

**ACUERDO DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN PÚBLICA  
DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

En Madrid, 25 de abril de 2018.

**VISTO** el recurso especial en materia de contratación interpuesto por don C.F.G., en nombre y representación de AMPER Sistemas, S.A. (en adelante AMPER) contra el Acuerdo de la mesa de contratación de fecha 21 de febrero de 2018 por el que se excluye a la recurrente de la licitación del contrato “Adquisición y mantenimiento del Sistema de Tratamiento de Emergencias de la Dirección General de la Policía Municipal de Madrid”, número de expediente: 300/2017/0113, este Tribunal ha adoptado la siguiente

**RESOLUCIÓN**

**ANTECEDENTES DE HECHO**

**Primero.-** Con fecha 29 de diciembre de 2017 se publicó en el Perfil de contratante del Ayuntamiento de Madrid, previa publicación en el DOUE el día 15 de diciembre, que fue corregida en el DOUE de 30 diciembre, y el 23 de diciembre en el BOE, el anuncio de licitación, correspondiente al contrato “Adquisición y mantenimiento del Sistema de Tratamiento de Emergencias de la Dirección General de la Policía Municipal de Madrid”, mediante procedimiento abierto y pluralidad de criterios. El valor estimado del contrato es 2.884.200 euros y la duración treinta y seis meses, divida en dos fases, una la de implantación para la que contempla una duración de

12 meses y otra la de soporte y mantenimiento para la que prevé 24 meses, esta última prorrogable por otro periodo igual.

Interesa destacar en relación con el objeto del contrato que respecto de los criterios de adjudicación en el apartado 20 del Anexo I se distinguen *“criterios no valorables en cifras o porcentajes a los que se asigna un 25% del total y criterios valorables en cifras o porcentajes, a los que se asigna el 75% restante”*.

En el apartado A relativo a los criterios no valorables en cifras o porcentajes, en la descripción del criterio A.15 “Plan de soporte y mantenimiento” se establece *“Se valorará con un máximo de 5 puntos el plan de soporte y mantenimiento teniendo en cuenta:*

- Mejoras cubiertas sobre los requisitos de soporte y mantenimiento expuestos en el PPT (2,5 puntos)*
- Mejoras al nivel de servicio planteado en el PPT (2,5 puntos)”.*

Por otra parte en este apartado 20, punto B,-criterios valorables en cifras o porcentajes-, en concreto en el B3. *Valoración de mejora ofrecida sobre Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)*, dispone que *“Se valorará con un máximo de 10 puntos la mejora aplicada en los valores de los umbrales del Acuerdo de Nivel de Servicio correspondiente al indicador ITM de “Tiempos máximos de Respuesta y Resolución” definidos en el apartado “11.1. Acuerdo de Nivel de Servicio” del PPT.*

*Esta mejora será en porcentaje sobre el umbral de alerta (Ua) y sobre el umbral máximo de cumplimiento (Um), entre el 0% y el 100%,* que se valorará aplicando una fórmula que recoge.

El PPT en el apartado 11.1 define pormenorizadamente en qué consisten los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) descritos en este apartado, sus parámetros (niveles de criticidad y tiempos para el tratamiento de incidencias, tanto en la respuesta como en la resolución), horarios, penalidades e incluye un tabla que especifica los tiempos de respuesta y resolución requeridos para el servicio en función del nivel de criticidad de la incidencia:

Nivel de criticidad	Tiempo máximo de respuesta en horas laborables	Tiempo máximo de resolución en horas laborables
Alta	15 minutos	3 horas
Media	1 hora	12 horas
Baja	4 horas	49 horas

### Así como los Acuerdos de nivel de servicio mínimos

	Periodo de medición	Tiempos establecidos acordes a la criticidad	Umbral de alerta parcial (número de requerimiento de soporte no atendidos en el periodo)	Peso	Umbral de alerta (Ua)	Umbral máximo de cumplimiento (Um)
Tiempo de respuesta	Mensual	Alta < 15 min.	1	4	14	42
		Media < 1h.	2	1		
		Baja < 4h.	4	0,25		
Tiempo de resolución	Mensual	Alta < 3h.	1	4		
		Media < 12h.	2	1		
		Baja < 48 h.	4	0,25		

Como acuerdos de nivel de servicios requeridos (ANS), se consideran como umbral de alerta y umbral máximo de incumplimiento medio mensual del período facturado los siguientes:

Umbral de alerta(Ua)	Umbral máximo de incumplimiento(Um)
14	42

Donde:

- “Ua es el Umbral de alerta medido en el número ponderado de requerimientos de servicio no atendidos en plazo. Por debajo de este umbral el servicio es completamente satisfactorio y no se aplica ningún descuento. A partir de que se supera este umbral se dispara la alerta en cuanto a que el servicio empieza a dejar de ser satisfactorio y se empiezan a aplicar descuentos proporcionales a las distancias a dicho umbral.

- Um el Umbral máximo de cumplimiento, medido en número de requerimientos de servicio no atendidos en plazo. Cuando el valor del indicador se sitúa en este umbral se aplica el descuento máximo”.

Se ofrece asimismo el método de cálculo de cada uno de los valores y para mayor claridad el apartado 11.2 incluye una tabla de ejemplo de cálculo de indicadores de nivel de servicio (ANS).

**Segundo.-** A la licitación convocada se presentaron 8 ofertas entre ellas la de la recurrente.

Con fecha 21 de febrero de 2018 la Mesa acordó excluir a cinco licitadoras por varios motivos, en concreto la exclusión de la oferta de AMPER se justifica porque en el subcriterio A15 *“Incluye datos que deberían estar solo en el sobre 3 relativos al criterio valorable en cifras o porcentajes: Mejora en ANS.”* El acuerdo de exclusión se notificó mediante fax el 28 de febrero de 2018, publicándose en la misma fecha en el perfil del Contratante.

**Tercero.-** Con fecha 20 de marzo de 2018, previa la presentación del anuncio a que se refiere el artículo 44.1 del texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre (en adelante TRLCSP), se presentó recurso especial en materia de contratación ante este Tribunal, que lo remitió al Ayuntamiento de Madrid ese mismo día requiriéndole para que remitiera el expediente y el informe a que se refiere el artículo 46 del TRLCSP, lo que verificó el día 26 de marzo.

En el recurso se solicita que se deje sin efecto el acto de exclusión y se retrotraigan las actuaciones al momento de la exclusión, readmitiéndose la oferta y continuando el procedimiento por sus propios trámites. Solicitan asimismo la suspensión de la tramitación del procedimiento hasta la resolución del recurso y la prueba documental consistente en requerir al técnico municipal que acredite que con

los datos incluidos en el sobre B es posible deducir el porcentaje de mejora sobre los acuerdos de niveles de servicios (criterio B3) incluidos en el sobre 3.

**Cuarto.-** La Secretaría del Tribunal dio traslado del recurso al resto de interesados, en cumplimiento de la previsión contenida en el artículo 46.3 del TRLCSP, concediéndoles un plazo, de cinco días hábiles, para formular alegaciones, sin que se haya presentado ninguna.

**Quinto.-** Con fecha 11 de abril de 2018 el Tribunal acordó la suspensión del expediente de contratación.

## **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

**Primero.-** De conformidad con lo establecido en el artículo 41.4 del TRLCSP y el artículo 3 de la Ley 9/2010, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y Racionalización del Sector Público, corresponde a este Tribunal la competencia para resolver el presente recurso.

**Segundo.-** Por cuanto respecta al objeto del recurso debe indicarse que éste se ha interpuesto contra la exclusión de la oferta de la recurrente del procedimiento de licitación de un contrato de suministro sujeto a regulación armonizada susceptible de recurso especial, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 40.1.a) y 2.b) del TRLCSP.

**Tercero.-** El recurso se planteó en tiempo y forma, pues el Acuerdo impugnado, se notificó el 28 de febrero de 2018 y el recurso se interpuso el 20 del mes de marzo, dentro del plazo de quince días hábiles, de conformidad con el artículo 44.2 del TRLCSP.

**Cuarto.-** El recurso ha sido interpuesto por persona legitimada para ello, al tratarse de una persona jurídica licitadora *“cuyos derechos e intereses legítimos se hayan”*

visto perjudicados o puedan resultar afectados por las decisiones objeto del recurso”, al haber sido excluidas de la licitación. (Artículo 42 del TRLCSP).

Asimismo se acredita la representación del firmante del recurso.

**Quinto.-** Por cuanto respecta al fondo del recurso alega AMPER que:

“a) Que el criterio B3 Valoración de mejora ofertada sobre Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) valora la mejora aplicada en los valores de los umbrales del Acuerdo de Nivel de Servicio correspondiente al indicador ITM de “Tiempos máximos de Respuesta y Resolución” definidos en el apartado “11.1. Acuerdo de Nivel de Servicio” del PPT.

b) Que esta mejora será en porcentaje sobre el umbral de alerta (Ua) y sobre el umbral máximo de cumplimiento (Um), entre el 0% y el 100%, es decir, lo que se valora es el % que aplica a los umbrales del indicador ITM y en ningún caso los valores de los umbrales en sí.

c) Este % de mejora se especifica como uno de los valores a incluir en la Oferta Económica (modelo incluido en el Anexo II del PCAP) y por lo tanto, incluido en el sobre c.

d) El % de mejora del criterio B3 no aplica en ningún caso al resto de los indicadores y tiempos definidos en el PPT, es decir, no aplica al:

- Tiempo medio de respuesta TM<sub>r</sub>
- Tiempo medio de Resolución TMR
- Tiempo máximo de no disponibilidad del sistema TMNDIS
- Tiempos máximos de respuesta y de resolución, ni es posible deducir ni calcular del valor de estos últimos indicadores y tiempos citados el% de mejora del criterio B3.”

Por el contrario, opone el órgano de contratación que debido a la relación de los indicadores Umbral de alerta (Ua) y Umbral máximo de cumplimiento (Um) con los correspondientes (ITM) Indicadores de Tiempos Máximos (Respuesta o Resolución), a la vista de la mejora ofertada en el apartado 5.2 mejoras al nivel de servicio planteado en el PPT de la memoria técnica de AMPER, se están desvelando

los ITM sobre los que el PCAP ha establecido su pertenencia exclusiva al sobre C, por lo que ratifica el criterio de la mesa de contratación y considera su actuación conforme con el criterio del TACRC manifestado entre otras en las Resoluciones 8/2016, 67/2012 y 62/2013.

Manifiesta en contrario en su informe que el Pliego es claro y entendible por todos los licitadores sin que sea un argumento de peso el que hayan sido excluidos “la mitad de ellos” ya que con el mismo fundamento se podría argumentar lo contrario.

Para la resolución de este motivo de recurso, debemos partir de la consideración del contenido de los pliegos como ley del contrato que vincula tanto a la Administración como a los licitadores. Es preciso recordar asimismo, que los pliegos por los que se ha regido la presente convocatoria no han sido recurridos por ninguno de los ofertantes ni corregidos por el órgano de contratación, por lo tanto, los han aceptado en todo su contenido. En este sentido, recogiendo lo dispuesto en el artículo 145.1 del TRLCSP, la presentación de proposiciones supone, por parte del empresario, la aceptación incondicional del clausulado de los pliegos sin salvedad o reserva alguna.

Comprueba el Tribunal que la mejora ofertada por AMPER es la siguiente:

Nivel de criticidad	Tiempo máximo de respuesta en horas laborables	Tiempo máximo de resolución en horas laborables
Alto	15 min	3 horas
Medio	1 h	2 horas10 horas (mejora)
Bajo	4 h	3 horas 36 horas (mejora)

Es necesario asimismo recordar que el TRLCSP señala en su artículo 150 que “2. (...) *La evaluación de las ofertas conforme a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas se realizará tras efectuar previamente la de aquellos otros criterios en que no concurra esta circunstancia, dejándose constancia documental de ello. Las normas de desarrollo de esta Ley determinarán los supuestos y condiciones en que deba hacerse pública tal evaluación previa, así como la forma en que deberán presentarse las proposiciones para hacer posible*

*esta valoración separada.*" En el mismo sentido el artículo 26 del 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, establece que "*la documentación relativa a los criterios cuya ponderación dependa de un juicio de valor debe presentarse, en todo caso, en sobre independiente del resto de la proposición con objeto de evitar el conocimiento de esta última antes de que se haya efectuado la valoración de aquellos*". La finalidad no es otra que garantizar el principio de igualdad en materia de contratación que implica que todos los licitadores han de encontrarse en pie de igualdad de trato tanto en el momento de presentar sus proposiciones como en el momento posterior, de ser valoradas éstas por la entidad adjudicadora (Sentencia TJCE, de 25 de abril de 1996, Comisión/Bélgica). Así lo dispone el vigente artículo 139 del TRLCSP "*Los órganos de contratación darán a los licitadores y candidatos un tratamiento igualitario y no discriminatorio y se ajustarán al principio de transparencia*".

Ahora bien, como señalaba este Tribunal en su Resolución 112/2017 de 5 de abril, "*esta doctrina ha sido matizada al caso concreto desde parámetros de proporcionalidad, teniendo en cuenta las circunstancias de la licitación (en este caso han sido excluidas dos licitadoras por este motivo) y realizando una ponderación adecuada entre los principios de igualdad y concurrencia. Cabe por tanto acoger las conclusiones del Informe 12/2013, de 22 de mayo, de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa de la Comunidad Autónoma de Aragón, en cuanto la consideración de que "la inclusión de información sujeta a valoración automática en el sobre de la oferta técnica que no era objeto de valoración no supuso merma material alguna en las garantías de la contratación, pues no se vieron afectados los principios de igualdad de trato y no discriminación".*

AMPER Afirma que en ningún caso en la tablas de su Memoria Técnica se incluye el porcentaje de mejora sobre los umbrales Ua y Um del indicador ITM, que es el parámetro que se valora en el criterio B.3, ni es posible conocer ni deducir el porcentaje que ha incluido en el sobre C a partir de dichas tablas. Por lo que sostiene no ha desvelado el secreto de su oferta económica.

El órgano de contratación reitera que si bien en el criterio objetivo B.3 solo se tiene en cuenta el Porcentaje de mejora aplicada en los valores de los umbrales del Acuerdo de Nivel de Servicio, en dicho criterio se indica "correspondiente al indicador ITM de "Tiempos máximos de Respuesta y Resolución" definidos en el apartado "11.1. Acuerdo de Nivel de Servicio" del PPT." De ahí la dependencia de los Indicadores Ua y Um con los ITM y por tanto de la correcta exclusión de AMPER que expresamente señala en su Proyecto los tiempos máximos de respuesta en horas para cual nivel de criticidad igual a los del PPT y mejora los tiempos máximos de resolución para los niveles medio (10 horas) y bajo (36 horas), respectivamente.

Es evidente que un valor que se obtiene de la suma ponderada de varios indicadores, variaría su resultado si se modifica el valor de los indicadores considerados o/y su peso. Mejorando los ANS correspondientes al ITM de "Tiempos Máximos de Resolución" definidos en el PPT aunque directamente no desvela el PMANS, variaría la relación de los Um respecto de dicho ANS.

En conclusión, se comprueba que los ANS se refieren no solo a los niveles de criticidad sino también a los tiempos máximos de respuesta y resolución, fijados como mínimos en el PPT y que literalmente el apartado B.3 subraya que la mejora está referida a los ANS correspondiente al indicador de Tiempos Máximos de Respuesta y Resolución y que AMPER ha incluido unos *"tiempos máximos de resolución"* de las incidencias en el Plan de soporte y mantenimiento presentado, inferiores a aquellos en los niveles de criticidad medio y bajo, y por tanto mejorándolos como sigue:

Nivel de criticidad	Tiempo máximo de respuesta en horas laborables		Tiempo máximo de resolución en horas laborables	
	PPT	AMPER	PPT	AMPER
Alta	15 minutos	15 minutos	3 horas	3 horas
Media	1 hora	1 hora	<b>12 horas</b>	<b>10 horas</b>
Baja	4 horas	4 horas	<b>49 horas</b>	<b>36 horas</b>

La cuestión determinante no es si tal información permite conocer el contenido exacto de la oferta incluida en el modelo de su proposición económica

sino que está referida a unos valores muy sensibles y relevantes por lo que su valoración ha de ser objetiva, motivo por lo que se ha reservado su valoración y preservado su contenido a los criterios de valoración sujetos a formula.

Asimismo se debe tener en cuenta que en el apartado 22 del Anexo I del PCAP expresamente se prevé “22.- Documentación técnica a presentar en relación con los criterios de adjudicación. Se hace constar expresamente que, en aquellos casos en que se incluyan en el sobre A o B documentos relativos al sobre C denominado “criterios valorables en cifras o porcentajes”, o en el sobre A documentos correspondientes al sobre B de “criterios no valorables el cifras o porcentajes”, la mesa podrá determinar la exclusión del licitador si se vulnera carácter secreto de la proposición de conformidad con el artículo 145.2 TRLCSP y los artículos 80 y siguientes del RGLCAP.”

Siendo por tanto esta una mejora valorable como criterio objetivo en el apartado 20.B.3 del Anexo I del PCAP y teniendo en cuenta no solo la necesidad de promover la concurrencia que a la postre implica mayor eficiencia en la contratación sino también la igualdad de trato de todos los licitadores, solo cabe desestimar el recurso por este motivo.

**En su virtud**, previa deliberación, por unanimidad, y al amparo de lo establecido en el 41.4 del TRLCSP y el artículo 3.2 de la Ley 9/2010, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y Racionalización del Sector Público, el Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid:

### ACUERDA

**Primero.-** Desestimar el recurso especial en materia de contratación interpuesto por don C.F.G., en nombre y representación de AMPER Sistemas, S.A. contra el Acuerdo de la mesa de contratación de fecha 21 de febrero de 2018 por el que se

excluye a la recurrente de la licitación del contrato “Adquisición y mantenimiento del Sistema de Tratamiento de Emergencias de la Dirección General de la Policía Municipal de Madrid”, número de expediente: 300/2017/0113.

**Segundo.-** Declarar que no se aprecia la concurrencia de mala fe o temeridad en la interposición del recurso por lo que no procede la imposición de la sanción prevista en el artículo 47.5 del TRLCSP.

**Tercero.-** Notificar este acuerdo a todos los interesados en este procedimiento.

Esta resolución es definitiva en la vía administrativa, será directamente ejecutiva y contra la misma cabe interponer recurso contencioso-administrativo ante el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad de Madrid, en el plazo de dos meses, a contar desde el día siguiente a la recepción de esta notificación, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 10, letra k) y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso Administrativa, todo ello de conformidad con el artículo 49 del TRLCSP.