

## 182192-2025 - Licitación

**España – Servicios de tecnología de la información – Servicios informáticos de mantenimiento y soporte de sistemas de información del Ayuntamiento de Madrid**

**OJ S 56/2025 20/03/2025**

**Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal**

**Servicios**

### 1. Comprador

---

#### 1.1. Comprador

Denominación oficial: Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid

Correo electrónico: [iamcontratacion@madrid.es](mailto:iamcontratacion@madrid.es)

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad local

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

### 2. Procedimiento

---

#### 2.1. Procedimiento

Título: Servicios informáticos de mantenimiento y soporte de sistemas de información del Ayuntamiento de Madrid

Descripción: El objeto de esta contratación es la prestación de los servicios de carácter informático consistentes en el mantenimiento correctivo, soporte a la operación y a usuarios y SICAM, el mantenimiento adaptativo y perfectivo y el mantenimiento evolutivo de aplicaciones que dan servicio al negocio de todas las Áreas de Gobierno, Distritos y Organismos Autónomos del Ayuntamiento de Madrid. Los servicios solicitados abarcan tanto los sistemas de ámbito de administración digital, gestión interna municipal, o aquellos cuyo ámbito sea urbanismo, ciudad y otros sistemas de información sectorial. El conjunto de sistemas incluidos en el contrato se encuentra reflejados dentro del Anexo VIII de este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (en adelante, PPTP). Los servicios objeto del contrato se dividen en las siguientes prestaciones: Prestación 1: Servicios de mantenimiento correctivo, soporte a la operación y a usuarios y SICAM. o Servicios de mantenimiento correctivo. Servicio que tiene por objeto la resolución de defectos y fallos en el entorno productivo. En el ámbito de este servicio está la investigación, el análisis, la propuesta de solución, su implementación, prueba y despliegue de ésta en el entorno productivo cuando requiera de correcciones en los elementos software implicados. o Servicios de soporte a la operación y a usuarios SICAM mediante el cual se ofrece un servicio para la resolución y seguimiento hasta su cierre de las consultas, incidencias, peticiones del servicio en relación con los sistemas dentro del alcance del contrato. Las entradas a este servicio se realizan mayoritariamente, pero no exclusivamente, a través del servicio SICAM en el Centro de Atención a Usuarios gestionados por IAM. SICAM actuará como primer nivel de soporte en relación con los usuarios, procediendo a su resolución o al escalado a los grupos de soporte donde serán atendidas como segundo nivel de soporte por el servicio de mantenimiento de soporte a usuario y SICAM. Prestación 2: Servicios de mantenimiento adaptativo y perfectivo. o Servicios de mantenimiento adaptativo. Servicio que tiene por objeto la actualización de manera planificada de las aplicaciones en el ámbito del contrato para evitar que caigan dentro de la obsolescencia tecnológica o para eliminarla en el caso de que ya se encuentren obsoletos. Se realiza de manera planificada y en función de la infraestructura, librerías y elementos de desarrollo establecidos como marco del trabajo por IAM en función del estado de la tecnología. o El servicio mantenimiento

perfectivo permitirá implementar mejoras que, más allá, de la obsolescencia de la tecnología, y de forma proactiva permitan aumentar la estabilidad y resiliencia de las aplicaciones.

Prestación 3: Servicios de mantenimiento evolutivo. o Servicio de mantenimiento evolutivo.

Servicio que implica la modificación de los sistemas cuyo objeto es añadir nueva funcionalidad o modificar la existente en base a una especificación funcional.

Identificador del procedimiento: e7d58f7f-45fd-445e-82d3-491dc95c78b4

Anuncio anterior: daf19cce-6155-455a-a3a6-808b03b44daa-01

Identificador interno: 300/2025/00004

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

#### **2.1.1. Finalidad**

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72222300 Servicios de tecnología de la información

Clasificación adicional (cpv): 72262000 Servicios de desarrollo de software, 72263000

Servicios de implementación de software, 72265000 Servicios de configuración de software,

72266000 Servicios de consultoría en software, 72267000 Servicios de mantenimiento y reparación de software

#### **2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

#### **2.1.3. Valor**

Valor estimado, IVA excluido: 24 859 727,34 EUR

#### **2.1.4. Información general**

**Base jurídica:**

Directiva 2014/24/UE

#### **2.1.6. Motivos de exclusión**

Motivos de exclusión puramente nacionales: Motivos de exclusión exclusivamente nacionales

## **5. Lote**

---

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

Título: Servicios informáticos de mantenimiento y soporte de sistemas de información del Ayuntamiento de Madrid

Descripción: El objeto de esta contratación es la prestación de los servicios de carácter informático consistentes en el mantenimiento correctivo, soporte a la operación y a usuarios y SICAM, el mantenimiento adaptativo y perfectivo y el mantenimiento evolutivo de aplicaciones que dan servicio al negocio de todas las Áreas de Gobierno, Distritos y Organismos Autónomos del Ayuntamiento de Madrid. Los servicios solicitados abarcan tanto los sistemas de ámbito de administración digital, gestión interna municipal, o aquellos cuyo ámbito sea urbanismo, ciudad y otros sistemas de información sectorial. El conjunto de sistemas incluidos en el contrato se encuentra reflejados dentro del Anexo VIII de este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (en adelante, PPTP). Los servicios objeto del contrato se dividen en las siguientes prestaciones: Prestación 1: Servicios de mantenimiento correctivo, soporte a la operación y a usuarios y SICAM. o Servicios de mantenimiento correctivo. Servicio que tiene por objeto la resolución de defectos y fallos en el entorno productivo. En el ámbito de este servicio está la investigación, el análisis, la propuesta de solución, su implementación, prueba y despliegue de ésta en el entorno productivo cuando requiera de correcciones en los

elementos software implicados. o Servicios de soporte a la operación y a usuarios SICAM mediante el cual se ofrece un servicio para la resolución y seguimiento hasta su cierre de las consultas, incidencias, peticiones del servicio en relación con los sistemas dentro del alcance del contrato. Las entradas a este servicio se realizan mayoritaria, pero no exclusivamente, a través del servicio SICAM en el Centro de Atención a Usuarios gestionados por IAM. SICAM actuará como primer nivel de soporte en relación con los usuarios, procediendo a su resolución o al escalado a los grupos de soporte donde serán atendidas como segundo nivel de soporte por el servicio de mantenimiento de soporte a usuario y SICAM. Prestación 2: Servicios de mantenimiento adaptativo y perfectivo. o Servicios de mantenimiento adaptativo. Servicio que tiene por objeto la actualización de manera planificada de las aplicaciones en el ámbito del contrato para evitar que caigan dentro de la obsolescencia tecnológica o para eliminarla en el caso de que ya se encuentren obsoletos. Se realiza de manera planificada y en función de la infraestructura, librerías y elementos de desarrollo establecidos como marco del trabajo por IAM en función del estado de la tecnología. o El servicio mantenimiento perfectivo permitirá implementar mejoras que, más allá, de la obsolescencia de la tecnología, y de forma proactiva permitan aumentar la estabilidad y resiliencia de las aplicaciones. Prestación 3: Servicios de mantenimiento evolutivo. o Servicio de mantenimiento evolutivo. Servicio que implica la modificación de los sistemas cuyo objeto es añadir nueva funcionalidad o modificar la existente en base a una especificación funcional. Identificador interno: 300/2025/00004

#### **5.1.1. Finalidad**

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72222300 Servicios de tecnología de la información

Clasificación adicional (cpv): 72262000 Servicios de desarrollo de software, 72263000

Servicios de implementación de software, 72265000 Servicios de configuración de software, 72266000 Servicios de consultoría en software, 72267000 Servicios de mantenimiento y reparación de software

##### **Opciones:**

Descripción de las opciones: Hasta un máximo de 12 meses.

#### **5.1.4. Renovación**

Más información sobre renovaciones: La prórroga se acordará por el órgano de contratación y será obligatoria para el empresario, en los términos que se recogen en el artículo 29 de la LCSP, hasta un máximo de 12 meses.

#### **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): no

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

Objetivo de la contratación estratégica: Ninguna 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 del criterio de selección: Capacidad de obrar

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Aptitud para ejercer la actividad profesional

Descripción del criterio de selección: Declaración sobre personas con discapacidad

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Aptitud para ejercer la actividad profesional

Descripción del criterio de selección: No prohibición para contratar

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Aptitud para ejercer la actividad profesional

Descripción del criterio de selección: Cumplimiento con las obligaciones con la Seguridad Social

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Aptitud para ejercer la actividad profesional

Descripción del criterio de selección: Cumplimiento con las obligaciones tributarias

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Solvencia económica y financiera

Descripción del criterio de selección: Cifra anual de negocio

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Solvencia económica y financiera

Descripción del criterio de selección: Otros

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Capacidad técnica y profesional

Descripción del criterio de selección: Trabajos realizados

Uso de este criterio: Usado

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

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Mejoras de los umbrales de indicadores ANS.

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

Criterio de adjudicación: número: 5,00

**Criterio:**

Tipo: Precio

Descripción: Oferta económica.

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

Criterio de adjudicación: número: 50,00

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Criterios NO valorables mediante fórmulas.

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

Criterio de adjudicación: número: 45,00

#### 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=UWb0BxEAtNg%2FbjW6njtWLw%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=UWb0BxEAtNg%2FbjW6njtWLw%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: 16/04/2025 23:59:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 2 Meses

##### Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 22/04/2025 09:30:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lugar: A distancia/entorno digital

Fecha de apertura: 22/04/2025 10:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lugar: A distancia/entorno digital

##### Condiciones del contrato:

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

Condiciones relativas a la ejecución del contrato: La obligación del contratista de someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos..

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: Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid - Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid

## 8. Organizaciones

---

### 8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid

Número de registro: 31010880144848

Número de registro: P2800031C

Localidad: Madrid

Código postal: 28037

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Punto de contacto: Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid

Correo electrónico: [iamcontratacion@madrid.es](mailto:iamcontratacion@madrid.es)

Teléfono: +34 915885689

Dirección de internet: <http://www.madrid.es>

Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=PRxKVrRRVzcQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

**Otros puntos de contacto:**

Denominación oficial: Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid

Localidad: Madrid

Código postal: 28010

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Correo electrónico: [tribunal.contratacion@madrid.org](mailto:tribunal.contratacion@madrid.org)

Teléfono: +34 917206347

Fax: +34 917206346

Dirección de internet: <http://www.madrid.org/es/tacp/>

**Funciones de esta organización:**

Comprador

Organización encargada de los procedimientos de recurso

## Información del anuncio

---

Identificador/versión del anuncio: b653c315-2c0e-400d-be58-5e4d6987663f - 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: 18/03/2025 15:15:44 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

Número de publicación del anuncio: 182192-2025

Número de la edición del DO S: 56/2025

Fecha de publicación: 20/03/2025