que revista carácter contractual habida cuenta de su naturaleza privada, el contrato se regirá por las normas de derecho privado con las particularidades previstas en el art. 319.1 de la LCSP sobre obligaciones en materia medioambiental, social o laboral (art. 201); condiciones especiales de ejecución (art. 202); supuestos de modificación del contrato (arts. 203 a 205); cesión y subcontratación (arts. 214 a 217); racionalización técnica de la contratación (arts. 218 a 228); así como sobre las condiciones de pago establecidas en los apartados 4º del artículo 198, 4º del artículo 210 y 1º del artículo 243.

En su defecto, se regirá por 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 (RD 817/2009); y al Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado mediante Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre (RGLCAP), en todo lo que no se oponga a la anterior y resulte de aplicación.

En todo caso, las normas legales y reglamentarias citadas anteriormente serán de aplicación en todo lo que no se oponga a la LCSP.

Durante todo el periodo de ejecución del contrato, la mercantil adjudicataria deberá cumplir con la normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

#### **4. - CODIFICACIÓN DEL CONTRATO.**

A los efectos de identificar las prestaciones que son objeto de los contratos regulados en la LCSP, se identifican los siguientes CPV (Vocabulario común de contratos públicos):

- 72000000-5: Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, internet y apoyo.
- 503224100-3: Servicios de mantenimiento de sistemas.
- 72200000-7: Servicios de programación de software y de consultoría.
- 72212220-7: Servicios de desarrollo de software de internet e intranet.
- 72500000-0: Servicios informáticos.

#### **5. - JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN EN LOTES.**

De acuerdo con lo previsto en el artículo 99.3 de la LCSP, se considera que debido a la propia naturaleza del servicio a contratar resulta imposible la división en lotes.

#### **6. - MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.**

**Procede:** no.

#### **7. - JUSTIFICACIÓN DEL CÁLCULO DEL PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN, ASÍ COMO DEL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.**

##### **7.1. - PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN.**

##### **7.1.1. Planteamiento tecnológico de partida**

Madrid Destino opera en la actualidad el sistema de gestión de atención a los clientes de venta de entradas utilizando la herramienta Zendesk <https://www.zendesk.es/>

Esta herramienta se implantó durante 2023 y es la que se utiliza en la actualidad.

Sin embargo, será posible proponer otras soluciones que ofrezcan funcionalidades similares o superiores, las cuales serán definidas en el pliego de prescripciones técnicas (en adelante PPT). Estas funcionalidades y características tendrán carácter de mínimos. Aquellas propuestas que no cumplan con los requisitos, no serán tenidas en consideración.

Las herramientas propuestas deberán proporcionar soporte en español, tanto online como telefónico.

El adjudicatario deberá realizar las acciones de migración que sean necesarias en caso de producirse un cambio en la plataforma tecnológica. Así mismo, deberá llevarse a cabo las tareas de parametrización y adaptación necesarias a fin de cumplir con los requisitos funcionales del PPT.

En caso de ser necesario, el adjudicatario deberá realizar la portabilidad de la línea asociada al Call Center de Madrid Destino, uno de los canales de atención al cliente utilizados.

Los licitadores deberán acreditar la experiencia necesaria en el uso, desarrollo e implantación de la herramienta que oferten como base de la solución para prestar el servicio.

#### **7.1.2. Pago por uso**

Madrid Destino solo pagará por aquellos servicios efectivamente prestados. Es posible que algunos o todos los servicios objeto del contrato no lleguen a ponerse en funcionamiento o lo hagan de manera parcial. Si no se realiza consumo, no se facturará ni se pagará gasto alguno o si el consumo es parcial, solo se pagará por lo realmente consumido.

#### **7.1.3. Costes de migración**

Madrid Destino ha establecido un coste fijo para la realización de la migración, parametrización y puesta en marcha de la nueva solución, en caso de ser necesario.

El presupuesto asignado a esta posible tarea es de 700 € IVA no incluido. Este presupuesto consta como parte del valor estimado del contrato, pero no será valorable.

El tiempo máximo para llevar a cabo la migración es de dos semanas naturales desde la firma del contrato.

En caso de no ser necesaria la migración, no se facturará el coste de la misma.

#### **7.1.4. Tarifas de uso de la plataforma**

Para la valoración económica del coste de por uso del producto se han tomado como referencia las tarifas públicas de cinco herramientas que Madrid Destino ha considerado que cumplen con los requisitos funcionales. Las tarifas son públicas y pueden consultarse en las distintas páginas Web de los productos.

El mercado de soluciones digitales de atención a clientes es muy amplio y heterogéneo. Para la selección de las herramientas y las tarifas se ha tenido en cuenta las funcionalidades demandadas por Madrid Destino que se encuentran descritas en el PPT.

Todas las herramientas seleccionadas para el cálculo de las tarifas son líderes del mercado, son ampliamente conocidas y cuentan con un importante parque de usuarios.

Las tarifas seleccionadas corresponden, en todos los casos, a las versiones más avanzadas del producto, habitualmente conocidas como "Enterprise", ya que son las que ofrecen el conjunto de funcionalidades más amplio y que mejor se ajusta a las necesidades operativas de Madrid Destino.

Las herramientas y sus tarifas mensuales por usuario son las siguientes:

Solarwinds	Proprofs	Live Agent	Zendesk	Freshdesk
99,00 €	99,00 €	69,00 €	89,00 €	79,00 €

La tarifa promedio elegida es la de Zendesk ya que se encuentra en el rango medio de todas ellas.

Madrid Destino contratará inicialmente 2 cuentas con posibilidad de contratar una tercera. Por lo que el cálculo de este precio se ha realizado sobre 3 cuentas de este tipo durante todos los meses del contrato.

- Coste anual máximo por usuario: 1.068 € IVA no incluido.
- Número máximo de usuarios: 3.
- Duración del contrato inicial: 3 años.
- Total máximo previsto para esta partida: 9.612 € IVA no incluido.

### 7.1.5. Coste mensual máximo de llamadas

Una de las funcionalidades exigidas a la herramienta es el seguimiento de la atención telefónica, incluyendo la interconexión entre las llamadas realizadas y la plataforma.

Para esta gestión es necesario el uso de un número fijo determinado de teléfono que el adjudicatario deberá portar a su sistema, en caso de ser necesario, para poder hacer la conexión de las llamadas tanto entrantes como salientes con el sistema de gestión de incidencias.

El pago de la tarifa correspondiente al consumo de llamadas salientes y entrantes está incluido en el contrato y se realizará mediante el consumo de bonos a una tarifa unitaria que se corresponde con la siguiente tabla:

Coste llamadas		Minutos	Mes
<b>Entrantes</b>			
LLlamadas	0,016 €	3.236	51,776 €
Grabación por minuto	0,003 €	200	0,600 €
Mensaje de voz	0,016 €	135	2,160 €
Transcripción	0,050 €	15	0,750 €
<b>Salientes</b>			
Fijo	0,024 €	200	4,800 €
Móviles	0,119 €	400	47,600 €
A números especiales	0,821 €	15	12,315 €
			120,00 €

Por lo tanto, el gasto mensual máximo en lo que se refiere a llamadas es de 120 € IVA no incluido. Los licitadores deberán presupuestar el coste unitario con sus mejores ofertas. Esperando tarifas unitarias inferiores, llevará a poder consumir más unidades hasta el precio máximo establecido.

Los minutos establecidos en la tabla son una estimación que se usará para valorar las propuestas pudiendo variar durante el contrato según las circunstancias del servicio. Los licitadores no podrán ofertar ningún precio unitario por encima de los máximos establecidos en la tabla. De hacerlo, no serán tomadas en consideración.



El consumo máximo se ha calculado en base a cifras reales actuales mediante la propia operación de la plataforma. Se ha calculado una media, teniendo en cuenta los picos de operación según los distintos momentos de la temporada y se ha calculado un margen de seguridad para posibles incrementos no previstos durante el contrato.

La gestión de las llamadas se realizará a través del navegador y se harán, tanto las entrantes como las salientes desde España, bien desde o hacia fijos, bien desde o hacia móvil.

Basándonos en estas tarifas y con las medias de consumo actuales, el resultado de la estimación es el siguiente:

- Consumo máximo por mes: 120 €
- Número de meses: 36
- Presupuesto máximo global para el contrato: 4.320 € IVA no incluido.

Al tratarse de un consumo variable, el precio máximo para esta partida se pagará aplicando los estos precios unitarios ofertados por el adjudicatario, en función de las unidades realmente consumidas y contra la emisión de facturas mensuales en la que se desglosarán dichos consumos según se vayan realizando hasta el agotamiento del presupuesto máximo si es que llega a producirse.

En los momentos en que los consumos sean inferiores al máximo previsto se generará un remanente hasta el fin del contrato o hasta el agotamiento del presupuesto.

En ningún caso el coste global de las llamadas podrá ser superior a 4.320 €. En caso de ser así, el contrato finalizaría automáticamente.

Mensualmente, Madrid Destino comprará bonos de 10 € IVA no incluidos de llamadas que se irán consumiendo según el consumo de los minutos a las tarifas descritas. Esto significa que se estima la compra de 12 bonos al mes se 10 € cada uno, de los cuales se irán descontando las llamadas consumidas. La compra de estos bonos se facturará según se vayan necesitando por lo que cada mes variará el número de los mismos y la cantidad a factura, bien al alza, bien a la baja.

#### **7.1.6. Cálculo del precio de la bolsa de horas**

Una parte del contrato consiste en una bolsa de horas para la realización de determinadas tareas que puedan surgir en el desarrollo del contrato. Esta bolsa no constituye parte esencial del contrato.

Para el precio de la hora se ha tenido en cuenta el “XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública” y en concreto el grupo A1 del Área de gestión y control de proyecto (Área 4 “Consultoría de Negocio y Tecnológica” del Convenio).

Para el establecimiento de la tarifa mínima de este grupo según convenio, se ha partido de las tarifas del Anexo I del mismo, a las cuales se les ha aplicado la actualización salarial del propio convenio a fecha del 1-1-2024 correspondientes al “Área 4 Consultoría de Negocio y Tecnologías”,

resultando en los siguientes datos de partida para los salarios base:

		Desde 01-01-2024		
		Salario Base	Plus Convenio	Total
Área 4.	A 1	26.592,86	2.366,48	28.959,34
	B 1	25.922,07	2.880,23	28.802,30
	B 2	25.163,22	2.795,92	27.959,14
	C 1	24.340,82	2.704,53	27.045,35
	C 2	22.749,49	2.527,71	25.277,20
	C 3	20.508,20	2.278,69	22.786,89
	D 1	17.380,46	1.931,17	19.311,63
	D 2	16.366,22	1.818,47	18.184,69
	D 3	15.904,81	1.767,20	17.672,01
	E 1	15.492,11	1.691,79	17.183,90
	E 2	15.300,00	1.700,00	17.000,00

La tarifa base, por lo tanto es la primera, Área 4, Grupo A1. A la misma, se le ha añadido los costes de empresa (36% del salario base) y los costes indirectos (13% sobre el salario base + costes de empresa), determinando un total a partir del cual se ha añadido el beneficio industrial (6% sobre este total) y a partir de la cifra final obtenida, se ha calculado la tarifa hora mínima tomando como referencia una base de trabajo de 1.800 horas anuales (según el artículo 20 del Convenio Colectivo de aplicación) resultando esta tarifa mínima:

Área 4 Consultoría de Negocio y Tecnológica								
	Salario Base + Plus Convenio	Gastos de empresa	Salario incluyendo gastos de empresa	Costes Indirectos	Salario Base + Plus Convenio + Gastos + Costes Indirectos	Beneficio Industrial	Total anual	Coste hora mínima según Convenio
<b>Categoría convenio</b>		36%		13%		6%		1.800
Grupo A 1	28.959,34 €	10.425,36 €	39.384,70 €	5.120,01 €	44.504,71 €	2.670,28 €	47.175,00 €	<b>26,21 €</b>

**Para facilitar los cálculos, se redondea la tarifa a 27 € la hora IVA no incluido.**

No se admitirán, por tanto, ofertas por debajo de este umbral mínimo.

Sin embargo, estos precios están fuera de mercado. Para poder establecer un precio máximo realista se ha atendido a una consulta previa de mercado. Con fecha de 19 de mayo de 2023, Madrid Destino cerró una consulta para el procedimiento SP24-00035 que incluía un perfil similar al demandado en la presente licitación, concretamente Jefe de Proyecto de proyectos digitales.

Es importante apuntar los siguientes aspectos de la consulta previa de mercado realizada:

- En las tarifas ya van calculados e integrados los costes de empresa, los gastos indirectos y el beneficio industrial, no así el IVA, que deberá tenerse en cuenta sobre el PBL calculado.



- Los perfiles sugeridos por los distintos participantes en la consulta fueron asimilados a los definidos por Madrid destino siguiendo la tabla de equiparación.
- Las unidades de horas que definen los esfuerzos y que sirven para el cálculo final se tomaron desde los promedios propuestos por los participantes.
- Tras la consulta, se generó el correspondiente informe de análisis de la misma que es posible consultar a efectos de verificación de datos.

El precio máximo por hora para este perfil, resultante de la consulta previa de mercado realizada en mayo de 2023 fue de **70 € la hora IVA no incluido**.

Por lo tanto, el rango potencial del precio hora para la licitación va desde el mínimo de 27 € la hora hasta el máximo de 70 € la hora, en ambos casos IVA no incluido.

El número de horas mínimo a contratar se ha calculado en base a la experiencia actual de Madrid Destino de uso de la herramienta. Es la siguiente:

- Mínimo de horas para el contrato inicial: 100 horas. Precio máximo para el contrato: 7.000 € IVA no incluido.
- Mínimo de horas para la prórroga: 55. Precio máximo para la prórroga: 3.850 € IVA no incluido.

Al tratarse de un consumo variable, el precio máximo para esta partida se pagará aplicando el precio por hora ofertado por el adjudicatario, en función de las horas realmente consumidas y contra la emisión de facturas mensuales en la que se desglosarán dichos consumos según se vayan realizando hasta el agotamiento del precio máximo. Es decir, a precios más bajos, se podrán consumir más horas que las mínimas previstas hasta el máximo del presupuesto asignado.

## 7. 2. - RESUMEN DEL PRECIO BASE LICITACIÓN (PBL)

**Presupuesto base de licitación (IVA excluido):** 21.632,00 €, más el IVA que resulte de aplicación.

**IVA aplicable:** 4.542,72 €. Tipo: 21%

**Importe total presupuesto base de licitación (IVA incluido):** 26.174,72 €.

**Tipo de presupuesto:** máximo estimado.

## 8. - FORMA DE DETERMINACIÓN DEL PRECIO

El apartado 2.2.1 de la Instrucción 5/2016, relativa a los criterios de actuación en la contratación municipal, aprobada mediante Decreto de 15 de diciembre de 2016 del Delegado del Área de Gobierno de Economía y Hacienda que señala que *el estudio económico que se realice para la determinación del presupuesto de licitación del contrato deberá recoger de forma detallada, pormenorizada y motivada los cálculos de costes sobre la base de las características, prestaciones y costes de mercado de la actuación que se pretenda contratar, instando, con carácter general, a que dicho cálculo se realice a partir de la definición de costes unitarios referidos a los distintos*

componentes de la prestación o a las unidades de la misma que se entreguen o ejecuten.

Cuando por razones justificadas que deberán constar en el expediente no puedan determinarse los costes de acuerdo con lo señalado en el párrafo anterior, podrá utilizarse el sistema de determinación del precio a tanto alzado.

Asimismo, el art. 102.4 LCSP establece “el precio del contrato podrá formularse tanto en términos de precios unitarios referidos a los distintos componentes de la prestación o a las unidades de la misma que se entreguen o ejecuten, como en términos de precios aplicables a tanto alzado a la totalidad o parte de las prestaciones del contrato”.

En el presente procedimiento, el sistema de determinación del presupuesto se ha establecido mediante **precios unitarios**, que son los correspondientes a todos y cada uno de los servicios objeto del contrato que forman parte de la relación que se indica a continuación, en base a las necesidades estimadas de cada uno de ellos que MADRID DESTINO precisa durante el periodo máximo de ejecución del servicio, que es el establecido en el Apartado 8 del Anexo I del PCAP.

**El precio del contrato correspondiente será aquél al que ascienda la adjudicación** y que, por la naturaleza de la contratación, coincide con el importe correspondiente al presupuesto base de licitación que se indica en el presente apartado, si bien éste no constituye una obligación de pago, abonándose únicamente los servicios efectivamente prestados cuyo importe será el ofertado por la mercantil en base a los precios unitarios por la prestación del servicio durante el periodo de vigencia de la contratación, sin que en ningún caso pueda superarse el precio del contrato.

Asimismo, no es posible determinar a priori el número de unidades objeto del servicio, ya que la demanda de los mismos variará en función de las necesidades, por lo que no se indica número o cantidades de los diferentes servicios, si bien sí está estimado coste global anual de necesidades en base a los unitarios.

El IVA deberá estar desglosado en todo caso.

A todos los efectos, se entenderá que el precio estipulado en las ofertas que se presenten comprende todos los gastos en los que pueda incurrir el licitador adjudicatario durante la prestación del servicio, entre ellos todos los costes que se deriven de los viajes, seguros, portes (así como los gastos de empaquetado y etiquetado), gestión y mensajería que deban de efectuarse para la ejecución del objeto del contrato, incluidos, en todo caso, los gastos de traslado, manutención y alojamiento del personal que ejecute el suministro, no asumiendo MADRID DESTINO coste alguno por dichos conceptos.

Los precios utilizados en la presente licitación ya llevan incluidos los costes directos e indirectos, los gastos generales y el beneficio industrial.

A continuación, se detallan los costes unitarios y el sumatorio global:

**Contrato inicial**

Servicio	Unidades máximas	Precio unitario	Unidades temporales	Cálculo	Precio total
Migración del servicio	1	700 €			700 €



Licencias de uso	3 usuarios	1.068 €	3 años	Usuarios x precio unitario x unidades temporales =	9.612,00 €
Llamadas mes	12 paquetes de llamadas	10,00 €	36 meses	Nº paquetes x precio unitario x unidades temporales =	4.320,00 €
Bolsa de horas		70,00 €	100 horas	precio unitario x unidades temporales =	7.000,00 €

<b>Total</b>					<b>21.632,00 €</b>
			IVA		4.542,72 €
			<b>TOTAL con IVA</b>		<b>26.174,72 €</b>

**Cofinanciación:** no.

**Crédito en el que se ampara:** actividad directamente relacionada con el objeto social de Madrid Destino, por lo que la parte correspondiente al valor estimado y al presupuesto base de licitación, se ha incluido en los Presupuestos correspondientes al año 2024 y se tendrá en consideración para elaborar los correspondientes al 2025, 2026, 2027, 2028 y 2029.

**Posibilidad de incrementar el número de unidades hasta el 10 % del precio del contrato:** no.

### 9. - VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.

Se define una prórroga de hasta 24 meses o períodos inferiores.

Para el cálculo de la prórroga se han tomado las mismas tarifas que para el período inicial sin incremento de precios. Por otro lado, se ha ajustado la bolsa de horas a la menor duración del contrato.

**Valor total estimado del Contrato:** 34.770,00 €, más el IVA que resulte de aplicación.

**IVA aplicable:** 7.301,70 €. Tipo: 21%

**Importe total presupuesto base de licitación (IVA incluido):** 42.071,70 €.

**Posibles prórrogas:** Sí.

#### Contrato inicial

Servicio	Unidades máximas	Precio unitario	Unidades temporales	Cálculo	Precio total
Licencias de uso	3 usuarios	1.068 €	2 años	Usuarios x precio unitario x unidades temporales =	6.408,00 €
Llamadas mes	12 paquetes de llamadas	10,00 €	24 meses	Nº paquetes x precio unitario * unidades	2.880,00 €



				temporales =	
Bolsa de horas		70,00 €	55 horas	precio unitario * unidades temporales =	3.850,00 €

<b>Total</b>	<b>13.138,00 €</b>				
--------------	--------------------	--	--	--	--

**Posible incremento del número de unidades hasta el 10% del precio del contrato:** no.

**Posibles modificaciones (20% máximo):** no.

**Método de cálculo aplicado para calcular el valor estimado:** el mismo que para el Precio Base de Licitación.

Este importe se corresponde con el siguiente desglose por anualidades:

- 2024: 3.477,00 €
- 2025: 6.954,00 €
- 2026: 6.954,00 €
- 2027: 6.954,00 €
- 2028: 6.954,00 €
- 2029: 3.477,00 €

**Sujeto a regulación armonizada:** no.

#### **10. - PRECIO DEL CONTRATO.**

El precio del contrato será aquél al que ascienda la adjudicación, si bien éste no constituye una obligación de pago, abonándose únicamente los servicios efectivamente prestados, de conformidad con los precios unitarios y el porcentaje uniforme de descuento ofertados por el adjudicatario para cada uno de los elementos, y sin que pueda en ningún caso sobrepasarse el importe de adjudicación.

#### **11. - DURACIÓN DEL CONTRATO.**

El contrato entrará en vigor en el momento de su formalización, o en la fecha que se indique en el mismo, y concluirá transcurrido el plazo inicial de 36 meses.

#### **12. - LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

Al tratarse de un servicio online, no hay lugar físico determinado para la prestación del mismo.

#### **13. - JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE SOLVENCIA.**

Tanto los criterios de solvencia económica y financiera como los criterios de solvencia técnica que



se recogen en el apartado 11 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, se han establecido de conformidad con lo establecido en los artículos 86 y siguientes de la LCSP, y teniendo en cuenta las características del objeto del presente contrato de suministros.

Asimismo, las magnitudes, parámetros y umbrales de valores que van a determinar la admisión o exclusión de los licitadores o candidatos se han fijado de forma proporcional al objeto contractual de conformidad con lo establecido en el artículo 74.2 de la LCSP, de manera que, en ningún caso, representen un obstáculo a la participación de las pequeñas y medianas empresas.

#### 14. - JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

El artículo 145 de la LCSP señala que la adjudicación de los contratos se realizará utilizando una pluralidad de criterios de adjudicación en base a la mejor relación calidad-precio.

Previa justificación en el expediente, los contratos se podrán adjudicar con arreglo a criterios basados en un planteamiento que atienda a la mejor relación coste-eficacia, sobre la base del precio o coste, como el cálculo del coste del ciclo de vida con arreglo al artículo 148.

A su vez, el artículo 146.2 de la LCSP establece que, cuando se utilicen una pluralidad de criterios de adjudicación, en su determinación, siempre y cuando sea posible, se dará preponderancia a aquellos que hagan referencia a características del objeto del contrato que puedan valorarse mediante cifras o porcentajes obtenidos a través de la mera aplicación de las fórmulas establecidas en los pliegos.

Teniendo en cuenta lo anterior, en el presente procedimiento el contrato se adjudicará mediante una pluralidad de criterios sujetos, tanto a juicio de valor, como a criterios valorables en cifras o porcentajes.

Concepto	Puntuación máxima
Criterios subjetivos	25
Criterios objetivos: Proposición económica	35
Criterios objetivos: Mejoras objetivas a los mínimos planteados en los servicios requeridos	40
<b>Total</b>	<b>100</b>

#### Criterios Subjetivos

Serán los siguientes, incluidos los parámetros de valoración.

CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES
<p><b>NOTA INICIAL:</b> aquellas propuestas que no incluyan una descripción con elementos útiles que ayuden a comprender el grado de entendimiento por parte del licitador sobre el servicio a prestar o que se limiten a exponer que aceptan las condiciones del pliego serán calificadas con cero puntos.</p> <p>Aquellas propuestas que se limiten a enumerar procedimientos estándares de manual sin realizar ningún tipo de adaptación a las problemáticas expuestas en el pliego, serán</p>



calificadas con un nivel bajo de puntuación, según los rangos que se definen a continuación.	
<b>Calidad del planteamiento global</b>	<b>10</b>
<b>Aspectos a valorar:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Descripción general y detalle de la solución propuesta. Componentes y herramientas que se integran, beneficios de la solución planteada.<ul style="list-style-type: none"><li>○ Adecuación de la propuesta a los planteamientos del PPT.</li><li>○ Solución global del sistema de atención a los clientes de venta de entradas.</li><li>○ Módulos y solución técnica.</li><li>○ Integración de componentes.</li><li>○ Funcionalidades adaptadas a Madrid Destino.</li><li>○ Accesibilidad.</li><li>○ Generación de automatismos.</li><li>○ Medición y tableros de mando.</li></ul></li></ul>	
<b>Sistema de valoración del apartado “Planteamiento global”</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Nulo:</b> 0 puntos, casos explicados en la nota inicial.</li><li>• <b>Bajo:</b> hasta 3 puntos. Aquellas propuestas cuya descripción sea generalista, sin adaptar el planteamiento a las problemáticas específicas del PPT, o se limiten a exponer de forma superficial las capacidades del licitador.</li><li>• <b>Medio:</b> hasta 7 puntos. Aquellas propuestas que, aun habiendo detallado y adaptado el planteamiento global no estén suficientemente alineados con el objeto propuesto en el contrato o no se ajusten a la estrategia global atención a los clientes de venta de entradas de Madrid Destino.</li><li>• <b>Alto:</b> hasta 10 puntos. Aquellas propuestas que por su nivel de detalle y calidad de contenido se alinee con el planteamiento de MADRID DESTINO, no solo en el nivel de detalle, sino en la personalización y adecuamiento a la estrategia global de ventas de Madrid Destino y a las necesidades específicas del PPT.</li></ul>	
<b>Gestión del proyecto</b>	<b>10</b>
<b>Aspectos a valorar:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Equipo asignado al servicio.</li><li>• Motivación de la estructuración del equipo.</li><li>• Control del proyecto.</li><li>• Análisis de riesgos y plan de control de los mismos adaptado al proyecto, no se valorarán planes que no estén adaptados.</li><li>• Las herramientas de gestión propuestas para el control.</li></ul>	
<b>Sistema de valoración del apartado “Gestión del proyecto”</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Nulo:</b> 0 puntos, casos explicados en la nota inicial.</li><li>• <b>Bajo:</b> hasta 3 puntos. Aquellas propuestas que no incluyan el detalle adecuado</li></ul>	



<p>sobre el equipo propuesto, la división de tareas, cronogramas, esfuerzos, metodologías, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Medio:</b> de 7 puntos. Aquellas propuestas que, aun detallando la gestión, no se alineen con los objetivos marcados en el PPT.</li> <li>• <b>Alto:</b> hasta 10 puntos. Aquellas propuestas que, además de detallar la gestión adapten el planteamiento a las especificidades expuestas en el PPT y en especial a los objetivos de la estrategia global del sistema de atención al cliente de venta de entradas de Madrid Destino. Se valorará el grado de entendimiento y adaptación de la propuesta a fin de detallar la forma en la que se llevará a cabo la gestión.</li> </ul>	
<b>Gestión de incidencias</b>	<b>5</b>
<p><b>Aspectos a valorar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta de gestión de incidencias.</li> <li>• Metodología. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ciclo de vida.</li> <li>○ Niveles.</li> <li>○ Tipologías de incidencias.</li> <li>○ Informes.</li> <li>○ Canales de comunicación.</li> <li>○ Relación con tareas.</li> </ul> </li> <li>• Tipologías de incidencias.</li> </ul>	
<p><b>Sistema de valoración del apartado “Gestión de incidencias y mantenimiento técnico”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nulo:</b> 0 puntos, casos explicados en la nota inicial.</li> <li>• <b>Bajo:</b> hasta 1 puntos. Aquellas propuestas que no incluyan el detalle adecuado sobre la gestión de incidencias o lo hagan sin adaptar a las necesidades concretas expuestas en el PPT, etc.</li> <li>• <b>Medio:</b> de 2,5 puntos. Aquellas propuestas que, aun detallando metodologías de gestión de incidencias, no se alineen con los objetivos marcados en el PPT o lo hagan de forma parcial o incompleta.</li> <li>• <b>Alto:</b> hasta 5 puntos. Aquellas propuestas que, además de detallar metodologías adapten las mismas a las especificidades expuestas en el PPT y en especial a los objetivos de la estrategia global del sistema atención a clientes de la plataforma venta de entradas de Madrid Destino. Se valorará el grado de entendimiento y adaptación de la propuesta a fin de detallar la forma en la que se llevará a cabo la gestión de incidencias.</li> </ul>	
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

**1.- OFERTA ECONÓMICA: .....HASTA 35 PUNTOS**

Los licitadores ofertarán una cifra única que será el sumatorio de los distintos apartados a cotizar según el patrón del Anexo II del PCAP. Esta cifra única será la utilizada para la valoración.

Los licitadores deberán cotizar con precios unitarios cada una de las partidas. Los precios individuales resultantes no podrán superar ninguno de los máximos fijados para cada partida.



Aquellas propuestas que lo hagan, no serán tenidas en cuenta.

Del mismo modo, **no se tendrán en cuenta aquellas proposiciones que superen el precio base de licitación fijado en 21.632,00 €.**

NOTA: Los costes de migración son un importe fijo y, aunque forman parte del PBL, no son objeto de valoración.

Obtendrá la máxima puntuación en este criterio el licitador que oferte la cifra más económica, ordenándose el resto de ofertas de forma proporcional y lineal en función de la puntuación obtenida.

Para ello, lo más aconsejable es el empleo de una fórmula polivalente que de buenos resultados tanto con pocos como muchos licitadores y que, además, sea lineal y corrija el “efecto de todo/nada en unos céntimos” introduciendo el valor relativo que la propia baja representase respecto del importe de licitación. En definitiva, y siendo conocedores de que no existe una fórmula ideal que funcione de forma óptima para todos los casos, se propone la utilización de una fórmula polivalente del tipo que se menciona a continuación:

$$Pec = PMax * \frac{1}{N^{\circ} ofertas} * \left[ \frac{\text{importe mejor oferta}}{\text{importe oferta } (i)} + (N^{\circ} ofertas - 1) * \frac{B(i)}{Bmax} \right]$$

Donde:

- *Pec*: se refiere a la puntuación económica, que es la variable dependiente que se calcula a partir de la fórmula propuesta. La cantidad resultante del cálculo de la fórmula es el número de puntos que obtiene el licitador (i) para el criterio de valoración de la oferta económica.
- *Pmax*: es la puntuación máxima dada en el pliego al criterio de valoración de la oferta económica (precio, importe o baja). Su unidad es número de puntos
- *Nº de ofertas*: número de ofertas presentadas
- *Importe mejor oferta*: importe mejor oferta en euros.
- *Importe oferta (i)*: importe en euros de la oferta a calcular
- *B (i)*: baja de la oferta a calcular en términos netos.
- *Bmax*: baja máxima realizada por la mejor oferta en términos netos.

Esta fórmula permite aplicar una puntuación económica que pondera mucho más un resultado de linealidad cuando mejor funciona la linealidad, es decir cuando hay muchas ofertas, 5 o más, (segundo sumando) al aumentar el denominador de uno de los factores del primer sumando; y una puntuación económica que pondera más un resultado de proporcionalidad inversa (primer sumando), al ser menor el minuendo de la diferencia del primer factor del segundo sumando, cuando hay pocas ofertas, 4 o menos, es decir cuando mejor funciona este tipo de fórmula.

Se consigue otro efecto positivo con la fórmula propuesta, como es el de arrojar una puntuación insignificante, muy cercana a cero, para el licitador que no presenta baja, sobre todo en el caso de muchas ofertas, que es cuando, además, más interesa que así sea.

Aquellos licitadores que igualen el precio máximo de licitación obtendrán cero puntos.

En caso de que haya varios licitadores cuyas ofertas sean exactamente iguales y que además sean las más económicas o sean las únicas, obtendrán 35 puntos cada una, salvo que igualen el precio máximo de licitación, en cuyo caso se les otorgará cero puntos.

Para la prórroga prevista, se aplicarán las mismas tarifas unitarias ofertadas por el licitador que resulte adjudicatario para el plazo de duración inicial del contrato y que coincidan con los mismos conceptos que se apliquen en la prórroga.

## 2.- MEJORAS A LOS MÍNIMOS PLANTEADOS EN LOS SERVICIOS REQUERIDOS. HASTA



## **40 PUNTOS.**

### **A. REDUCCIÓN DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA. HASTA 5 PUNTOS.**

#### **I. INCIDENCIAS**

Un máximo de 3 jornadas laborables de respuesta desde que se cursa la incidencia. Se valorará con cinco (5) puntos aquellas propuestas que se comprometan a un plazo de respuesta de un máximo de 2 jornadas laborables y cero (0) puntos a aquellas empresas que no se comprometan. En la plataforma de licitación digital se debe introducir el valor “1” (Uno) en caso de asumir el compromiso o “0” (Cero) en caso de no asumirlo.

### **B. REDUCCIÓN DE TIEMPOS DE LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS. HASTA 10 PUNTOS.**

#### **I. NIVEL URGENTE:**

Mínimo solicitado: 4 horas como plazo máximo de resolución. Se valorará con seis (6) puntos a aquellas empresas que se comprometan a una resolución inferior a 2 horas desde la comunicación y cero (0) puntos a aquellas empresas que no se comprometan.

En la plataforma de licitación digital se debe introducir el valor “1” (Uno) en caso de asumir el compromiso o “0” (Cero) en caso de no asumirlo.

#### **II. NIVEL NORMAL:**

Mínimo solicitado: 8 horas como plazo máximo de resolución. Se valorará con cuatro (4) puntos a aquellas empresas que se comprometan a una resolución inferior a 5 horas desde la comunicación y cero (0) puntos a aquellas empresas que no se comprometan.

En la plataforma de licitación digital se debe introducir el valor “1” (Uno) en caso de asumir el compromiso o “0” (Cero) en caso de no asumirlo.

### **C. COMPROMISO A ENTREGAR UN PLAN DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO. HASTA 10 PUNTOS.**

Se valorará con diez (10) puntos a aquellas empresas que se comprometan a la entrega y ejecución, en caso de que sea necesario de un plan de devolución del servicio y cero (0) puntos a aquellas empresas que no se comprometan.

En la plataforma de licitación digital se debe introducir el valor “1” (Uno) en caso de asumir el compromiso o “0” (Cero) en caso de no asumirlo.

### **D. COMPROMISO A ENTREGAR UN PLAN DE FORMACIÓN. HASTA 10 PUNTOS**

Se valorará con diez (10) puntos a aquellas empresas que se comprometan a la de un plan de formación en el que se describan las acciones formativas, metodología y materiales formativos relacionados con el servicio y cero (0) puntos a aquellas empresas que no se comprometan.

En la plataforma de licitación digital se debe introducir el valor “1” (Uno) en caso de asumir el compromiso o “0” (Cero) en caso de no asumirlo.

### **E. INCLUSIÓN DE AL MENOS 2 JORNADAS DE FORMACIÓN. HASTA 5 PUNTOS**

Se valorará con cinco (5) puntos a aquellas empresas que se comprometan a impartir 2 jornadas de formación de 3 horas cada una durante el contrato inicial y relacionadas con el servicio considerando estas jornadas dentro del coste del contrato y cero (0) puntos a aquellas empresas que no se comprometan.



En la plataforma de licitación digital se debe introducir el valor “1” (Uno) en caso de asumir el compromiso o “0” (Cero) en caso de no asumirlo.



## 15. - JUSTIFICACIÓN DE LA CONSTITUCIÓN DE GARANTÍAS.

De conformidad con lo previsto en el artículo 114 LCSP en relación con los artículos 106 a 109 de la citada ley, el régimen de garantías establecido para la presente licitación se recoge en los apartados 15 y 16 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Tanto la forma para su constitución como el régimen para su devolución o cancelación han sido establecidos por el órgano de contratación del Madrid Destino atendidas las circunstancias y características del contrato, y con estricta sujeción a los límites que se establecen en el art. 107 LCSP.

## 16. - RÉGIMEN DE PAGOS

El régimen de pagos se recoge en el apartado 7 del Anexo del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

## 17. - JUSTIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

De conformidad con lo establecido en el artículo 202.1 de la LCSP, será obligatorio, en todo caso, el establecimiento en el pliego de cláusulas administrativas particulares de al menos una de las condiciones especiales de ejecución de entre las que enumera el apartado siguiente (consideraciones económicas, relacionadas con la innovación, de tipo medioambiental o de tipo social).

Para el presente contrato se establecen las condiciones especiales de ejecución, de entre las que se enumeran en el apartado 2 del citado artículo 202 LCSP, que a continuación se detallan, en cuanto que están vinculadas al objeto del contrato en el sentido y forma establecidos en el apartado 6 del artículo 145 LCSP, puesto que están referidas o integran las prestaciones que deben realizarse en virtud del presente contrato de servicio relativas a los factores que intervienen en los siguientes procesos:

- Formas prestación de los servicios de conformidad con la propia política medioambiental del Ayuntamiento de Madrid.

**MEDIOAMBIENTALES:** en consonancia con la política medioambiental del Ayuntamiento de Madrid, se establece como condición especial de ejecución vinculada al objeto del contrato que el adjudicatario vendrá obligado a responsabilizarse de vigilar los impactos ambientales asociados a su actividad relacionados con el consumo de recursos, equipos, materiales e infraestructuras empleados, transporte utilizado, minimización de riesgos etc., procurando reducir el material de embalaje, sobre todo el que sea superfluo o innecesario, debiendo utilizar materiales reciclables, así como todos los posibles impactos que su actividad pueda conllevar.

A tal efecto, en caso de resultar propuesto como adjudicatario y en el momento de la formalización del contrato, deberá presentar una memoria descriptiva del impacto medioambiental de su actividad,

así como de las medidas aplicadas, que deberá actualizar durante la ejecución del contrato cuando así le sea solicitado por el órgano de contratación, siendo admisibles la aplicación de sistemas de gestión de la calidad y medioambientales o procedimientos de naturaleza similar. El incumplimiento de esta obligación dará lugar a la imposición de las penalidades previstas en apartado 30 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

**PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES:** no aplica.

No obstante, Madrid Destino podrá requerir cualquier otra documentación que considere conveniente en relación con esta condición especial de ejecución. El incumplimiento de esta obligación dará lugar a la imposición de las penalidades previstas en apartado 30 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Con independencia de las penalidades que se recogen en apartado 30 del Anexo I del pliego de cláusulas administrativas particulares en caso de incumplimiento de estas condiciones especiales, las mismas tienen atribuido el carácter de obligaciones contractuales esenciales a los efectos señalados en la letra f) del artículo 211, siendo igualmente exigidas a todos los subcontratistas que participen en la ejecución del contrato.

## 18. - CONCLUSIÓN

Por todo lo anterior, de conformidad con el carácter de servicio público de Madrid Destino y de acuerdo con los datos que se aportan en la presente memoria, se solicita la aprobación del gasto a los efectos de poder convocar el procedimiento para la contratación del **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A CLIENTES DEL SISTEMA DE VENTA DE ENTRADAS PARA LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL, MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO**, por el importe estimado de gasto y con la necesidad de garantizar debidamente la concurrencia, de manera que se garantice para Madrid Destino la obtención de la mejor oferta, en relación calidad-precio, sobre la base de criterios económicos y cualitativos de carácter objetivo y evaluables, únicamente, mediante la aplicación de fórmulas, dejando constancia de todo ello en el presente expediente.

En Madrid

El presente documento ha sido firmado digitalmente en fecha  
29 de febrero de 2024 a las 10:48 horas por la persona que  
consta como firmante del mismo

Subdirector de Desarrollo Tecnológico.

Madrid Destino, Cultura Turismo y Negocio S.A.