

Spain-Madrid: Technical assistance services

OJ S 184/2020 22/09/2020

Contract notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Radio Televisión Madrid, S. A. U.

National registration number: A87645719

Postal address: Paseo del Príncipe, 3

Town: Madrid

NUTS code: ES300 Madrid

Postal code: 28223

Country: Spain

Contact person: Ana Civera

E-mail: ana.civera@telemadrid.es

Telephone: +34 915128224

Internet address(es):Main address: www.madrid.org/contratospublicosAddress of the buyer profile: www.madrid.org/contratospublicos**I.3. Communication**The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: www.madrid.org/contratospublicos

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: [https://gecon.](https://gecon.telemadrid.es/)[telemadrid.es/](https://gecon.telemadrid.es/)**I.4. Type of the contracting authority**

Other type: Empresa pública

I.5. Main activity

Other activity: Servicio público de comunicación audiovisual

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

Servicio gestionado de soporte a usuario

Reference number: 2020-0552-SIC

II.1.2. Main CPV code

71356200 Technical assistance services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Los servicios solicitados, en términos generales, son los siguientes:

- soporte a usuarios y resolución de incidencias, excepto en lo relativo a la atención de primer nivel,
- soporte operativo necesario para la explotación y operación de los sistemas y tecnologías que lo soportan,
- mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo de los sistemas, aplicaciones y servicios,
- procedimientos de gestión y de coordinación entre las partes implicadas.

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 2 602 163,00 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

71356300 Technical support services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ES30 Comunidad de Madrid

Main site or place of performance: Sede Social RTVM.

II.2.4. Description of the procurement

Servicio de atención remota (CAU).

Servicio de soporte a usuarios (CSU).

Inventario y control de equipamiento y software microinformático, así como su carga en la CMDB de la herramienta de gestión CA.

II.2.5. Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 2 602 163,00 EUR

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 36

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Dos anualidades adicional (duración máxima cinco años).

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions:

- estar en posesión de las certificaciones ISO 20000 en el ámbito de los servicios solicitados, es decir, Soporte TI a Usuarios y mantenimiento de infraestructura TI, ISO 14000, ISO 27000 e ISO 9000,
- que el personal que conforma el equipo de trabajo ha recibido formación en ITIL 4 Foundations,
- que la empresa cuenta con un equipo de trabajo en el que al menos dos personas tienen titulación Service Manager en ITIL 4 Foundations o equivalente: el coordinador técnico del servicio y el Service Manager dedicado al proyecto,
- estar certificado en la herramienta de Service Desk de CA, o en la herramienta propuesta para dar cobertura a los procesos objeto del servicio. Para garantizar el soporte de calidad en la implementación de la herramienta de Service Desk, la empresa poseerá al menos dos personas certificadas en la herramienta ofertada,
- tener al menos ocho (8) años de experiencia en la gestión de herramientas de ticketing de CA y certificaciones Easy Vista y Atalassian de cara a implementar cambios en la herramienta de ticketing.

III.1.2. Economic and financial standing

Selection criteria as stated in the procurement documents

III.1.3. Technical and professional ability

Selection criteria as stated in the procurement documents

III.2. Conditions related to the contract

III.2.2. Contract performance conditions

Se describe en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: no

IV.2. Administrative information

IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 19/10/2020 Local time: 14:00

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

Spanish

IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Duration in months: 6 (from the date stated for receipt of tender)

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 30/10/2020 Local time: 12:00

Place:

Sede Social RTVM de conformidad con las medidas sanitarias que se establezcan en ese momento.

Information about authorised persons and opening procedure: Acto público.

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: yes

Estimated timing for further notices to be published:

De forma previa a la finalización del contrato objeto de licitación.

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Tribunal Administrativo Contratación Pública de la Comunidad de Madrid

Postal address: Carrera de San Jerónimo, 13

Town: Madrid

Postal code: 28014

Country: Spain

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

El previsto en los artículos 44 y siguientes de la Ley de Contratos del Sector Público.

VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid

Postal address: Carrera de San Jerónimo, 13

Town: Madrid

Postal code: 28014

Country: Spain

VI.5. Date of dispatch of this notice

17/09/2020