



**RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL DE RECURSOS CONTRACTUALES DE LAS CORTES GENERALES EN RELACIÓN CON EL RECURSO ESPECIAL EN MATERIA DE CONTRATACIÓN INTERPUESTO POR LA EMPRESA [REDACTED] CONTRA EL ACUERDO DE LA MESA DE CONTRATACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE MICROINFORMÁTICA Y APLICACIONES OFIMÁTICAS DEL SENADO, DE 19 DE SEPTIEMBRE DE 2017, DE EXCLUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN**

El Tribunal de Recursos Contractuales de las Cortes Generales, en su sesión celebrada el día 28 de noviembre de 2017, en relación con el recurso especial en materia de contratación interpuesto por la empresa [REDACTED] [REDACTED] contra el acuerdo de la Mesa de Contratación del procedimiento abierto para la adjudicación del contrato de servicios de soporte técnico y mantenimiento de equipos de microinformática y aplicaciones ofimáticas del Senado, de 19 de septiembre de 2017, de exclusión del procedimiento de licitación, ha adoptado la siguiente Resolución:

## **I. ANTECEDENTES**

**PRIMERO.-** La Mesa del Senado, en virtud de acuerdo adoptado en su reunión de 16 de mayo de 2017, acordó licitar, mediante procedimiento abierto y tramitación ordinaria, la adjudicación del contrato de servicios de soporte técnico y mantenimiento de equipos de microinformática y aplicaciones ofimáticas del Senado, publicándose el correspondiente anuncio en el perfil del contratante de la página web del Senado con fecha 17 de mayo de 2017, a su vez remitido en la misma fecha al DOUE, y en el BOE con fecha 24 de mayo de 2017.

El plazo de presentación de ofertas se fijó hasta el día 26 de junio de 2017 a las 14:30 horas.

**SEGUNDO.-** De conformidad con la cláusula 12ª del pliego de cláusulas administrativas particulares (en adelante PCAP), en relación con las características



**CORTES GENERALES**  
TRIBUNAL DE RECURSOS CONTRACTUALES

de las proposiciones presentadas a la licitación se indica que *“No serán aceptadas las proposiciones que tengan omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer con absoluta claridad la oferta”*.

A su vez, la cláusula 13ª del PCAP establece el contenido de las proposiciones que debe constar de tres sobres con indicación de su identificación y contenido de acuerdo con el siguiente esquema:

- Sobre A.- Documentación acreditativa de la capacidad y solvencia económica, financiera y técnica del licitador.

Título: *“Documentación administrativa”*.

- Sobre B.- Propuesta técnica.

Título: *“Documentación relativa a los criterios de valoración cuya ponderación depende de un juicio de valor”*.

- Sobre C.- Oferta económica.

Título: *“Documentación relativa a los criterios de valoración evaluables mediante fórmulas”*.

En particular, el contenido del sobre B debía incluir la propuesta técnica *“que cumpla los requisitos del pliego de prescripciones técnicas y que incluirá el detalle correspondiente a los siguientes apartados*

- *Descripción y alcance del servicio: (apartado 2 del pliego de prescripciones técnicas)*
- *Medios personales, incluyendo currículum de cada técnico: (apartado 3 del pliego de prescripciones técnicas).*
- *Medios materiales y herramientas para los técnicos: (apartado 4 del pliego de prescripciones técnicas)*
- *Prestaciones complementarias: (apartado 5 del pliego de prescripciones técnicas)”*.

A su vez, la cláusula 16ª *“Apertura de sobres”* establece lo siguiente:

*“Finalizado el plazo de presentación de ofertas, el Secretario de la Mesa de Contratación procederá a abrir y examinar los sobres “A” para calificar los documentos presentados en tiempo y forma por los licitadores.*

*Si se observasen defectos u omisiones subsanables en la documentación presentada, se comunicará a los interesados, concediendo un plazo máximo de*



**CORTES GENERALES**  
TRIBUNAL DE RECURSOS CONTRACTUALES

*tres días hábiles para que los licitadores los corrijan o subsanen ante la Mesa de Contratación.*

*Una vez calificada la documentación y subsanados, en su caso, los defectos u omisiones de la documentación presentada, la Mesa de Contratación procederá a abrir, en acto público, los sobres "B" (propuestas técnicas) de los licitadores admitidos.*

*La Mesa de Contratación, con anterioridad al acto al que se refiere el siguiente párrafo de esta cláusula, procederá al examen y puntuación de las propuestas valorables mediante criterios cuya ponderación depende de un juicio de valor (sobres "B"), cuantificando los distintos apartados y deduciendo la puntuación final de cada una de las propuestas, de conformidad con la cláusula 16ª, dejando constancia documental de todo ello. Asimismo, podrá solicitar, antes de la valoración, los informes técnicos que considere necesarios y que tengan relación con el objeto del contrato. (...).*

Por su parte, el apartado 3.1 del pliego de prescripciones técnicas (en adelante PPT) de dicho procedimiento, concreta los requisitos mínimos que deben reunir las proposiciones en relación con la experiencia y conocimientos para cada uno de los técnicos, que los licitadores deben "detallar y acreditar", a saber:

- *Formación FP de primer grado o equivalente.*
- *Experiencia de dos años en soporte o atención a usuarios de microinformática.*
- *Conocimientos y experiencia de dos años en el manejo e instalación del sistema operativo Windows 7 Professional y de las aplicaciones incluidas dentro de la suite Microsoft Office 2010 y 365.*
- *Conocimientos básicos y experiencia en sistemas de gestión de incidencias e inventario.*
- *Conocimientos básicos y experiencia en herramientas de soporte remoto.*
- *Conocimientos básicos de mantenimiento y reparación de equipos de microinformática"*

**TERCERO.-** En el plazo establecido al efecto presentaron proposiciones un total de diecinueve empresas, entre ellas la recurrente.

**CUARTO.-** Con fecha 29 de junio de 2017, una vez recibidas las proposiciones que se enviaron por correo, según se había anunciado previamente por los licitadores, de acuerdo con lo establecido en la cláusula 14ª del PCAP, tuvo lugar la apertura de los sobres "A" (documentación administrativa) acreditativa de la capacidad y solvencia económica, financiera y técnica del licitador.

Del examen de la documentación administrativa presentada en tiempo y forma por los licitadores se observan defectos u omisiones subsanables en la citada documentación presentada por determinadas empresas.



**CORTES GENERALES**  
TRIBUNAL DE RECURSOS CONTRACTUALES

Se comunicaron los defectos a las citadas empresas que, en el plazo de tres días hábiles, los subsanaron. El día 12 de julio de 2017 se celebró acto público de apertura de sobres "B" (propuestas técnicas) de los licitadores admitidos, en cumplimiento de la cláusula 16ª PCAP

**QUINTO.-** La Mesa de Contratación examinó el cumplimiento de los requisitos del PPT relativos a la experiencia y conocimientos de los técnicos propuestos, sobre la base del *currículum vitae* aportado, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula 13ª del PCAP y en el apartado 3.1. del PPT.

Tras el examen de las 19 propuestas admitidas, se apreció que diez de ellas, entre otras, [REDACTED] (en adelante [REDACTED]) no cumplían los requerimientos solicitados. Por este motivo, el 19 de septiembre de 2017, la Mesa de Contratación acordó excluirlas de la licitación. Dicho acuerdo se comunica a las empresas el mismo día 19 de septiembre de 2017.

En concreto, el acuerdo notificado a [REDACTED] fue el siguiente:

*"La Mesa de Contratación, a la vista de los referidos pliegos, así como de la propuesta técnica formulada por la empresa por usted representada, ha acordado, en su reunión del día 19 de septiembre de 2017, excluirla de la licitación por no detallar ni acreditar la experiencia y conocimientos requeridos para los técnicos propuestos, en los apartados que se señalan con una "X" en el cuadro que se incluye a continuación:*

<b>Requisitos mínimos apartado 3.1</b>	<b>Técnico 1</b>	<b>Técnico 2</b>	<b>Técnico 3</b>
<i>Conocimientos y experiencia de dos años en el manejo e instalación del sistema operativo Windows 7 Professional</i>	X	X	
<i>Conocimientos y experiencia de dos años en el manejo e instalación de las aplicaciones incluidas dentro de la suite Microsoft Office 2010 y 365</i>	X	X	X
<i>Conocimientos básicos y experiencia en sistemas de gestión de incidencias e inventario</i>	X		X
<i>Conocimientos básicos y experiencia en herramientas de soporte remoto</i>			X



**CORTES GENERALES**  
TRIBUNAL DE RECURSOS CONTRACTUALES

(...)"

**SEXTO.-** El 9 de octubre de 2017, [REDACTED] presenta el anuncio previo de presentación del recurso especial en materia de contratación, mediante escrito presentado en el registro de Cortes Generales (número de entrada 78), trasladado en la misma fecha por el Secretario General del Congreso de los Diputados al Letrado Mayor del Senado (entrada en el registro Administrativo General del Senado número F-3874-7/2017-A).

**SÉPTIMO.-** El 10 de octubre de 2017, la empresa citada presenta recurso especial en materia de contratación contra el acuerdo de exclusión, mediante escrito presentado en el Registro de Cortes Generales (número de entrada 79). Este escrito tiene entrada ese mismo día en el registro del Tribunal de Recursos Contractuales de las Cortes Generales (número de entrada 2).

**OCTAVO.-** El Tribunal comunica al Senado el 18 de octubre de 2017 (entrada en el Registro Administrativo General del Senado, número E-4010-7/2017-A), la admisión a trámite del recurso mencionado, trasladando el mismo y solicitando, de conformidad con el artículo 46.2 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCSP, en adelante), la remisión del expediente de contratación acompañado del correspondiente informe. Ese mismo día, el Tribunal comunica a la empresa [REDACTED] este acuerdo, mediante escrito número de registro de salida 2.

**NOVENO.-** El día 25 de octubre de 2017 tiene entrada en el Tribunal (número de registro 3) un escrito del Secretario General del Senado por el que remite el expediente de contratación y el informe recabado, en cumplimiento del art. 46.2 del TRLCSP.

**DÉCIMO.-** Los días 27 y 30 de octubre de 2017 se da traslado al resto de las empresas que participaron en el procedimiento, del recurso presentado por [REDACTED] concediendo un plazo de cinco días hábiles para formular alegaciones, en los términos previstos por el art. 46.3 del TRLCSP.

**UNDÉCIMO.-** El 31 de octubre de 2017 se comunica al Secretario General del Senado, a [REDACTED] y al resto de las empresas participantes la Resolución relativa a la suspensión del procedimiento hasta que se resuelva el recurso presentado, todo ello de conformidad con el art. 46.3 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el TRLCSP.



## II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

### 1. JURÍDICO-PROCESALES

**PRIMERO.-** El recurso especial en materia de contratación se presenta, de conformidad con los artículos 40 y siguientes del TRLCSP. La Disposición adicional primera bis de dicho texto normativo habilita para que se cree el Tribunal de Recursos Contractuales de las Cortes Generales, como órgano competente para resolver en el ámbito de las Cortes Generales dicho recurso especial, mediante Resolución de las Mesas del Congreso de los Diputados y del Senado, adoptada en su sesión conjunta el 21 de diciembre de 2010.

**SEGUNDO.-** Según la citada Resolución, ante el Tribunal de Recursos Contractuales de las Cortes Generales serán recurribles los actos relacionados en el apartado 2 del artículo 310 de la Ley de Contratos del Sector Público (actual artículo 40 TRLCSP) cuando se refieran a los contratos que pretendan concertar el Congreso de los Diputados, el Senado, las Cortes Generales, la Junta Electoral Central y el Defensor del Pueblo, siempre que los mismos estén incluidos en los tipos recogidos en el primer apartado del mismo artículo.

En particular, el objeto del presente recurso se ajusta a dichos requisitos legales, al dirigirse contra el acuerdo de exclusión, basándose en la letra b, del artículo 40.2 y referirse a uno de los contratos recogidos en el apartado 1 de este artículo, en concreto en la letra a) "Contratos de (...) servicios (...) sujetos a regulación armonizada".

**TERCERO.-** La entidad recurrente ha acreditado el requisito de legitimación, según lo dispuesto en el artículo 42 del TRLCSP.

**CUARTO.-** Respecto al plazo, el presente recurso fue interpuesto con fecha 10 de octubre de 2017, por tanto dentro de los quince días hábiles contados a partir del 20 de septiembre de 2017, como día siguiente a aquel en que se remitió la notificación del acto impugnado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 44.2 TRLCSP.

**QUINTO.-** El recurso especial en materia de contratación se trasladó el 18 de octubre de 2017 por el Tribunal de Recursos Contractuales de las Cortes Generales al órgano de contratación, esto es, a la Mesa del Senado, solicitando la remisión del expediente de contratación acompañado del correspondiente informe. A este respecto, interesa señalar que, a pesar de establecerse en el artículo 46.2 del TRLCSP, un plazo de dos días hábiles para tal remisión, el artículo 3 de la Resolución de 21 de diciembre de 2010 permite que las previsiones



procedimentales contenidas en el TRLCSP puedan ser objeto en el ámbito parlamentario de las adaptaciones que resulten necesarias. En consecuencia, está justificada la modulación de este plazo, por las especialidades derivadas del régimen de funcionamiento de los órganos parlamentarios, que requieren unas formalidades de convocatoria respecto de los cuales la Ley no ha establecido especialidad alguna.

## 2. JURÍDICO-MATERIALES

**PRIMERO.-** Los fundamentos del recurso se basan en los siguientes argumentos:

- En primer lugar, [REDACTED] habría dado cumplido a los requisitos exigidos en los pliegos, al haber detallado y acreditado *“en los currículum de los técnicos todas y cada una de las exigencias”* de aquellos.

- El segundo motivo de impugnación se dirigiría contra el acuerdo de exclusión, al considerarse como una medida desproporcionada, pues de entenderse *“que había algún tipo de error o no justificación de experiencia, la Mesa de Contratación debería haber dado traslado a [REDACTED] para subsanarlo”*.

**SEGUNDO.-** Ambos motivos deberán examinarse de forma separada. El primero de ellos se refiere a que *“los Pliegos exigían aportar el currículum de los técnicos, pero en ningún momento se especificaba la forma de acreditar dicha experiencia”*. Seguidamente, el recurrente alega que *“ha detallado”* y *“acreditado”* en los currículos de los técnicos todos los requisitos de los pliegos.

Del examen de los pliegos se deduce la forma de acreditar la experiencia y conocimientos exigidos de cada uno de los técnicos en el apartado 3.1. del PPT, dado que es, precisamente, el *currículum vitae* el documento señalado por los pliegos (cláusula 13ª PCAP: el sobre B *“incluirá el detalle correspondiente a los siguientes apartados : (...) medios personales, incluyendo currículum de cada técnico: (apartado 3 del pliego de prescripciones técnicas)”* para detallar, así como acreditar los requisitos exigidos por el PPT (apartado 3.1) y, por tanto, el documento de contraste para que la Mesa de Contratación pueda determinar el cumplimiento de aquellos requisitos.

En la página 3 del recurso se incluye una referencia a que *“Los profesionales de [REDACTED] poseen una gran experiencia y conocimiento en las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC) actuales como son soluciones, herramientas y sistemas de información y en particular en la prestación*



CORTES GENERALES  
TRIBUNAL DE RECURSOS CONTRACTUALES

de servicios de soporte microinformática a puestos de usuario de las administraciones públicas (...). También se hace una referencia a una experiencia general que permita “garantizar al Senado la correcta prestación de todos los servicios requeridos en los pliegos de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas”, ya que no solo se exige una experiencia en soporte a usuarios, sino además unos conocimientos y experiencia muy concretos, cuyo cumplimiento no puede quedar amparado con tan genérica declaración.

Por estas razones, habría que centrarse en el detalle concreto que justifican los motivos de exclusión. En concreto, habría que comenzar con el apartado 3.1 del PPT, donde se regulan los requisitos que los licitadores deben detallar y acreditar para cada uno de los técnicos propuestos. Se enunciarán aquí:

- *“Formación FP de primer grado o similar.*
- *Experiencia de dos años en soporte o atención a usuarios de microinformática.*
- *Conocimientos y experiencia de dos años en el manejo e instalación del sistema operativo Windows 7 Professional y de las aplicaciones incluidas dentro de la suite Microsoft Office 2010 y 365.*
- *Conocimientos básicos y experiencia en sistemas de gestión de incidencias e inventario.*
- *Conocimientos básicos y experiencia en herramientas de soporte remoto.*
- *Conocimientos básicos de mantenimiento y reparación de equipos de microinformática.”*

Se analizará seguidamente el cumplimiento de los requisitos exigidos para cada uno de los técnicos, con indicación de los criterios aplicados por la Mesa de Contratación.

### Técnico 1

Las páginas 29 y 30 de la propuesta de [REDACTED] se refieren al Técnico indicado.

- *Formación FP de primer grado o similar: ciclo de grado superior en la rama informática y de telecomunicaciones. Se entiende cumplido este requisito.*
- *Experiencia de dos años en soporte o atención a usuarios de microinformática. “Experiencia superior a 6 años en soporte técnico remoto y presencial a usuarios de microinformática del sector público”. Aquí el informe del Senado señala que puede darse por cumplido este requisito al citarse los 6 años, aunque no se detallan las fechas exactas.*



**CORTES GENERALES**  
TRIBUNAL DE RECURSOS CONTRACTUALES

- Conocimientos y experiencia de dos años en el manejo e instalación del sistema operativo Windows 7 Professional y de las aplicaciones incluidas dentro de la suite Microsoft Office 2010 y 365.

- o *“Instalación y configuración de software: sistemas operativos de usuarios (GNU/Linux y Microsoft Windows 10/7/XP), paquetes ofimáticos y software de escritorio (antivirus, correo electrónico, navegadores, paquetes ofimáticos: Open Office, Microsoft Office 2033 (sic)/ 2010/2012 y Office 365”.*
- o *“Configuración de clientes de correo: Outlook, Thunderbird, etc”*
- o *“Desarrollo de scripts para automatización de tareas en Windows7”*

Todas las tareas descritas se refieren a “instalación” y “configuración” y no “manejo”. Además, pese a mencionar la *“elaboración de manuales de usuario”*, no se precisa sobre qué herramientas tratan. Esto determinaría una falta de cumplimiento de los requisitos exigidos.

- *Conocimientos básicos y experiencia en sistemas de gestión de incidencias e inventario. “Gestión, escalado, seguimiento y resolución de incidencias y averías”.* Aquí no se concreta el sistema utilizado, extremo que se precisa en el caso del técnico 2, que se examinará a continuación. Por ello cabe apreciar un nuevo incumplimiento.

- *Conocimientos básicos y experiencia en herramientas de soporte remoto. “soporte técnico remoto y presencial a usuarios de microinformática” “Atención telefónica y remota”.* Este aspecto se ha dado por cumplido.

- *Conocimientos básicos de mantenimiento y reparación de equipos de microinformática. “Mantenimiento correctivo y reparación de equipos informáticos y periféricos: ordenadores de sobremesa, ordenadores portátiles, impresoras personales y de red, escáneres, equipos multifunción”.* Igualmente, esta faceta se ha dado por cumplida por el órgano de contratación.

### Técnico 2

La página 31 de la propuesta técnica se refiere a este Técnico.

- *Formación FP de primer grado o similar: “formación profesional de grado superior en electricidad y electrónica”.* Se entiende que cumple los requisitos.

- *Experiencia de dos años en soporte o atención a usuarios de microinformática. “Experiencia superior a 5 años en soporte técnico remoto y presencial a usuarios de microinformática de las administraciones públicas”.* De la misma forma, se dan por cumplidos los requisitos.



**CORTES GENERALES**  
TRIBUNAL DE RECURSOS CONTRACTUALES

- Conocimientos y experiencia de dos años en el manejo e instalación del sistema operativo Windows 7 Professional y de las aplicaciones incluidas dentro de la suite Microsoft Office 2010 y 365. : *“Instalación y configuración de software: Windows XP/2003/7/10, Office 2003/2007/2010...”*. En este capítulo no se utiliza la expresión manejo o palabra sinónima. Tampoco detalla sobre qué herramientas o aspectos se ha proporcionado la formación a usuarios. Estas carencias determinan el incumplimiento de los requisitos exigidos.

- *Conocimientos básicos y experiencia en sistemas de gestión de incidencias e inventario. “Gestión de incidencias con EasyVista y Remedy, escalado, seguimiento y resolución e incidencias y averías”*. Se cumplen los requisitos.

- *Conocimientos básicos y experiencia en herramientas de soporte remoto. “Soporte técnico remoto y presencial a usuarios de microinformática” “Atención telefónica y remota”*. Se cumplen los requisitos.

- *Conocimientos básicos de mantenimiento y reparación de equipos de microinformática” “Mantenimiento correctivo y reparación de equipos informáticos y periféricos tales como ordenadores de sobremesa, ordenadores portátiles, impresoras personales y de red, escáneres, equipos multifunción...”*. Se cumplen los requisitos.

### Técnico 3

La página 32 de la propuesta técnica se refiere a este Técnico.

- *Formación FP de primer grado o similar: “ciclo de grado superior en la rama informática y de telecomunicaciones”*. Se cumplen los requisitos.

- *Experiencia de dos años en soporte o atención a usuarios de microinformática. “Experiencia superior a 5 años en soporte técnico de soporte microinformático a usuarios finales de los sistemas dentro de entornos de trabajo de clientes de la administración pública”*. Se cumplen los requisitos.

- Conocimientos y experiencia de dos años en el manejo e instalación del sistema operativo Windows 7 Professional y de las aplicaciones incluidas dentro de la suite Microsoft Office 2010 y 365:

- o *“Conocimientos de instalación, configuración y resolución de problemas en sistemas operativos de usuario: GNU/Linux y Microsoft Windows 10/7/XP”* Al indicar resolución de problemas en este sistema operativo se considera cumplido el requisito de “manejo” y que la *“resolución de problemas”* implica disponer de conocimientos sobre su uso, más allá de la mera instalación y configuración. Se cumplen los requisitos.



CORTES GENERALES  
TRIBUNAL DE RECURSOS CONTRACTUALES

- o *“Instalación y configuración de paquetes ofimáticos (Open Office, Microsoft Office 2033 (sic)/2010/2012 y Office 365) y software ofimático (antivirus, correo electrónico, navegadores, etc.)”*. No indica “manejo”. Por otro lado, aunque menciona *“formación a usuarios en el ámbito microinformático (nuevas funcionalidades de las aplicaciones)”* no detalla sobre qué aplicaciones. Tampoco lo detalla cuando menciona *“resolución de dudas e incidencias de funcionamiento de los usuarios finales en el ámbito de microinformática”*. Por ello, debe considerarse que no se cumplen los requisitos exigidos.

- *Conocimientos básicos y experiencia en sistemas de gestión de incidencias e inventario. “Resolución de dudas e incidencias de funcionamiento de los usuarios finales en el ámbito de microinformática”*. No se acredita que se cuente con conocimientos básicos y experiencia en sistemas de gestión de incidencias. Este extremo sí se ha indicado de manera explícita en el caso del técnico 2. Ello conduce a considerar que existe un incumplimiento de los requisitos solicitados en este punto.

- *Conocimientos básicos y experiencia en herramientas de soporte remoto*. Aquí no se expresa que se cuente con experiencia en *“soporte remoto a usuarios microinformáticos”*, como sí han indicado en los casos de los técnicos 1 y 2. Por ello, se aprecia un nuevo incumplimiento de los requisitos.

- *Conocimientos básicos de mantenimiento y reparación de equipos de microinformática. “Reparación de piezas y componentes”*. Se da por cumplido este requisito.

En este orden de consideraciones, el informe remitido por el Senado, en sus páginas 11 a 15, detalla con precisión los motivos que fundamentan la exclusión de la recurrente. Por su interés se transcriben íntegramente, a continuación:

“Como se indica en el pliego de prescripciones técnicas, apartado 2.1, la atención y soporte a usuarios comprende la gestión y resolución de incidencias en el equipamiento (hardware y software), la atención ofimática a usuarios, así como la información relacionada con la utilización del software básico instalado. Por ello, se requiere disponer de conocimientos y experiencia en este software básico descrito en el apartado 1 del citado pliego, entre los que se citan expresamente el sistema operativo Microsoft Windows 7 Professional, las aplicaciones Microsoft Office 2010 y 365 y otras. Estos requisitos se consideran de particular relevancia, y el no haberlo consignado expresamente en el currículum (y, en tal medida, no haberlo acreditado), es causa de exclusión.

Por otro lado, a efectos de valoración, se considera únicamente la experiencia y conocimientos en Microsoft Office 2010, por lo que la no referencia a



**CORTES GENERALES**  
TRIBUNAL DE RECURSOS CONTRACTUALES

experiencia en Office 365 requerida no se ha tenido en cuenta a la hora de excluir a ninguna empresa.

Para explicar el motivo de exclusión de esta oferta, hay que detenerse en la experiencia y conocimientos:

- a) mencionados sobre instalación y configuración del software más usado por los usuarios del ofimáticos del Senado, y
- b) no mencionados sobre experiencia en su manejo.

Según el Diccionario de la Real Academia, "manejo" se refiere a la acción y efecto de manejar, esto es, usar, utilizar algo. En cambio "Instalación", en el contexto informático, se refiere a la transferencia al disco duro de una computadora de un programa y a la preparación para su correcto funcionamiento. Por último, "Configuración", en este mismo contexto se refiere al conjunto de variables que definen como funcionará un programa (directorio en el que almacenará los ficheros, lugar donde deberán buscarse los usuarios autorizados, etc.).

Los currículos de los técnicos propuestos por [REDACTED] solo reflejan experiencia y conocimientos en instalación y configuración en el sistema operativo Windows 7 Professional (si bien el técnico 3 indica también experiencia y conocimientos en resolución de incidencias razón por lo que se admitió el cumplimiento del requisito de manejo) y Microsoft Office 2010.

La instalación y configuración de programas consiste en seguir mecánicamente las instrucciones del programa instalador, y no requiere conocimientos sobre las funciones del programa que instala. Esto puede valer para programas como Autocad, Gimp o Adobe Acrobat Pro DC (de los que el Senado dispone), ya que es imposible conocer en detalle las múltiples funciones de los muchos programas que se usan en el Senado, y tampoco es necesario. Por ello, no se exige conocer cómo funciona el sistema de capas de Autocad, el filtro para la eliminación de ojos rojos de Gimp o el verificador del cumplimiento de accesibilidad de Adobe Acrobat Pro DC.

Sin embargo, Microsoft Windows 7 Professional y Microsoft Office 2010 son usados por todos los usuarios ofimáticos del Senado todos los días, por lo que no basta saber instalarlos, sino que es necesario tener conocimientos de sus funcionalidades y acreditar un periodo de tiempo de experiencia dando soporte a usuarios sobre los mismos. Ello permite resolver dudas sobre cómo, usando el programa Word, se puede combinar una lista de destinatarios con una carta circular que se desea mandar, o sobre cómo editar una macro de Word, resolver dudas sobre funcionalidades en el cliente de correo Outlook o sobre cómo reparar un perfil de usuario dañado en Windows. Los anteriores son ejemplos de las múltiples incidencias que se producen habitualmente.



CORTES GENERALES  
TRIBUNAL DE RECURSOS CONTRACTUALES

Aunque se declara que los técnicos propuestos han realizado manuales de usuarios o formación para usuarios de microinformática, no se detalla el contenido de los mismos, por lo que no es posible dar por supuesto que han sido sobre Windows 7 y Office 2010 ni que, en caso afirmativo, esto pudiera significar que tienen los conocimientos y experiencia requeridos. En este sentido, la cláusula 12ª.3 del pliego de cláusulas administrativas particulares estipula que *“no serán aceptadas las proposiciones que tengan omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer con absoluta claridad la oferta”*.

Es por ello que no se puede interpretar la omisión de las tareas relacionadas con el manejo de Windows 7 y Microsoft Office 2010 como un mero defecto formal subsanable. Sin embargo, se habría admitido la utilización de cualquier otra palabra o expresión que pusiera de manifiesto la experiencia citada. Es el caso de la declaración respecto del técnico 3, de *“Conocimientos de instalación, configuración y resolución de problemas en sistemas operativos de usuario: GNU/Linux y Microsoft Windows 10/7/XP”*. Aun cuando se habla de “resolución de problemas” y no de “manejo” se ha admitido el cumplimiento de este requisito. En el caso de los técnicos 1 y 2, al no añadir ninguna mención a este conocimiento más allá de la instalación y configuración, la Mesa de Contratación ha concluido que cumplen con una parte del requisito solicitado, esto es “instalación” y, *a contrario sensu*, al no detallarlo, que no cumplen con la otra parte del requisito: “manejo”. Si se hubiese detallado el objeto de las formaciones impartidas o las aplicaciones sobre las que han resuelto incidencias se habría validado el citado cumplimiento, siendo demasiado genéricas las alusiones a *“elaboración de manuales de usuario”* (pág. 30 de la propuesta técnica) respecto del técnico 1; *“mantenimiento correctivo tanto hardware como software”, “formación a usuarios”*, (pág. 31 de la propuesta técnica) respecto del técnico 2; *“formación a usuarios en el ámbito microinformático (nuevas funcionalidades de las aplicaciones)”* o *“resolución de dudas e incidencias de funcionamiento”*, (pág. 32 de la propuesta técnica), respecto del técnico 3.

Lo mismo ocurre con la acreditación y detalle de conocimientos básicos y experiencia en sistemas de gestión de incidencias e inventario, así como en herramientas de soporte remoto y “help desk”. En este caso, y a diferencia de la experiencia mínima de 24 meses que se exige en tareas de atención a usuarios de microinformática así como en manejo e instalación del sistema operativo y paquete ofimático citados, se ha considerado suficiente con detallar conocimientos y experiencia en general, al considerarse conocimientos menos relevantes que éstos.

Aun así se observan que no todos los técnicos acreditan ni detallan este requisito, por lo que algunos de ellos incumplen este apartado. Mientras que los técnicos 1 y 3 no hacen más que una referencia genérica a *“gestión, escalado, seguimiento y resolución de incidencias y averías”* (pág. 29 respecto del técnico 1)



CORTES GENERALES  
TRIBUNAL DE RECURSOS CONTRACTUALES

y *“realización y mantenimiento de inventario”* (pág. 32 respecto al técnico 3), en cambio, el técnico 2 detalla perfectamente la herramienta utilizada *“gestión de incidencias con EasyVista y Remedy escalado, seguimiento y resolución de incidencias y averías”* con lo que acredita (se refleja en el currículum) y detalla (indica la herramienta concreta utilizada). Por esta razón queda validado el cumplimiento del requisito. Al no hacer esta mención expresa respecto de los técnicos 1 y 3, la Mesa de Contratación ha concluido que no tienen experiencia en el uso de sistemas de gestión de incidencias e inventario, desestimando la alegación de la recurrente en la página 5 de su recurso que rechaza que los técnicos 1 y 3 no tengan conocimientos en sistemas de gestión de incidencias e inventario, afirmando que *“expresamente se recoge y especifica en la oferta dichos requerimientos”*. Lo que textualmente se recoge en su oferta es que el técnico 1 dispone de experiencia y conocimientos en *“gestión, escalado, seguimiento y resolución de incidencias y averías”, “realización y gestión/mantenimiento de inventario (...)”* (págs. 29 y 30 respecto del técnico 1), *“resolución de dudas e incidencias”* *“Realización y mantenimiento de inventario”* (pág. 32 respecto del técnico 3). Todo ello, también podría hacerse de forma manual sin uso de sistemas informáticos como los que se declara que conoce el técnico 2 (EasyVista y Remedy).

Respecto del soporte remoto, y a diferencia del caso anterior, solo puede llevarse a cabo a mediante herramientas informáticas, por lo que se ha entendido que incluir la mención *“soporte remoto”* bastaba para acreditarlo. En este caso, los currículos de los técnicos 1 y 2 detallan esta modalidad de soporte *“atención telefónica y remota para diagnóstico y solución de problemas y averías”*, (págs. 29 y 30 respecto de los técnicos 1 y 2 respectivamente). Sin embargo, el currículum del técnico 3 no hace referencia a soporte o atención remota a usuarios, por lo que no queda detallado (y en tal medida, acreditado) tal requisito. Sorprende que [REDACTED] en la página 5 de su recurso se refiere a este extremo diciendo que *“Entiende esta parte que existe un error en la interpretación de los conocimientos de este técnico ya que buena parte de su curriculum está enfocado a eso y cuando en la experiencia se dice ‘experiencia superior a 5 años como técnico de soporte microinformático a usuarios finales de los sistemas dentro de entornos de trabajo de clientes de la Administración Pública’”*. Si esa es la interpretación que debía darse, no se entiende entonces por qué sí lo detallaron en el caso de los técnicos 1 y 2.

Indican además a continuación que *“su oferta recoge que todos los integrantes del equipo de soporte de segundo nivel dispondrán de (...) software de conexión remota: VNC, Team Viewer, etc”* (pág. 26 de la oferta). Sin embargo, el hecho de que aporten esta herramienta, dentro del apartado de *“medios materiales y herramientas”* que debe valorarse en otro apartado diferente al de la experiencia y conocimientos, no permite acreditar conocimientos de los técnicos que prestarían el servicio *“in situ”* en el uso de las mismas.”



**CORTES GENERALES**  
TRIBUNAL DE RECURSOS CONTRACTUALES

Las razones expresadas en el informe del Senado, contrastadas con el expediente administrativo, justifican la exclusión de la empresa [REDACTED] del procedimiento de contratación examinado.

**TERCERO.-** El segundo motivo de impugnación, se basa en que la exclusión sería una medida desproporcionada al entender la recurrente que debería haberse posibilitado un trámite de subsanación.

La recurrente cita apartados del PCAP así como de la normativa en materia contractual en los que se prevé la posibilidad de subsanar errores en la documentación. Así, en su alegación 4ª se refiere a la cláusula 16ª, apartado 2, que detalla el procedimiento de apertura sucesiva de los tres sobres que componen la oferta transcribiendo su apartado segundo *“si se observasen defectos u omisiones subsanables en la documentación presentada, se comunicará a los interesados, concediendo un plazo máximo de tres días hábiles para que los licitadores lo corrijan o subsanen ante la mesa de contratación”*.

En este mismo sentido se refieren al artículo 81.2 del RGLCAP, titulado *“Calificación de la documentación y defectos u omisiones subsanables”* que dispone:

*“Si la mesa observase defectos u omisiones subsanables en la documentación presentada, lo comunicará verbalmente a los interesados. Sin perjuicio de lo anterior, las circunstancias reseñadas deberán hacerse públicas a través de anuncios del órgano de contratación o, en su caso, del que se fije en el pliego, concediéndose un plazo no superior a tres días hábiles para que los licitadores los corrijan o subsanen ante la propia mesa de contratación”*.

Los artículos mencionados se refieren a la documentación administrativa incluida en el sobre A, para la que, efectivamente, se facilitó a determinadas empresas la posibilidad de subsanación. No cabe aceptar el razonamiento de la recurrente cuando asimila la documentación contenida en el sobre B (propuesta técnica) a la administrativa (sobre A). A este respecto, puede citarse la Resolución 541/2017 del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales (TACRC), quien ha declarado mediante su resolución 876/2014 que: *“Este Tribunal se ha ocupado en numerosas resoluciones sobre el particular; ante todo, se ha de recordar que, como regla general, nuestro Ordenamiento (artículo 81 RGLACP) solo concibe la subsanación de los defectos que se aprecien en la documentación administrativa, no en la oferta técnica o en la económica (cfr. Resolución 151/2013) y ello además, en el sentido de que la subsanación se refiere a la justificación de un requisito que ya se ha cumplido y no a una nueva oportunidad para hacerlo (Resoluciones 128/2011, 184/2011, 277/2012 y 74/2013, entre otras). Respecto de la oferta técnica, hemos declarado, en cambio que no existe ‘obligación alguna por parte del órgano de contratación de solicitar subsanación de la misma y debiendo*



**CORTES GENERALES**  
TRIBUNAL DE RECURSOS CONTRACTUALES

*soportar el licitador las consecuencias del incumplimiento de su deber de diligencia en la redacción de la oferta' (Resolución 016/2013)".*

La misma Resolución citada, de acuerdo con la jurisprudencia comunitaria, establece la posibilidad de que los órganos de contratación soliciten aclaraciones sobre las proposiciones presentadas por los licitadores, con el fundamental límite de que las aclaraciones no supongan modificación alguna de los términos iniciales de la proposición. Ello configura el límite como un principio, el de inalterabilidad o intangibilidad de las ofertas y las aclaraciones como una posibilidad de uso excepcional (Resoluciones TACRC64/2012, 35/2014 y la ya citada 876/2014, entre otras).

La ausencia de duda impide a la Mesa de Contratación ejercer la facultad de solicitar aclaración y en cambio le obliga a la adopción del acuerdo de exclusión.

De la documentación aportada y examinada se desprende la falta de detalle y acreditación de la experiencia y conocimientos, solicitados en los técnicos propuestos referidos. Esta omisión tiene un carácter esencial y afecta a aspectos sustanciales en el objeto del procedimiento de contratación.

**Por todo lo anterior, este Tribunal ACUERDA:**

- 1º. Desestimar el recurso especial en materia de contratación, interpuesto por la empresa [REDACTED] contra el acuerdo de exclusión del procedimiento abierto para la adjudicación del contrato de servicios de soporte técnico y mantenimiento de equipos de microinformática y aplicaciones ofimáticas del Senado, de 19 de septiembre de 2017.
- 2º. Levantar la suspensión.
- 3º. 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.

Esta Resolución es definitiva en la vía administrativa. Contra la misma solo cabrá interponer recurso contencioso-administrativo, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo, en el plazo de dos meses, conforme a lo dispuesto en el artículo 49.1 del TRLCSP y en el artículo 3.2 de la Resolución de 21 de diciembre de 2010 de las Mesas del Congreso de los Diputados y del Senado, por la que se crea el Tribunal de Recursos Contractuales de las Cortes Generales (BOE de 25 de enero de 2011), así como en los artículos



**CORTES GENERALES**  
TRIBUNAL DE RECURSOS CONTRACTUALES

12.1 c) y 46 de la Ley 29/1988, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Esta Resolución se trasladará a todos los interesados.

Palacio del Congreso de los Diputados, a 28 de noviembre de 2017.

Rafael Simancas Simancas  
PRESIDENTE

Luis de la Peña Rodríguez  
SECRETARIO