



Informe de valoración de los criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor, de las ofertas presentadas por los licitadores

Procedimiento: Abierto

Servicio de atención integral a usuarios de servicios de Tecnologías de la Información de la CARM

Expediente. 5/2019

Referencia: CRI-CAU 2019-2022 - valoración criterios juicio de valor (0.2).docx

Creación: Julio 2019

Consejería: Hacienda

CRI: Centro Regional de Informática

Área: Soporte a usuarios







ÍNDICE

1.	Introducción	3
2.	Criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor	3
	2.1. Valoración del criterio "Gestión del servicio". Hasta 1 punto	7
	2.2. Valoración del criterio "Recursos materiales". Hasta 6 puntos	9
	2.3. Valoración del criterio "Servicios a usuarios". Hasta 10 puntos	. 11
	2.4. Valoración del criterio "Servicios internos". Hasta 3 puntos	. 13
3.	Resumen	15







1. Introducción

Según se establece en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares para la contratación del "Servicio de atención integral a usuarios de servicios de Tecnologías de la Información de la CARM" (expediente con referencia 5/2019), la Mesa de Contratación será el órgano competente para efectuar la valoración de las ofertas, pudiendo solicitar al efecto cuantos informes técnicos considere necesario. Ante ello, dicha Mesa de Contratación ha solicitado informe de valoración de los criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor de las ofertas presentadas por las empresas licitadoras admitidas, correspondiendo a la documentación contenida en el Sobre nº. 2, para lo cual se elabora este documento.

Los técnicos nombrados para realizar la valoración son:

- JUAN MANUEL BEJARANO GRADILLAS
 - Puesto: JEFE SECCION GESTION INFORMATICA
 - Consejería: Hacienda
- JOSÉ Fº CARACENA ABENZA
 - o Puesto: TECNICO RESPONSABLE
 - o Consejería: Hacienda

Empresas licitadoras admitidas

Se relacionan en la siguiente tabla las empresas licitadoras que han sido admitidas, y a las que se procede a realizar la correspondiente valoración.

Empresas licitadoras
UTE SOLUTIA INNOVAWORLD TECHNOLOGIES, S.L. – ALTERNA TECNOLOGÍA, S.L.
UTE OESÍA NETWORKS S.L. – INFORGES, S.L.
UTE TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U. – ALFATEC
SISTEMAS, S.L.
EMURTEL S.A

2. Criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor

Los criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor, según se establece en el apartado K, subapartado B del Anexo I "CUADRO DE CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO" del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares son:

Resto de la solución técnica. Hasta 20 puntos

Hasta 20 puntos. Valoración por juicio de valor.

En este apartado se valorará la propuesta del licitador a cada uno de los apartados del PTT indicados en la siguiente tabla.

Concepto	Ponderación	
Gestión del servicio	3.1 Fases del contrato3.2 Alcance del servicio3.3 Niveles de atención y soporte3.4 Metodología3.19 Cobertura horaria	1
Recursos materiales	3.5 Herramientas y recursos materiales	6



una copia aufantica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Aufonoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fectus de firma se muestran en los recuadros entroderdos entroderdos entroduciendo del cádigo seguro de verificación (CSV) CARM-eade20.22 aa00-54af-4596-0050569b6280





	3.6 Herramientas software	
	3.7 Software de gestión del servicio	
	3.8 Comunicaciones de voz y datos. Centralita telefónica ACD	
	3.18 Ubicación para prestación del servicio	
	3.9 Servicio de soporte al ciudadano	
	3.10 Servicio de soporte a Biblioteca y Archivo	
Servicios a usuarios	3.11 Servicio de soporte a centros asistenciales del IMAS	10
	3.12 Servicio de instalación PC-RENOVE	
	3.13 Servicio de soporte a aulas de formación	
	3.14 Servicio de inventario	
Servicios internos	3.17 Servicio de retirada y destrucción de equipamiento	3
	3.21 Formación del equipo de trabajo	
TOTAL		20

En general, para cada uno de los apartados de la tabla anterior, se hará un análisis comparativo de las ofertas, se valorarán las propuestas innovadoras que impliquen en una mejora directa en la prestación del servicio. También se valorará la concreción, completitud y la viabilidad técnica para su implementación.

Además se valorará:

En el apartado *Fases del contrato* se valorará la reducción de la duración de la fase de inicio y el plan del licitador para la devolución del servicio.

En el apartado *Cobertura horaria* se valorará el plan de turnos de trabajo propuesto por el licitador teniendo en cuenta cobertura horaria, sedes, vacaciones, etc. así como la ampliación de la cobertura horaria. Se valorará el mecanismo de control horario propuesto por el licitador.

En el apartado *Herramientas y recursos materiales* se valorará la propuesta de herramientas hardware que redunden en una mejor prestación del servicio.

En el apartado *Herramientas software* se valorará que el licitador oferte software de control remoto para equipos ubicados fuera de la red corporativa, dispositivos móviles, sistemas Linux, Mac... En general, el licitador podrá proponer herramientas adicionales que considere adecuadas para mejorar la prestación del servicio. Se valorará que dicho software pase a ser propiedad de la CARM a la finalización del contrato.

En el apartado *Software de gestión del servicio* se valorará la disponibilidad de un cuadro de mandos que permita conocer el estado general del servicio (indicadores de servicio, número de tickets pendientes de ejecución, en curso, en espera...), preferiblemente en tiempo real o de forma diaria, así como los recursos dedicados a cada nivel de soporte y a cada sede.

En el apartado *Comunicaciones de voz y datos. Centralita ACD* se valorarán las prestaciones superiores a las exigidas, como el mayor ancho de banda de la línea y mejor servicio de backup.

En el apartado *Ubicación para la prestación del servicio* se valorarán las condiciones ambientales de los puestos de trabajo de la sede donde se prestará el servicio de ServiceDesk, soporte remoto y la coordinación general del servicio. Se valorará la disponibilidad técnicos en sedes remotas distribuidas por diferentes zonas geográficas. También se valorará que cuenten con almacén para almacenaje de productos.

Se valorará especialmente la solución propuesta para el soporte a Biblioteca y Archivo, debido a su complejidad y alta especialización tecnológica. Se valorará la propuesta de soporte de forma automatizada a los puestos de las aulas de formación.







En el Servicio de inventario, se valorará la propuesta de implementación de un sistema de etiquetado para los bienes microinformáticos de la CARM. Se valorará que el etiquetado pueda ser leído con facilidad para agilizar las revisiones de inventario posteriores (códigos QR, RFID, NFC...).

En el Servicio de retirada y destrucción de equipamiento, se valorará que el licitador proporcione un certificado de destrucción de material de forma individualizada (no solamente por kilogramos o por lotes). En caso de medios de almacenamiento de información (discos duros, DVD, cintas...), se valorará que el dispositivo sea destruido con aparatos certificados en ENS. Se valorará que el licitador subcontrate el servicio de destrucción de medios de almacenamiento con una empresa certificada en cumplimiento de ENS nivel ALTO.

En el apartado Formación del equipo de trabajo, se valorará la oferta formativa propuesta por el licitador y aspectos tales como la adecuación de los cursos al servicio, la cantidad de cursos, duración, periodicidad y encaje en la ventada laboral.

Reunidos los técnicos nombrados para realizar la valoración acordamos hacer el siguiente desglose en las puntuaciones:

Concepto	Apartados PPT	Ponderación	Ponderación Subapartados
	3.1 Fases del contrato		0,15
	3.2 Alcance del servicio		0,20
Gestión del servicio	3.3 Niveles de atención y soporte	1	0,15
	3.4 Metodología		0,20
	3.19 Cobertura horaria		0,30
	3.5 Herramientas y recursos		2,00
	materiales		,
	3.6 Herramientas software		1,00
	3.7 Software de gestión del		0,50
Recursos materiales	servicio	6	5,55
	3.8 Comunicaciones de voz y		2,00
	datos. Centralita telefónica ACD		,
	3.18 Ubicación para prestación del		0,50
	servicio		·
	3.9 Servicio de soporte al ciudadano		2,00
	3.10 Servicio de soporte a		
	Biblioteca y Archivo		2,00
	3.11 Servicio de soporte a centros		
Servicios a usuarios	asistenciales del IMAS	10	2,00
	3.12 Servicio de instalación PC-		
	RENOVE		2,00
	3.13 Servicio de soporte a aulas de		2.00
	formación		2,00
	3.14 Servicio de inventario		1,00
	3.17 Servicio de retirada y		1,00
Servicios internos	destrucción de equipamiento	3	1,00
	3.21 Formación del equipo de		1,00
	trabajo		,
TOTAL		20	20

La ponderación de los subapartados se ha realizado teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Gestión del servicio.
 - Se asignan 0,30 puntos a "3.19 Cobertura horaria", al considerar este aspecto el más importante de este apartado pues el CAU se ha de constituir en el punto de contacto







único para todos los usuarios y por tanto cuanta mayor sea la cobertura horaria mejor será el servicio prestado.

- Se asignan 0,20 puntos a los subapartados "3.2 Alcance del servicio" y "3.4 Metodología" pues son aspectos con igual relevancia dentro del apartado. Entendemos que las ampliaciones en el alcance del servicio y el empleo de una buena metodología influyen en esa medida.
- Se asigna 0,15 puntos a los subapartados "3.1 Fases del contrato" y "3.3 Niveles de atención y soporte" son los aspectos que entendemos tienen menos influencia dentro del apartado en lo relativo a la mejor entrega del servicio contratado.

Recursos materiales.

- Se asigna 2 puntos a "3.5 Herramientas y recursos materiales" pues entendemos que una mejor oferta en esta apartado influye directamente sobre el rendimiento de los técnicos del CAU y atendiendo al coste de adquisición por las empresas.
- Se asigna 2 puntos a "3.8 Comunicaciones de voz y datos. Centralita telefónica ACD" pues entendemos que una mejor oferta en este apartado hace que se mejore el servicio prestado en los niveles de Service Desk y Remoto, que suman el 50% de incidencias. También tenemos en cuenta que el coste de adquisición y mantenimiento es alto.
- Se asigna 1 punto a "3.6 Herramientas software" pues entendemos que un buen software de control remoto y gestión centralizada de las aulas influye directamente en la mejor entrega del servicio. Se le asigna menos puntos que a los anteriores en este apartado pues el precio de adquisición de las licencias es inferior a los apartados anteriores.
- Se asigna 0,5 puntos a "3.7 Software de gestión del servicio". Las mejoras mediante las propuestas en este apartado influyen levemente en la mejora del servicio contratado aunque pueden ayudar a mejorar algunos aspectos. Además se debe tener en cuenta que al utilizar GLPI / CLIP, que es software gratuito, las mejoras propuestas no suelen tener coste.
- Se asigna 0,5 puntos a "3.18 Ubicación para prestación del servicio". Entendemos que el número de sedes y su ubicación tienen influencia en la mejor prestación del servicio pero el menos de esta apartado.

Servicios a usuarios

• En este apartado hemos distribuido los puntos de forma homogénea pues entendemos que todos los subapartados influyen en igual medida en la mejora del servicio.

Servicios internos

 En este apartado hemos distribuido los puntos de forma homogénea pues entendemos que todos los subapartados influyen en igual medida en la mejora del servicio.







Los distintos apartados a valorar se realizarán conforme a la siguiente tabla:

Calificación	Descripción	Ponderación		
Insuficiente	La información suministrada no es correcta, es insuficiente o no satisface el nivel de calidad esperado o se desvía de lo solicitado.			
Suficiente	uficiente La información suministrada es suficiente y satisface mínimamente el nivel de calidad requerido.			
Bien	La información suministrada es buena y completa. Describe bien la propuesta y satisface el nivel de calidad requerido por encima de lo solicitado.	50%		
Notable	La información suministrada es buena y completa. Describe bien la propuesta y satisface el nivel de calidad requerido muy por encima de lo solicitado, sin llegar a ser una solución excelente.	75%		
Excelente	La información suministrada es muy buena y completa. Describe muy bien la solución y satisface plenamente el nivel de calidad requerido, ofertando un servicio excepcional y de alta calidad.	100%		

2.1. Valoración del criterio "Gestión del servicio". Hasta 1 punto.

Empresas	Puntuación	
La UTE SOLUTIA - ALTERNA	0,41	
UTE Oesia Inforges	0,81	
UTE TELEFÓNICA – ALFATEC SISTEMAS	0,63	
EMURTEL S.A	0,51	

Fases del contrato (0,15 puntos)

- La UTE OESÍA NETWORKS INFORGES reduce en 15 días la fase de inicio pero además establece una fase previa en la que plantean una serie de tareas para poder afrontar las siguientes fases. Se describe bien una serie de tareas para la fase inicial y la entrega de un plan de mejora del servicio al final de la fase inicial. En la fase de entrega del servicio se explica muy bien las tareas a realizar, la documentación del servicio, las tareas de formación, entrega de software y sus manuales. Se califica como Excelente.
- La UTE SOLUTIA ALTERNA hace una descripción detallada de una serie de fases, entregables y riesgos. Propone la reducción de la fase de inicio en 15 días. Para la fase de ejecución propone realizar el trabajo utilizando ITIL V3 y PMP. Se propone una fase de devolución de 4 semanas bien documentada que se alarga tras el final del contrato. Se califica como Notable.
- La UTE TELEFÓNICA ALFATEC SISTEMAS hace una buena descripción de la fase inicio con una duración de un mes en colaboración con la empresa saliente hasta tomar el control para pasar a la fase de ejecución utilizando ITIL V3. La fase de devolución se describe brevemente. Se califica como Bien.
- **EMURTEL** hace una descripción suficiente de las fases del contrato en los plazos solicitados en el PCAP y PPT. Se califica como **Suficiente**.







Alcance del servicio (0,20 puntos).

- EMURTEL hace una descripción del alcance del servicio conforme al PCAP y PPT.
 Consideramos que amplía el alcance del contrato al ofertar una consultoría en ENS, una consultoría en RGPD y la inclusión de los servicios objeto del contrato en la ISO20000 que tiene la empresa en vigor. Se califica como Excelente.
- La UTE OESÍA NETWORKS INFORGES hace una propuesta que se centra en continuar con la gestión actual ampliando aspectos como la interlocución con diversos servicios del CRI, el soporte a usuarios VIP y aumentar la visibilidad del servicio de CAU. Se califica como Bien.
- La UTE SOLUTIA ALTERNA hace una descripción buena del alcance del servicio aplicando controles de calidad para la mejora continua para el cumplimiento de las ISO20000, ISO27000, ISO14000 utilizando PMO. Se califica como Bien.
- La UTE TELEFÓNICA ALFATEC SISTEMAS describe diversos aspectos del servicio a prestar ofertando una consultoría que permita obtener el certificado de conformidad con el ENS que se solicita en el PCAP. Se califica como Bien.

Niveles de atención y soporte (0,15 puntos)

- **EMURTEL** hace una descripción de los niveles de atención y soporte conforme al PPT comprometiéndose además a crear videos y manuales que puedan utilizar los usuarios para resolver sus dudas como guías rápidas. Además propone una línea de soporte para altos cargos y para procesos críticos. Se califica como **Notable**.
- La UTE OESÍA NETWORKS INFORGES hace una propuesta en relación a los niveles de soporte alineada a lo solicitado proponiendo además la elaboración de videos tutoriales orientados a usuarios y ciudadanos. Propone una línea de soporte VIP. Se califica como Notable.
- La UTE TELEFÓNICA ALFATEC SISTEMAS realiza una buena descripción de los niveles de atención y soporte proponiendo la incorporación de videos tutoriales y manuales en www.carm.es. Se califica como Bien.
- La UTE SOLUTIA ALTERNA hace una descripción correcta de los niveles de atención y soporte. Se califica como Suficiente.

Metodología (0,20 puntos)

- **EMURTEL** El servicio que prestará a la CARM se basarán en los procesos e instrumentos de operación y gestión establecidos sobre las buenas prácticas de ITIL e ISO/IEC 20000. Hace una descripción muy completa de la metodología proponiendo incluir los procesos objeto del contrato en la ISO 20000 que tiene en vigor. Se califica como **Notable**.
- La UTE OESÍA NETWORKS INFORGES toma como punto de partida la certificación ISO 20000 que tiene en vigor. La UTE propone evolucionar este modelo de procesos a un nuevo marco de buenas prácticas basado en ITIL V4. De este framework, la UTE ha elegido aquellos elementos para la CARM que aseguren la eficacia y eficiencia del servicio haciendo especial énfasis en el modelo de mejora continua. Se califica como Notable.
- La UTE TELEFÓNICA ALFATEC SISTEMAS establecerá como marco de trabajo las buenas prácticas de ITIL adaptando la estructura de procesos establecida por ITIL a las necesidades de la CARM y añadiendo serie de tareas adicionales. Describe con detalle los procesos de







gestión del conocimiento, seguimiento, incidencias, peticiones y problemas. Se califica como **Notable**.

 La UTE SOLUTIA - ALTERNA propone un modelo organizativo del servicio que está basado en las mejores prácticas recogidas en la metodología ITIL, así como la adopción de las mismas en ISO 20001 e ISO 27000 y "CMMi Servicios", en los cuales la UTE está certificada. Para cada proceso y procedimiento relevante se realiza una descripción completa. Se califica como Notable.

Cobertura horaria (0,30 puntos)

- La UTE OESÍA NETWORKS INFORGES realiza una descripción muy detallada de un plan de turnos teniendo en cuenta los distintos entornos y niveles de soporte. Propone como herramienta de control horario TEAMS que permite el control horario y de la ubicación e informes. Además oferta una mejora en la cobertura horaria en las tardes de los martes, jueves y viernes. Se califica como Excelente.
- La UTE TELEFÓNICA ALFATEC SISTEMAS presenta una mejora horaria que en resumen es una ampliación a 24x7 en Servicedesk y las tardes de los martes, jueves y viernes a nivel presencial. Se califica como Notable.
- **EMURTEL** describe una aplicación que permite el control horario. Realizará turnos, que no se especifican. Se califica como **Suficiente**.
- La UTE SOLUTIA ALTERNA describe una APP de control horario en la que se puede conocer la ubicación desde la que se realiza el fichaje. Se califica como Suficiente.

2.2. Valoración del criterio "Recursos materiales". Hasta 6 puntos.

Empresas	Puntuación	
La UTE SOLUTIA - ALTERNA	3,75	
UTE Oesía Inforges	3,50	
UTE TELEFÓNICA – ALFATEC SISTEMAS	3,05	
EMURTEL S.A	4,13	

Herramientas y recursos materiales (2 puntos)

- **EMURTEL** oferta dotar a sus técnicos con portátiles i5 y monitores de 21,5", móviles potentes, multitud de equipos de medida de alta gama, fusionadores de fibra y herramientas de mano con los que afrontar reparaciones y comprobaciones relacionadas con el servicio a prestar. Oferta una variedad de vehículos 4x4, (que valoramos aquí al considerar que no son parte del servicio de transporte) camiones, etc utilizables cuando sean necesarios. Se califica como **Excelente**.
- La UTE SOLUTIA ALTERNA propone dotar a todos los técnicos con ordenadores (portátiles cuando sean técnicos en movilidad) y teléfonos (móviles para los técnicos de movilidad), maletín de herramientas y diversos comprobadores de LAN. Además ofertan el uso de un taller y coches taller (que valoramos aquí al considerar que no son parte del servicio de transporte). Sus técnicos llevarán una indumentaria que le identificará como técnicos del contrato. Se califica como Notable.







- La UTE OESÍA NETWORKS INFORGES dotará de portátiles a sus técnicos y monitores de 24" a los técnicos que realizan trabajo sin desplazamiento. Además tendrán teléfono móvil. Los portátiles del entorno educativo llevarán una serie de herramientas que permitirán comprobaciones de red y redes Wifi. Además llevarán discos externos, memorias USB, herramientas de mano y de diagnóstico. Los técnicos llevarán una vestimenta con imagen corporativa de marca. Se califica como Bien.
- La UTE TELEFÓNICA ALFATEC SISTEMAS dotará de portátil y teléfono móvil a todos los técnicos. Se dotará de herramientas básicas a los técnicos en movilidad. Se califica como Suficiente.

Herramientas software (1 punto)

- La UTE TELEFÓNICA ALFATEC SISTEMAS utilizará Any Desk como alternativa a TeamViewer por considerar que es superior. Utilizará Teams en el entorno de usuarios de la CARM y utilizará Reboot Restore como herramienta para la gestión de aulas. Se califica como Notable.
- La UTE OESÍA NETWORKS INFORGES utilizará TeamViewer Enterprise, Teams y Desktop Central para la gestión de las aulas. Se califica como Notable.
- **EMURTEL** utilizará TeamViewer Enterprise y Teams. Propone dar un curso sobre TeamViewer. Se califica como **Bien**.
- La UTE SOLUTIA ALTERNA propone software de eReuse.org para las tareas relacionadas con la gestión de la retirada de equipos. Utilizará TeamViewer y Teams para soporte remoto. Se califica como Bien.

Software de gestión del servicio (0,5 puntos)

- La UTE OESÍA NETWORKS INFORGES propone incorporar a GLPI unos plugins que permiten el análisis mediante un cubo en tiempo real del seguimiento del servicio prestado. Se despliegan en GLPI y CLIP y hacen la definición del cubo y la programación de los informes. Además propone el uso de otro módulo que notifique la calificación de resolución baja de un incidente. En CLIP propone aumentar la versión incorporando plugins como OCS y algunos otros que permitirían una asimilación a las funcionalidades de GLPI. Se califica como Excelente.
- **EMURTEL** propone el uso de GLPI y CLIP y la elaboración de una serie de informes periódicos de los que muestra varios ejemplos. Se califica como **Bien**.
- La UTE SOLUTIA ALTERNA propone el uso de GLPI Y CLIP integrando su herramienta de gestión SIGRI mediante Web Services para aprovechar las ventajas de gestión de rutas e inventario de almacenes de piezas, etc. Se califica como Bien.
- La UTE TELEFÓNICA ALFATEC SISTEMAS propone elevar la versión de GLPI y CLIP a la última existente y la incorporación de algún plugin. Se califica como Suficiente.

Comunicaciones de voz y datos. Centralita telefónica ACD (2 puntos)

• La UTE TELEFÓNICA – ALFATEC SISTEMAS oferta una centralita con una configuración muy superior al resto de los licitadores (número de canales de voz, líneas de backup, ancho de banda, gateway GSM...). Además propone un plan de pruebas de comunicaciones. Se califica como Excelente.







- La UTE OESÍA NETWORKS INFORGES oferta la misma centralita que actualmente está en producción en la CARM, lo que acorta y asegura la puesta en marcha para el nuevo contrato. Dispone de una pantalla y acceso web para conocer el estado de las llamadas gestionadas en tiempo real así como el seguimiento de los SLA. Se califica como Bien.
- **EMURTEL** oferta una centralita con diversas funcionalidades mejorando el ancho de banda exigido en el PPT. Se califica como **Bien**.
- La UTE SOLUTIA ALTERNA oferta una centralita basada en el producto RED Inteligente de Vodafone que está por encima de los requisitos solicitados. Se califica como Bien.

Ubicación para prestación del servicio (0,5 puntos)

- La UTE SOLUTIA ALTERNA oferta una sede central en Murcia capital y otras dos más (en Cartagena y San Javier) desde las que dar soporte a los usuarios. Además propone una sede en Sevilla desde la que atender desbordamientos de llamadas o soporte remoto. Se califica como Excelente.
- EMURTEL oferta una sede principal en el municipio de Murcia con multitud de certificaciones ambientales, con aulas de formación, laboratorios y talleres. Oferta una segunda sede en el campo de Cartagena para dar soporte a los usuarios de esa zona. Por último dispone de una nave en Albacete para, en caso de desastre siguiendo su plan de emergencias, continuar dando servicio desde esa sede. Se califica como Notable.
- La UTE OESÍA NETWORKS INFORGES oferta una sede en Espinardo bien dotada y con aulas de formación. Además oferta otra sede en Murcia capital utilizable en caso de ser necesario. Se califica como Bien.
- La UTE TELEFÓNICA ALFATEC SISTEMAS oferta una sede con espacio suficiente y aulas en el término municipal de Murcia. Se califica como Suficiente.

2.3. Valoración del criterio "Servicios a usuarios". Hasta 10 puntos.

Empresas	Puntuación	
La UTE SOLUTIA - ALTERNA	5,20	
UTE Oesía Inforges	7,50	
UTE TELEFÓNICA – ALFATEC SISTEMAS	6,00	
EMURTEL S.A	2,30	

Servicio de soporte al ciudadano (2,00 puntos)

- La UTE TELEFÓNICA ALFATEC SISTEMAS propone publicar un teléfono gratuito y un correo que atiende Service Desk, para dar soporte a los ciudadanos, además de una página con documentación y videos tutoriales para los ciudadanos. Todo publicado en el portal de la CARM www.carm.es. Asumen el gasto del cambio en GLPI para reflejar esto. Se califica como Notable.
- La UTE OESÍA NETWORKS INFORGES propone el uso de TEAMS para el soporte remoto y
 con chat (dos canales) a los ciudadanos realizando las adaptaciones necesarias a nivel de
 licencias. Propone formar a los técnicos para adaptar el trato a las particularidades de los
 ciudadanos y el uso de videos. Se califica como Notable.







- La UTE SOLUTIA ALTERNA limita el soporte al ciudadano a los Niveles 1 (soporte telefónico) y 2 (soporte remoto utilizando TeamViewer) del CAU. Se califica como Suficiente.
- **EMURTEL** se compromete con carácter complementario al soporte telefónico y remoto, colaborar y/o reforzar los portales de preguntas y soluciones frecuentes para resolver de forma rápida cuestiones comunes a la hora de realizar trámites con la administración electrónica. Se califica como Suficiente.

Servicio de soporte a Biblioteca y Archivo (2,00 puntos)

- La UTE OESÍA NETWORKS INFORGES describe con muchísimo detalle todos y cada uno de los procesos, tareas y sistemas objeto de soporte a la Biblioteca, Archivo y usuarios de esas aplicaciones. Se da soporte además a la red de bibliotecas de la CARM como usuarios finales. Afirma que se realiza todo esto conforme a la LOPD. Además ofertan un SAT (Servicio de Asistencia Técnica) que incluye piezas para la BRMU (Biblioteca Regional de la Región de Murcia) y centros asociados. Los servicios ofertados se extienden además a las redes locales y wifi de la BRMU y Archivo. Se da soporte a los servidores asociados al servicio. Se da soporte a los eventos realizados en los salones y aulas de la BRMU y Archivo. Se califica como Excelente.
- La UTE SOLUTIA ALTERNA oferta ayuda en procesos específicos de usuarios de la biblioteca. Además oferta un software que permitiría la gestión centralizada de las aulas. Sobre Abysnet, IBiblio, Repox y Achidoc, propone generar documentación y grabaciones para formar a otros técnicos para las sustituciones. Se califica como Notable.
- EMURTEL propone ayuda al uso de las aplicaciones a los usuarios y cursos de formación semestrales para repaso de novedades. El soporte lo propone en 3 niveles, realizando tareas preventivas y de supervisión de los sistemas, con todo el soporte de redes y reparaciones. Se califica como Notable.
- La UTE TELEFÓNICA ALFATEC SISTEMAS propone una serie de medidas para supervisar los sistemas y comunicaciones de la biblioteca y archivo. Se califica como Bien.

Servicio de soporte a centros asistenciales del IMAS (2,00 puntos)

- La UTE TELEFÓNICA ALFATEC SISTEMAS propone formación específica en la LOPD, cobertura adaptada a los centros, medios de transporte y gestión de las aulas de los centros asistenciales del IMAS con las mismas herramientas que el soporte a las aulas de formación. Identifica las peculiaridades a la hora de relacionarse con las entidades (servicios sociales, ...) colaboradoras del IMAS. Se califica como **Notable**.
- La UTE OESÍA NETWORKS INFORGES propone actividades para dar soporte a las aulas creando instaladores y sistemas de soporte remoto no presencial a través de TeamViewer. Ofrece un almacén diferenciado para las aulas, cobertura horaria ampliada y plantillas de equipos. Se califica como Bien.
- La UTE SOLUTIA ALTERNA pondrá a disposición del servicio software específico para la gestión del equipamiento, incluyendo sistemas de inventario automatizado, control de puestos remotos y protocolos y sistemas para la carga de instantáneas del puesto. En lo relativo a WIFI realizan propuestas para su reconfiguración. Se califica como Bien.
- EMURTEL propone asistencia y cobertura englobada dentro de los servicios generales y de biblioteca. Se califica como Suficiente.







Servicio de instalación PC-RENOVE (2,00 puntos)

- La UTE SOLUTIA ALTERNA describe de forma muy detallada todos los pasos posibles que pueden influir en el desarrollo de los proyectos de PC-RENOVE así como lo relativo a la gestión de residuos. Pone a disposición del contrato un centro de logística con personal dedicado en exclusiva a la preparación de los pedidos, carga y distribución. Se califica como Notable.
- La UTE OESÍA NETWORKS INFORGES detalla en profundidad todos los pasos a realizar en los proyectos de PC-RENOVE, llegando a incluir notas técnicas sobre todas las fases que incluyen los procedimientos relacionados con el AD (Directorio Activo de la CARM) y los procesos de usuario. Se califica como Notable.
- La UTE TELEFÓNICA ALFATEC propone elaborar una metodología que optimice la asignación de equipamiento a los usuarios en función de la potencia requerida, categorización de puestos de trabajo y categorización del equipamiento. Especifica las tareas a realizar. Se califica como Bien.
- EMURTEL indica que reforzará el equipo de forma que en ningún caso se vean afectados los otros puntos del contrato. Se califica como Suficiente.

Servicio de soporte a aulas de formación (2,00 puntos)

- La UTE OESÍA NETWORKS INFORGES propone soporte a los puestos de autoinformación del SEF y de todas las aulas de formación. Plantea tareas previas y posteriores a los cursos. Propone el uso de "desktop central 10" para el despliegue de imágenes, distribución de políticas y de aplicaciones, personalización de cursos, etc.. También propone un horario diferenciado para los cursos. Se califica como Notable.
- La UTE SOLUTIA ALTERNA propone el uso de herramientas para la gestión centralizada, de despliegue de software y de control de versiones. Se califica como Bien.
- La UTE TELEFÓNICA ALFATEC SISTEMAS propone el uso de la herramienta "Reboot Restore" para restaurar imágenes del sistema operativo en los ordenadores de las aulas de formación. La herramienta se puede utilizar de forma centralizada. Oferta cobertura horaria extendida. Se califica como Bien.
- **EMURTEL** utiliza los mismos procedimientos que con el resto de los equipos. Si se les facilita el calendario formativo se programará una revisión previa. Se califica como Suficiente.

2.4. Valoración del criterio "Servicios internos". Hasta 3 puntos.

Empresas	Puntuación		
La UTE SOLUTIA - ALTERNA	1,60		
UTE Oesía Inforges	2,75		
UTE TELEFÓNICA – ALFATEC SISTEMAS	1,75		
EMURTEL S.A	2,00		

Servicio de inventario (1,00 puntos)

La UTE OESÍA NETWORKS - INFORGES propone definir nuevos procedimientos en GLPI y CLIP dónde se incluya la tarea de revisión de la ficha de inventario en las herramientas de gestión. Propone la impresión de etiquetas con QR y generación de códigos de barras,







mediante el uso de un plugin que se puede instalar en GLPI. Propone mejoras en la CMDB de la CARM. Se califica como Notable.

- EMURTEL propone la revisión de inventario cada dos años, un sistema de etiquetado utilizando códigos de barras y RFID. Suministra una impresora HF/NFC RFID. Ofrece también una aplicación distinta a GLPI para la gestión del inventario. Se califica como Notable.
- La UTE TELEFÓNICA ALFATEC SISTEMAS propone realizar periódicamente, en las actuaciones in-situ, una auditoría de planta de los equipos de la sede en la que se está interviniendo para comprobar que el inventario se encuentra actualizado. Se califica como Bien.
- La UTE SOLUTIA ALTERNA propone un sistema de etiquetado basado en una hoja Excel. Se califica como **Suficiente**.

Servicio de retirada y destrucción de equipamiento (1,00 puntos)

- La UTE OESÍA NETWORKS INFORGES identifica los orígenes de material (almacenes) que contienen equipamiento que se ha de reciclar. Para cada origen propone identificar los números de serie para hacer certificación individual. Para el borrado oferta el uso de un dispositivo (desmagnetizador) recomendado por INCIBE, para borrado seguro. Se califica como Excelente.
- La UTE SOLUTIA ALTERNA realizará el tratamiento de los residuos siguiendo los procesos de la ISO medioambiental. El borrado de los datos se realizará por formateo seguro del disco (se expedirá certificado). Para la destrucción final se utilizarán medios físicos en el gestor de residuos que tenga contratado. Se califica como Notable.
- EMURTEL realiza a través de gestores autorizados en la gestión de residuos las certificaciones por lotes o por elementos individuales, utilizando el procedimiento que tiene su grupo de empresas según la ISO 27001. Nombra una serie de roles que dependen del jefe de proyecto del contrato para realizar esta tarea. Se califica como Notable.
- La UTE TELEFÓNICA ALFATEC SISTEMAS hace una buena descripción del procedimiento, clasificación y reúso (con reparación cuando proceda) teniendo en cuenta el RGPD. Se califica como Bien.

Formación del equipo de trabajo (1,00 puntos)

- La UTE OESÍA NETWORKS INFORGES propone que la formación presencial se divida en cursos, seminarios y tutorización. La formación online se hace desde su propia plataforma y desde la plataforma "O365 Stream". Se detalla una planificación de los cursos que incluyen los solicitados y otros. Oferta y describe 44 cursos. Se califica como Excelente.
- La UTE SOLUTIA ALTERNA propone utilizar una plataforma de Elearning. Oferta 10 cursos a técnicos de la CARM. Se califica como **Notable**.
- La UTE TELEFÓNICA ALFATEC SISTEMAS tiene certificaciones como centro de formación. Propone 3 paquetes formativos por perfil y año. También propone formación intergrupos (Consejerías) de soporte para la trasferencia de conocimiento. Se califica como Notable.
- EMURTEL propone 8 cursos y repetirlos tras dos años. Se califica como Bien.







Resumen 3.

Habiendo valorado todos los criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor, las puntuaciones globales obtenidas por cada una de las empresas licitadoras son las que se detallan en la siguiente tabla:

Concepto	Apartados PPT	Ponderación	UTE SOLUTIA - ALTERNA Puntuación	UTE OESÍA NETWORKS - INFORGES Puntuación	UTE TELEFÓNICA - ALFATEC SISTEMAS Puntuación	EMURTEL Puntuación
Gestión del		1	0,41	0,81	0,63	0,51
servicio						
	3.1 Fases del contrato	0,15	0,11	0,15	0,08	0,02
	3.2 Alcance del servicio	0,20	0,10	0,10	0,10	0,20
	3.3 Niveles de atención y soporte	0,15	0,02	0,11	0,08	0,11
	3.4 Metodología	0,20	0,15	0,15	0,15	0,15
	3.19 Cobertura horaria	0,30	0,03	0,30	0,23	0,03
Recursos materiales		6	3,75	3,50	3,05	4,13
	3.5 Herramientas y recursos materiales	2,00	1,50	1,00	0,20	2,00
	3.6 Herramientas software	1,00	0,50	0,75	0,75	0,50
	3.7 Software de gestión del servicio	0,50	0,25	0,50	0,05	0,25
	3.8 Comunicaciones de voz y datos. Centralita telefónica ACD	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00
	3.18 Ubicación para prestación del servicio	0,50	0,50	0,25	0,05	0,38
Servicios a		10	5,20	7,50	6,00	2,30
usuarios		10	3,20	7,50	0,00	2,00
	3.9 Servicio de soporte al ciudadano	2,00	0,20	1,50	1,50	0,20
	3.10 Servicio de soporte a Biblioteca y Archivo	2,00	1,50	2,00	1,00	1,50
	3.11 Servicio de soporte a centros asistenciales del IMAS	2,00	1,00	1,00	1,50	0,20
	3.12 Servicio de instalación PC- RENOVE	2,00	1,50	1,50	1,00	0,20
	3.13 Servicio de soporte a aulas de formación	2,00	1,00	1,50	1,00	0,20
Servicios internos		3	1,60	2,75	1,75	2,00
	3.14 Servicio de inventario	1,00	0,10	0,75	0,50	0,75
	3.17 Servicio de retirada y destrucción de equipamiento	1,00	0,75	1,00	0,50	0,75
	3.21 Formación del equipo de trabajo	1,00	0,75	1,00	0,75	0,50
TOTAL		20	10,96	14,56	11,43	8,94





La empresa mejor valorada es la UTE OESÍA NETWORKS S.L. – INFORGES, S.L, con una puntuación de 14,56 puntos, habiendo obtenido las mayores puntuaciones en:

"Fases del contrato", "Cobertura horaria", "Software de gestión del servicio", "Servicio de soporte a Biblioteca y Archivo", "Servicio de soporte a aulas de formación", "Servicio de retirada y destrucción de equipamiento" y "Formación del equipo de trabajo".

Murcia, documento firmado electrónicamente

Técnico responsable Jefe sección Gestión Informática

Fdo.: José Francisco Caracena Abenza Fdo.: Juan Manuel Bejarano Gradillas

