

**España – Servicios de apoyo informático y de consultoría – Servicio de Atención Integral a usuarios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Universidad de Oviedo.**  
**OJ S 47/2025 07/03/2025**  
**Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal**  
**Servicios**

---

1. Comprador

**1.1. Comprador**

Denominación oficial: Rectorado de la Universidad de Oviedo

Correo electrónico: [seccion.contratacion@uniovi.es](mailto:seccion.contratacion@uniovi.es)

Naturaleza jurídica del comprador: Organismo de Derecho público bajo el control de una autoridad regional

Actividad del poder adjudicador: Educación

---

2. Procedimiento

**2.1. Procedimiento**

Título: Servicio de Atención Integral a usuarios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Universidad de Oviedo.

Descripción: Servicio de Atención Integral a usuarios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Universidad de Oviedo.

Identificador del procedimiento: 3f2d515d-d179-467f-bdc9-4d93d873d527

Anuncio anterior: 0206c1ba-c6d4-4918-a577-18b00c737963-01

Identificador interno: PA-SARA 2025/000030

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

**2.1.1. Finalidad**

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72600000 Servicios de apoyo informático y de consultoría

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Asturias (ES120)

País: España

**2.1.3. Valor**

Valor estimado, IVA excluido: 3 216 168,00 EUR

**2.1.4. Información general**

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

**2.1.6. Motivos de exclusión**

Motivos de exclusión puramente nacionales: Otros motivos de exclusión que pueden estar previstos en la legislación nacional del Estado miembro del poder adjudicador o de la entidad adjudicadora

---

5. Lote

### **5.1. Lote: LOT-0000**

Título: Servicio de Atención Integral a usuarios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Universidad de Oviedo.

Descripción: Servicio de Atención Integral a usuarios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Universidad de Oviedo.

Identificador interno: PA-SARA 2025/000030

#### **5.1.1. Finalidad**

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72600000 Servicios de apoyo informático y de consultoría

#### **5.1.6. Información general**

Participación reservada: La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

#### **5.1.7. Contratación estratégica**

Enfoque para reducir el impacto ambiental: Otros

Objetivo social promovido: Otros

#### **5.1.9. Criterios de selección**

Criterio:

Tipo: Aptitud para ejercer la actividad profesional

Descripción: Capacidad de obrar

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Solvencia económica y financiera

Descripción: Cifra anual de negocio

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Capacidad técnica y profesional

Descripción: Trabajos realizados

Uso de este criterio: Usado

#### **5.1.10. Criterios de adjudicación**

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Estructura, claridad y calidad técnica de la propuesta: Hasta 2 puntos.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 2

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Ampliación del presupuesto máximo de reparación de equipos.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 2

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: ANS: Mejora del tiempo de resolución de incidencias no urgentes en 50% o más sobre el mínimo.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)  
Criterio de adjudicación: número: 1  
Criterio:  
Tipo: Calidad  
Descripción: ANS: Mejora del tiempo de resolución de incidencias urgentes en 50% o más sobre el mínimo.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)  
Criterio de adjudicación: número: 1  
Criterio:  
Tipo: Calidad  
Descripción: ANS: Mejora del tiempo de respuesta a solicitudes grabadas en 50% o más sobre el mínimo.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)  
Criterio de adjudicación: número: 2  
Criterio:  
Tipo: Calidad  
Descripción: Aulas. Maquetación y despliegue de imágenes: Hasta 4 puntos.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)  
Criterio de adjudicación: número: 4  
Criterio:  
Tipo: Calidad  
Descripción: Calidad de la herramienta de distribución de SW: Hasta 3 puntos.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)  
Criterio de adjudicación: número: 3  
Criterio:  
Tipo: Calidad  
Descripción: Calidad de la herramienta de explotación de informes y cuadros de mando: Hasta 2 puntos.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)  
Criterio de adjudicación: número: 2  
Criterio:  
Tipo: Calidad  
Descripción: Calidad de la herramienta de gestión de tiques o incidencias: Hasta 3 puntos.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)  
Criterio de adjudicación: número: 3  
Criterio:  
Tipo: Calidad  
Descripción: Calidad de la herramienta de soporte remoto: Hasta 3 puntos.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)  
Criterio de adjudicación: número: 3  
Criterio:  
Tipo: Calidad  
Descripción: Calidad de la herramienta y agente de inventario: Hasta 3 puntos.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)  
Criterio de adjudicación: número: 3  
Criterio:  
Tipo: Calidad  
Descripción: Certificaciones y acuerdos con fabricantes y proveedores: Hasta 2 puntos.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)  
Criterio de adjudicación: número: 2

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Derecho de uso de la herramienta de soporte remoto por personal Uniovi (10 licencias).

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 1

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Equipo de trabajo: Hasta 10 puntos .

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 10

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Formación sobre las herramientas. Hasta 2 puntos.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 2

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Funcionamiento integrado y características generales: Hasta 6 puntos.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 6

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Horario de atención ampliado Nivel 0, 24x7x365.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 2

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Horario de atención ampliado Nivel 1, hasta 20:00 - 22:00.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 1

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Horario de atención ampliado Nivel 2, hasta 20:00 - 22:00.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 1

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Mejora en número de llamadas concurrentes: 6 o más llamadas concurrentes.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 1

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Organización: Niveles, escalado y gestión de garantías. Hasta 8 puntos.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 8

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Valoración económica (hasta un máximo de 40 puntos .

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 40

#### 5.1.11. Pliegos de contratación

Lenguas en las que los pliegos de contratación están disponibles oficialmente: español

Dirección de los pliegos de contratación: [https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=6yBm1thB2z04NavIWzMCHA%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=6yBm1thB2z04NavIWzMCHA%3D%3D)

#### 5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: español

Catálogo electrónico: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 07/04/2025 08:00:00 (UTC+2)

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 07/04/2025 09:01:00 (UTC+2)

Lugar: Telemáticamente

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: sí

#### 5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco: Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición: Ningún sistema dinámico de adquisición

Subasta electrónica: no

#### 5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Rectorado de la Universidad de Oviedo - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales.

## 8. Organizaciones

---

### 8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Rectorado de la Universidad de Oviedo

Número de registro: 40459030083243

Número de registro: Q3318001I

Localidad: Oviedo

Código postal: 33003

Subdivisión del país (NUTS): Asturias (ES120)

País: España

Punto de contacto: Rectorado de la Universidad de Oviedo

Correo electrónico: [seccion.contratacion@uniovi.es](mailto:seccion.contratacion@uniovi.es)

Teléfono: 985103974

Fax: 985103999

Dirección de internet: <http://euniovi.uniovi.es/PerfilContratante/>

Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=e%2Be9pZzB9IcQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales.

Localidad: Madrid

Código postal: 28020

País: España

**Funciones de esta organización:**

Comprador

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Información del anuncio

---

Identificador/versión del anuncio: faba31aa-106b-4a8e-b6e0-277e79da1931 - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 06/03/2025 10:02:08 (UTC+1)

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

Número de publicación del anuncio: 151296-2025

Número de la edición del DO S: 47/2025

Fecha de publicación: 07/03/2025