

MEMORIA JUSTIFICATIVA PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE PARA LOS SISTEMAS Y EQUIPOS INFORMÁTICOS Y DE TELECOMUNICACIONES PARA LA EMPRESA MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO S.A.

1. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

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.

Para el adecuado cumplimiento de estos fines, MADRID DESTINO dispone de una infraestructura tecnológica compuesta por equipos y sistemas informáticos y de telecomunicaciones, tanto en propiedad como en régimen de arrendamiento, destinados a garantizar la prestación de servicios de computación y comunicaciones en todos sus centros de trabajo.

Dada la relevancia estratégica de los servicios tecnológicos para el desarrollo de su actividad, resulta imprescindible asegurar elevados niveles de disponibilidad, calidad, seguridad y continuidad de los sistemas y equipos, así como un soporte técnico

homogéneo y eficaz para todo el personal de MADRID DESTINO, con independencia de su ubicación.

En consecuencia, el presente contrato tiene por objeto la prestación de los servicios de administración, mantenimiento y soporte de los sistemas informáticos y de telecomunicaciones de MADRID DESTINO, necesarios para garantizar el correcto funcionamiento de su infraestructura tecnológica.

2. SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO

El servicio contratado deberá ser prestado como un global por el adjudicatario proporcionando los medios personales y materiales propios y adecuados a los niveles de servicio.

MADRID DESTINO abre el presente procedimiento de contratación debido a la inadecuación de los medios propios.

Los servicios incluidos son los siguientes:

Servicios de soporte y administración de sistemas de 1º nivel:

- Servicio de atención a usuarios.
- Gestión de incidencias.
- Servicio a equipamiento especializado. (Plotters, lectores de DNI, lectores de tarjeta de visita, etc.).
- Servicios de gestión de móviles.
- Mantenimiento del inventario tecnológico, así como otra documentación técnica.
- Soporte en remoto.
- Servicios a aplicaciones específicas.
- Servicios de gestión de correo electrónico.

Servicios de soporte y administración sistemas de 2º nivel:

- Servicios para la administración de sistemas: servidores, redes, correo electrónico, etc.
- Servicios de administración de redes.

- Gestión de incidencias de 2º nivel.
- Servicios de administración de redes Wifi

Bolsa económica:

- Suministro de piezas para reparación de equipamiento.
- Retirada, con posibilidad de destrucción, del equipamiento obsoleto.

Gestión de los nombres de dominio de Internet:

- Renovación de los nombres de dominio de Internet propiedad de Madrid Destino.
- Adquisición de nuevos nombres de dominio de Internet.

3. 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 servicio se tramite por el procedimiento abierto, al amparo de lo previsto en el artículo 159 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP).

4. TIPO DE CONTRATO.

Servicios.

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.

5. 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):

- 50300000 - Servicios de reparación, mantenimiento y servicios asociados relacionados con ordenadores personales, equipo de oficina, telecomunicaciones y equipo audiovisual.
- 72600000 - Servicios de apoyo informático y de consultoría
- 72900000 - Servicios de copia de seguridad y de conversión informática de catálogos.

6. JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN EN LOTES.

No.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 99.3 b) de la LCSP, la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificulta la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico.

7. PLAZO DE EJECUCIÓN Y LUGAR DE EJECUCIÓN.

La **duración** del servicio correspondiente será de doce (12) meses.

Al llegar a la fecha fin de contrato éste se extinguirá de pleno derecho, sin perjuicio de las obligaciones de pago que puedan subsistir y que estarán vigentes hasta la liquidación de estas, así como de la posibilidad de prorrogar el contrato de conformidad con lo indicado a continuación.

Prórroga: si, hasta veinticuatro (24) meses o periodos inferiores.

Lugar de ejecución: Todos los centros de Madrid Destino

8. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.

Procede: no.

9. JUSTIFICACIÓN DEL CÁLCULO DEL PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN, ASÍ COMO DEL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.

a) PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN.

Presupuesto base de licitación (IVA excluido): 105.385,34€ más el IVA que resulte de aplicación

IVA aplicable: 22.130,92€. Tipo: 21%

Importe total presupuesto base de licitación (IVA incluido): 127.516,26€

Tipo de presupuesto: máximo estimado.

En estos importes están incluidos los gastos directos, los indirectos y el beneficio empresarial.

Forma de determinación del presupuesto base de licitación:

Para la estimación del precio base de licitación se han tenido en cuenta las siguientes premisas:

- Se ha marcado unos parámetros de calidad, reflejados en las características mínimas exigidas para la calidad del servicio, así como los conocimientos mínimos requeridos.
- Se han cotejado los precios obtenidos por parte de Madrid Destino con tres proveedores especializados a los que se les ha solicitado una oferta formal mediante correo electrónico, utilizando una plantilla unificada. Este cotejo de precios se ha realizado durante el mes de marzo de 2026.

La información obtenida para el cotejo ha sido marcada por los participantes como confidencial por lo que usaremos genéricos para referirnos a ellos. Del mismo modo se han eliminado referencias a marcas o modelos comerciales. El detalle de los precios recibidos para el cotejo es el siguiente:

PROVEEDOR 1

Concepto	Importe total contrato (36 meses)
Servicios de soporte y administración de sistemas	301.500 €
Bolsa de 100 horas de soporte 2º nivel	32.625 €
Gestión de nombres de dominio	8.850 €
Bolsa para reparaciones y retiradas	12.000 €

PROVEEDOR 2

Concepto	Importe total contrato (36 meses)
Servicios de soporte y administración de sistemas	225.000 €
Bolsa de 100 horas de soporte 2º nivel	7.500 €
Gestión de nombres de dominio	15.000 €
Bolsa para reparaciones y retiradas	12.000 €

PROVEEDOR 3

Concepto	Importe total contrato (36 meses)
Servicios de soporte y administración de sistemas	296.552,00 €
Bolsa de 100 horas de soporte 2º nivel	18.729,60 €
Gestión de nombres de dominio	6.711,44 €
Bolsa para reparaciones y retiradas	12.000 €

Se ha realizado un promedio respecto de las ofertas.

<u>Promedio</u>	<u>Valor</u>
Total sin IVA	316.156,01€
IVA Total (21%)	66.392,76 €
Total con IVA (21%)	382.548,78€

La distribución entre gasto e inversión es la siguiente anualmente:

- Distribución por anualidad

	1ª Anualidad	2ª Anualidad	3ª Anualidad	TOTAL
GASTO	105.385,34 €	105.385,34 €	105.385,34 €	316.156,01 €
INVERSIÓN	0€	0€	0€	0€
TOTAL	105.385,34 €	105.385,34 €	105.385,34 €	316.156,01 €

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 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.

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 2026, 2027 y 2029.

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

b) VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.

Importe: 316.156,01€, más el IVA que resulte de aplicación

En estos importes están incluidos los gastos directos, los indirectos y el beneficio empresarial.

Posibles prórrogas: si, hasta veinticuatro (24) meses o periodos inferiores.

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.

Sujeto a regulación armonizada: no.

Desglose de los servicios a contratar:

Servicios de soporte y administración de sistemas

Bolsa de 100 horas de soporte 2º nivel

Gestión de nombres de dominio

Bolsa para reparaciones y retiradas

10. 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 Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares se han establecido de conformidad con lo establecido en 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.

11. 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-coste, como el cálculo del coste del ciclo de vida con arreglo al artículo 148.

Puntuación total 100 puntos, a repartir y valorar de la siguiente forma:

CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES (Hasta 25 puntos)

1.- Organización y modelo de prestación del servicio CAU hasta 7 puntos

Los licitadores deberán aportar un **Documento descriptivo del modelo de organización y prestación del servicio de soporte técnico (CAU)**, en el que se detalle cómo se estructura y gestiona el servicio de soporte de primer y segundo nivel objeto del contrato, de acuerdo con los requisitos establecidos en el pliego.

El documento deberá permitir evaluar la adecuación del modelo propuesto al volumen de incidencias, a los niveles de servicio exigidos y a la complejidad técnica del entorno de MADRID DESTINO.

El presente criterio se valorará de forma gradual de **0 a 7 puntos**, otorgándose una mayor puntuación (que no tendrá que ser necesariamente la máxima) a la oferta u ofertas que, en una valoración conjunta, presenten una organización más clara, coherente, detallada y alineada con las necesidades del servicio.

a) Dimensionamiento del servicio y asignación de recursos

Se valorará el dimensionamiento del servicio propuesto para el soporte de primer y segundo nivel, atendiendo a:

- Adecuación de los recursos asignados al volumen de incidencias histórico.
- Capacidad del modelo propuesto para absorber incrementos de demanda

- Coherencia entre recursos de primer nivel, segundo nivel y funciones del coordinador del servicio.

El presente subcriterio se valorará de forma gradual de **0 a 2 puntos**, otorgando mayor puntuación a las ofertas que presenten un dimensionamiento más ajustado, razonado y acorde con las necesidades del servicio.

b) Definición de roles y responsabilidades

Se valorará el grado de claridad y detalle en la definición de los distintos roles implicados en la prestación del servicio, incluyendo, al menos:

- Funciones del personal de soporte de primer nivel.
- Funciones del personal de soporte de segundo nivel.
- Funciones del coordinador del servicio como punto único de contacto con MADRID DESTINO.

La valoración se realizará de forma gradual de **0 a 2 puntos**, otorgando una mayor puntuación a las ofertas que presenten una definición más precisa y completa de las responsabilidades asociadas a cada rol.

c) Modelo de coordinación y escalado entre niveles

Se valorará el modelo propuesto para la coordinación del servicio y el escalado de incidencias, considerando, entre otros aspectos:

- Procedimientos de comunicación entre niveles de soporte.
- Mecanismos de seguimiento de incidencias escaladas.
- Papel del coordinador del servicio en la supervisión y control del flujo de incidencias.

Este subcriterio se valorará de forma gradual de **0 a 2 puntos**, otorgando mayor puntuación a las ofertas que presenten un modelo de coordinación más robusto, eficaz y adecuado a los niveles de servicio exigidos.

d) Organización del servicio en relación con la modalidad de prestación

Se valorará la organización propuesta del servicio en relación con:

- Prestación remota de los trabajos.
- Programación y gestión de las actuaciones presenciales.
- Integración de reuniones periódicas presenciales con el coordinador del servicio.

La valoración se realizará de forma gradual de **0 a 1 puntos**, otorgando una mayor puntuación a las ofertas que definan de forma clara y justificada la organización del servicio en función de las modalidades de atención previstas.

2.- Metodología de gestión de incidencias y solicitudes hasta 6 puntos

Los licitadores deberán aportar un **Documento descriptivo de la metodología de gestión de incidencias y solicitudes**, que permita evaluar cómo se llevará a cabo la prestación del servicio de soporte técnico de primer y segundo nivel, de acuerdo con los requisitos establecidos en el pliego.

El documento deberá describir los procedimientos y flujos operativos para la gestión integral del ciclo de vida de las incidencias y solicitudes, desde su apertura hasta su resolución y cierre, incluyendo los mecanismos de escalado y documentación.

El presente criterio se valorará de forma gradual de **0 a 6 puntos**, otorgándose una mayor puntuación (que no tendrá que ser necesariamente la máxima) a la oferta u ofertas que, en una valoración conjunta, presenten una metodología más clara, estructurada, eficaz y adecuada a las características del servicio.

a) Procedimiento clasificación y priorización

Se valorará el procedimiento propuesto para el registro y tratamiento inicial de las incidencias y solicitudes, atendiendo especialmente a:

- Criterios de clasificación y categorización.

- Definición de prioridades en función del impacto y la urgencia.
- Adecuación del procedimiento al volumen de incidencias previsto.

El presente subcriterio se valorará de forma gradual de **0 a 1,5 puntos**, otorgando una mayor puntuación a las ofertas que definan un procedimiento más claro, sistemático y alineado con las necesidades del servicio.

b) Gestión del escalado entre niveles de soporte

Se valorará la metodología propuesta para el escalado de incidencias entre el soporte de primer y segundo nivel, considerando, entre otros aspectos:

- Criterios objetivos de escalado.
- Tiempos de reacción ante incidencias no resueltas en primer nivel.
- Coordinación entre niveles para la resolución eficaz de las incidencias.
- Tratamiento específico de incidencias críticas y de alta prioridad.

La valoración se realizará de forma gradual de **0 a 1,5 puntos**, otorgando mayor puntuación a las ofertas que presenten un modelo de escalado bien definido, ágil y coherente.

c) Gestión de incidencias críticas y situaciones de emergencia

Se valorará el procedimiento específico para la gestión de incidencias críticas, incluyendo:

- Identificación de situaciones que se consideran críticas o de desastre.
- Actuaciones inmediatas a realizar.
- Mecanismos de comunicación y coordinación en estas situaciones.
- Integración del soporte de segundo nivel y de la bolsa de horas cuando proceda.

Este subcriterio se valorará de forma gradual de **0 a 1,5 puntos**, otorgando mayor puntuación a las ofertas que presenten procedimientos bien estructurados y orientados a minimizar el impacto en la actividad de MADRID DESTINO.

d) Documentación y cierre de incidencias

Se valorará la metodología propuesta para la documentación y cierre de incidencias, atendiendo a:

- Registro de actuaciones realizadas.
- Documentación técnica asociada a la resolución.
- Criterios de validación del cierre.
- Contribución a la mejora continua y a la base de conocimiento del servicio.

El presente subcriterio se valorará de forma gradual de **0 a 1,5 puntos**, otorgando mayor puntuación a aquellas ofertas que presenten una gestión más completa y sistemática de la documentación y el cierre de incidencias.

3.- Niveles de servicio (SLA), control y calidad del servicio hasta 3 puntos

Los licitadores deberán aportar un **Documento descriptivo de los niveles de servicio (SLA) y del sistema de control y calidad del servicio**, en el que se detalle cómo se garantizará el cumplimiento de los objetivos de calidad exigidos en el pliego y cómo se medirá, controlará y mejorará la prestación del servicio durante toda la vigencia del contrato.

El documento deberá permitir evaluar la adecuación de los SLA propuestos a las necesidades de MADRID DESTINO, así como la eficacia de los mecanismos de seguimiento, control y mejora continua del servicio.

El presente criterio se valorará de forma gradual de **0 a 3 puntos**, otorgándose una mayor puntuación (que no tendrá que ser necesariamente la máxima) a la oferta u

ofertas que, en una valoración conjunta, presenten una propuesta de SLA más clara, medible, coherente y orientada a garantizar la calidad del servicio.

a) Definición y adecuación de los niveles de servicio propuestos

Se valorará la definición de los niveles de servicio propuestos, atendiendo especialmente a:

- Alineación de los SLA con los objetivos mínimos establecidos en el pliego.
- Claridad en la definición de tiempos de respuesta y resolución.
- Tratamiento diferenciado de incidencias normales y críticas.
- Coherencia de los SLA con el modelo operativo y el dimensionamiento del servicio.

El presente subcriterio se valorará de forma gradual de **0 a 2 puntos**, otorgando mayor puntuación a las ofertas que definan niveles de servicio claros, medibles y ajustados a las necesidades reales del servicio.

b) Sistema de reporting y comunicación del servicio

Se valorará el sistema de informes y comunicaciones propuesto para el seguimiento del servicio, atendiendo a:

- Contenido y estructura de los informes periódicos.
- Periodicidad de la información facilitada.
- Grado de detalle y claridad de los datos presentados.
- Utilidad de la información para el control del contrato y la toma de decisiones.

Este subcriterio se valorará de forma gradual de **0 a 1 puntos**, otorgando mayor puntuación a las ofertas que presenten un sistema de reporting claro, útil y orientado al control efectivo del servicio.

4.- Plan de transición inicial hasta 3 puntos

Los licitadores deberán aportar un **Documento descriptivo del plan de transición inicial**, en el que se detallen las actuaciones necesarias para garantizar el correcto arranque del contrato y la prestación ininterrumpida del servicio desde el inicio de su ejecución.

El documento deberá describir las medidas organizativas, técnicas y operativas previstas para asegurar una transición ordenada, minimizar riesgos y garantizar la continuidad del servicio de soporte técnico, de acuerdo con los requisitos establecidos en el pliego.

El presente criterio se valorará de forma gradual de **0 a 3 puntos**, otorgándose una mayor puntuación (que no tendrá que ser necesariamente la máxima) a la oferta u ofertas que, en una valoración conjunta, presenten un plan de transición más completo, realista y adecuado a las necesidades del servicio.

a) Plan de arranque del servicio

Se valorará el plan propuesto para el inicio efectivo del servicio, atendiendo especialmente a:

- Identificación de las fases iniciales del contrato.
- Actuaciones previstas durante las primeras semanas de prestación del servicio.
- Coordinación inicial con MADRID DESTINO.

El presente subcriterio se valorará de forma gradual de **0 a 1,5 puntos**, otorgando mayor puntuación a las ofertas que presenten un plan de arranque más claro, estructurado y adaptado a la complejidad del servicio.

b) Gestión del conocimiento inicial y transferencia de información

Se valorará la metodología propuesta para la adquisición y gestión del conocimiento necesario para la correcta prestación del servicio, considerando, entre otros aspectos:

- Recopilación de información técnica y funcional del entorno existente.
- Identificación de sistemas, aplicaciones y elementos críticos.
- Reuniones iniciales de seguimiento.
- Papel del coordinador del servicio durante el arranque.
- Mecanismos de validación del correcto inicio del servicio.

La valoración se realizará de forma gradual de **0 a 1,5 puntos**, otorgando mayor puntuación a las ofertas que presenten un enfoque más sistemático y eficaz para la gestión del conocimiento inicial.

5.- Experiencia y adecuación del equipo técnico asignado al servicio hasta 6 puntos

Los licitadores deberán aportar un **Documento descriptivo del equipo técnico asignado a la prestación del servicio**, en el que se detallen los perfiles profesionales propuestos, su experiencia y su adecuación a las necesidades técnicas y operativas del servicio de soporte de primer y segundo nivel objeto del contrato.

El documento deberá permitir evaluar la idoneidad del equipo propuesto para asumir las funciones y responsabilidades descritas en el pliego, en relación con la complejidad tecnológica y el volumen de incidencias del entorno de MADRID DESTINO.

El presente criterio se valorará de forma gradual de **0 a 6 puntos**, otorgándose una mayor puntuación (que no tendrá que ser necesariamente la máxima) a la oferta u ofertas que, en una valoración conjunta, presenten un equipo técnico más experimentado, equilibrado y adecuado al servicio a prestar.

La valoración de este criterio se realizará exclusivamente en base a la información aportada por los licitadores, sin que la puntuación obtenida implique obligación alguna de adscripción nominal ni modificación de las obligaciones laborales del adjudicatario, de conformidad con la normativa vigente.

a) Experiencia del personal de soporte de primer nivel

Se valorará la experiencia profesional del personal asignado al soporte de primer nivel, atendiendo especialmente a:

- Experiencia en servicios de atención a usuarios y gestión de incidencias.
- Conocimientos y experiencia en entornos de usuario final (sistemas operativos, puesto de trabajo, ofimática, correo electrónico, móviles y equipamiento especializado).

La valoración se realizará de forma gradual de **0 a 1,5 puntos**, otorgando mayor puntuación a las ofertas que acrediten una experiencia más sólida y ajustada a las características del servicio.

b) Experiencia del personal de soporte de segundo nivel y administración de sistemas

Se valorará la experiencia del personal asignado al soporte de segundo nivel y a la administración de sistemas, considerando, entre otros aspectos:

- Experiencia en la administración de infraestructuras similares a las descritas en el pliego (servidores, redes, sistemas virtualizados, plataformas Microsoft 365, seguridad, Wifi, backups, etc.).
- Capacidad demostrada para la resolución de incidencias complejas y actuaciones críticas.

Este subcriterio se valorará de forma gradual de **0 a 3 puntos**, otorgando una mayor puntuación a las ofertas que presenten perfiles con experiencia contrastada en los ámbitos tecnológicos requeridos.

c) Adecuación global del equipo y rol del coordinador del servicio

Se valorará la adecuación global del equipo propuesto al servicio, teniendo en cuenta:

- Equilibrio entre recursos de primer y segundo nivel.
- Coherencia entre los perfiles propuestos y el modelo organizativo descrito.
- Experiencia y funciones del coordinador del servicio como responsable de la supervisión, coordinación y seguimiento de contratos.

La valoración se realizará de forma gradual de **0 a 1,5 punto**, otorgando mayor puntuación a las ofertas que presenten un equipo bien estructurado y con un coordinador claramente capacitado para liderar el servicio.

CRITERIOS VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES (HASTA 75 PUNTOS)

1.- Proposición económica.....hasta 45 puntos

Obtendrá la máxima puntuación la empresa que oferte el importe más reducido de las presentadas. El resto de las ofertas serán valoradas de conformidad con la fórmula indicada a continuación.

$$P_o = P_{m\acute{a}x} - \frac{3}{10} * P_{m\acute{a}x} * \frac{(B_{m\acute{a}x} - B_i)^2}{\left(B_{m\acute{a}x} - \frac{B_{min}}{2}\right)^2}$$

Siendo:

P_o = Puntos obtenidos por la oferta valorada.

P máx = Puntuación máxima del apartado.

B_i = Baja en porcentaje de la oferta valorada.

B máx = Baja máxima en porcentaje de todas las ofertas presentadas.

B min = Baja Mínima en porcentaje de todas las ofertadas presentadas.

La fórmula aplicada tiene en cuenta que se debe otorgar una puntuación superior a aquellas ofertas de importe más reducido.

2.- Mejoras numero de horashasta 10 puntos

Será objeto de valoración como mejora, el incremento del número de horas anuales mínimo obligatorio de cien (100) correspondiente a la bolsa de horas de soporte regulada, de conformidad con la siguiente escala:

Número de horas ofrecidas que incremente el número mínimo de 200	Puntuación
0 horas (100 obligatorias+0 de mejora)	0 puntos
150 horas (100 obligatorias+50 de mejora)	5 puntos
200 horas (100 obligatorias+100 de mejora)	10 puntos

Únicamente será objeto de valoración el número de horas señaladas, es decir, 0, 150 o 200 horas, por lo que la oferta de cantidades diferentes a las señaladas no será objeto de valoración.

Las horas adicionales ofertadas como mejora tendrán carácter complementario y únicamente se utilizarán en los supuestos definidos en el pliego. En ningún caso podrán emplearse para suplir deficiencias en el dimensionamiento mínimo exigido del servicio ni para compensar incumplimientos de los niveles de servicio establecidos.

2.- Mejora del tiempo de respuesta al usuario.....hasta 10 puntos

Se valorará el compromiso de mejora del tiempo máximo de respuesta inicial al usuario respecto del tiempo mínimo exigido en el pliego para la prestación del servicio de soporte técnico.

A estos efectos, se entenderá como tiempo de respuesta inicial el tiempo transcurrido desde la apertura de la incidencia o solicitud hasta el primer contacto efectivo del servicio de soporte con el usuario afectado.

La valoración de este criterio se realizará de forma automática, atendiendo exclusivamente al tiempo máximo de respuesta comprometido por el licitador, conforme a la siguiente escala:

Tiempo máximo de respuesta comprometido	Puntuación
≤ 45 minutos	4 puntos
≤ 30 minutos	7 puntos
≤ 15 minutos	10 puntos

No se valorarán compromisos diferentes a los indicados en la tabla.

El compromiso ofertado deberá mantenerse durante toda la vigencia del contrato.

El incumplimiento reiterado del tiempo de respuesta comprometido se considerará incumplimiento contractual, sin perjuicio de la aplicación del régimen de penalidades previsto en el pliego.

2.- Mejora sobre disponibilidad y tiempos del coordinar del servicio.....hasta 10 puntos

Se valorará el compromiso del licitador relativo a la disponibilidad efectiva y al tiempo de respuesta del coordinador del servicio, designado como punto único de contacto con MADRID DESTINO para la supervisión, coordinación y resolución de incidencias relevantes del contrato.

A estos efectos, se considerará coordinador del servicio la persona responsable de la gestión técnica y operativa del contrato, conforme a lo establecido en el pliego.

La valoración de este criterio se realizará de forma automática, atendiendo exclusivamente a los compromisos ofertados por el licitador, de acuerdo con la siguiente escala:

a) Tiempo máximo de respuesta del coordinador del servicio

Se valorará el tiempo máximo comprometido para la respuesta efectiva del coordinador del servicio ante una solicitud realizada por MADRID DESTINO dentro del horario de prestación del servicio.

Tiempo máximo de respuesta comprometido	Puntuación
≤ 45 minutos	2,5 puntos
≤ 30 minutos	5 puntos

b) Designación de coordinador suplente (*backup*)

Se valorará el compromiso del licitador de designar un coordinador suplente, con capacidad equivalente al titular, para garantizar la continuidad de la interlocución y la gestión del servicio en caso de ausencia del coordinador principal.

Compromiso ofertado	Puntuación
Sin designación de coordinador suplente	0 puntos

Designación de coordinador suplente con disponibilidad equivalente	5 puntos
--	----------

No se valorarán compromisos diferentes a los indicados en la tabla.

El compromiso ofertado deberá mantenerse durante toda la vigencia del contrato.

El incumplimiento reiterado del tiempo de respuesta comprometido se considerará incumplimiento contractual, sin perjuicio de la aplicación del régimen de penalidades previsto en el pliego.

12. 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 el 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.

13. RÉGIMEN DE PAGOS

El régimen de pagos se recogerá en el Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

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 **LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE PARA LOS SISTEMAS Y EQUIPOS INFORMÁTICOS Y DE TELECOMUNICACIONES PARA LA EMPRESA MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO S.A.**, por el importe de 316.156,01 EUROS IVA no incluido y con la necesidad de garantizar debidamente la concurrencia, de manera que se garantice para MADRID DESTINO la obtención de la mejor oferta, sobre la base de criterios económicos, dejando constancia de todo ello en el presente expediente.

EL RESPONSABLE DEL CONTRATO

El presente documento ha sido firmado digitalmente en fecha 15 de abril de 2026
a las 16:58 horas por las personas que constan como firmantes del mismo

Subdirector de Desarrollo Tecnológico.

Madrid Destino, Cultura Turismo y
Negocio S.A.