



# Informe sobre la valoración de las ofertas presentadas por los licitadores para la contratación de:

## Servicio de soporte de la aplicación TRAMEL (2019-2020)

### Expediente de contratación 44/2018

Referencia	SIC-eA-valoini-190708-TRAMEL Soporte 2019-2020 Informe Valoración.doc
Creación	lunes, 8 de julio de 2019
Autor(es)	Comisión Técnica de Valoración

08/07/2019 13:55:00

BERNAL FORTE, MARIA DOLORES

IBÁÑEZ CRUZ, FRANCISCA DOLORES

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-4022988d-a177-61e4-50a1-0050569b34e7





## ÍNDICE

<b>1. Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Empresas licitadoras admitidas.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Criterios de adjudicación aplicados por la Comisión .....</b>	<b>4</b>
<b>3.1. Criterios de adjudicación recogidos en el pliego .....</b>	<b>4</b>
<b>4. Valoración .....</b>	<b>9</b>
<b>4.1. Valoración de los criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor .....</b>	<b>9</b>
<b>4.2. Valoración de los criterios de adjudicación evaluables mediante aplicación de fórmulas .....</b>	<b>9</b>
<b>5. Conclusión global .....</b>	<b>10</b>

08/07/2019 13:55:00

BERNAL FORTE, MARIA DOLORES

IBÁÑEZ CRUZ, FRANCISCA DOLORES

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-4022988d-ca177-61e4-50a1-0050569b34e7





## 1. Introducción

Según se establece en la cláusula 7 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares para la contratación 44/2018, "Servicio de soporte de la aplicación TRAMEL (2019-2020)", la Mesa de Contratación podrá solicitar cuantos informes técnicos considere necesario para la valoración de las ofertas.

Una vez realizados los correspondientes informes de valoración de las ofertas presentadas por las empresas licitadoras admitidas, dicha Mesa de Contratación ha solicitado informe propuesta de adjudicación, según los criterios establecidos en el apartado K) del ANEXO I – CUADRO DE CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO del citado Pliego.

## 2. Empresas licitadoras admitidas

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

Datos de las empresas licitadoras	NIF	Nombre Abreviado
Alfatec Sistemas, S. L.	B98064462	Alfatec
Everis Spain, S. L.	B82387770	Everis
Global Rosetta, S. L. (Getronics)	B86867710	Getronics
MetaEnlace Sistemas de Información, S. L.	B30766620	Metaenlace





### 3. Criterios de adjudicación aplicados por la Comisión

#### 3.1. Criterios de adjudicación recogidos en el pliego

[Extraídos del "Anexo I, Apartado K – Criterios De Adjudicación" del PCAP, aplicando la corrección al SLA requerido para el indicador FRP, reflejada en la Diligencia publicada con posterioridad]

Los criterios que servirán de base para la valoración de las ofertas, por orden decreciente de importancia, así como su ponderación, son los siguientes:

- Total ponderación de criterios evaluables mediante fórmulas: 60 puntos
  - Criterios relación coste eficacia: 45 puntos
  - Criterios de calidad: 15
- Total ponderación de criterios dependientes de un juicio de valor: 40 puntos
  - Criterios relación coste eficacia: 0 puntos
  - Criterios de calidad: 40 puntos

#### A. CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS

##### A.1. Proposición Económica. (Hasta 45 puntos, valoración automática). Sobre 3

Las ofertas económicas presentadas se valorarán usando la siguiente expresión matemática:

$$V_i = 29,06 \times \arctan(45 \times (I_{lic} - I_{of}) / I_{lic})$$

Donde:

- $V_i$ : Puntuación o valoración otorgada a cada oferta.
- $I_{lic}$ : Importe de licitación.
- $I_{of}$ : Importe de la oferta presentada.

Los precios se indicarán en euros y no serán susceptibles de modificación, cualquiera que fuese la causa.

##### A.2. Acuerdos de Nivel de Servicio. (Hasta 10 puntos, valoración automática). Sobre 3

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) se valorarán por apartados.

Obtendrá 0 puntos en el apartado la oferta que coincida con el SLA requerido.

Obtendrá la máxima puntuación en el apartado la oferta que presente mejor SLA, siempre que no supere el nivel de mejora máximo admitido (en cuyo caso, a efectos de valoración, se considerará que ha propuesto el nivel de mejora máximo admitido).

El resto de ofertas se valorarán linealmente entre los valores anteriores.

Indicador	Periodicidad medida	SLA requerido	Nivel de mejora máximo admitido
PIFP	Mensual	20%	5%
FRP	Trimestral	1	0





<i>IR</i>	<i>Mensual</i>	<i>1%</i>	<i>0,25%</i>
<i>CP</i>	<i>Mensual</i>	<i>3</i>	<i>0</i>

**Porcentaje de Interacciones Fuera de Plazo** (hasta 4 puntos, valoración automática)

El licitador deberá rellenar el siguiente cuadro para indicar cuál es su PIFP ofertado:

<b>Indicador</b>	<b>SLA ofertado</b>
<i>PIFP</i>	

*PIFP*: Porcentaje de interacciones cerradas fuera de plazo en el periodo considerado (sobre el total de interacciones cerradas en el periodo considerado) más el porcentaje de interacciones abiertas que ya están fuera de plazo en el último día del periodo considerado (sobre el total de interacciones abiertas en el último día del periodo considerado).

**Factor de Rotación de Personal** (hasta 2 puntos, valoración automática)

El licitador deberá rellenar el siguiente cuadro para indicar cuál es su FRP ofertado:

<b>Indicador</b>	<b>SLA ofertado</b>
<i>FRP</i>	

*FRP (Factor de Rotación de Personal)*: Número de cambios en el equipo de trabajo del adjudicatario que no ha solicitado el responsable del contrato ni son por causa de fuerza mayor en el periodo considerado. Persigue la estabilidad del equipo de soporte para optimizar el tiempo de resolución de interacciones y minimizar el tiempo de transferencia de conocimiento a los nuevos miembros del equipo.

**Índice de Reclamaciones** (hasta 2 puntos, valoración automática)

El licitador deberá rellenar el siguiente cuadro para indicar cuál es su IR ofertado:

<b>Indicador</b>	<b>SLA ofertado</b>
<i>IR</i>	





*IR (Índice de Reclamaciones): Porcentaje de quejas sobre el total de interacciones dadas de alta en el periodo considerado.*

**Calidad del Proceso** (hasta 2 puntos, valoración automática)

El licitador deberá rellenar el siguiente cuadro para indicar cuál es su CP ofertado:

<b>Indicador</b>	<b>SLA ofertado</b>
CP	

*CP (Calidad del Proceso): Número de no conformidades leves detectadas por el responsable del proceso durante el periodo considerado (documentación incorrecta, deuda técnica generada, etcétera). Una no conformidad grave se considera equivalente a tres leves.*

**A.3. Certificados de los miembros del equipo de trabajo.** (Hasta 5 puntos, valoración automática). Sobre 3

*Valoración de certificados ITIL Foundation que poseen los recursos ofertados.*

*La puntuación de cada oferta se calculará aplicando la siguiente fórmula:*

*Puntos = (PERSONAS\_CERTIF / MAX\_PERSONAS) \* MAX\_PUNTUACIÓN, siendo*

- *PERSONAS\_CERTIF: N° de personas ofertadas que disponen del certificado requerido en este apartado (ITIL Foundation).*
- *MAX\_PERSONAS: Número máximo de personas ofertadas.*
- *MAX\_PUNTUACIÓN: Máxima puntuación del apartado.*

*Se utilizará el siguiente cuadro en la oferta:*

<b>Recurso</b>	<b>Certificado</b>	<b>Organismo certificador</b>	<b>Periodo de validez</b>

**B. CRITERIOS DEPENDIENTES DE UN JUICIO DE VALOR**

**B.1. Solución técnica propuesta.** (Hasta 20 puntos, juicio de valor). Sobre 2

*Valoración técnica de la solución aportada.*

*En este criterio se tendrá en cuenta la solución propuesta por el ofertante para llevar a cabo el objeto del contrato. Concretamente, a la hora de puntuar la solución técnica propuesta se considerará como se implantan los siguientes procesos ITIL relacionados con el mantenimiento de desarrollos informáticos:*





- *Gestión de Incidentes: Actividades para identificar, analizar y corregir los incidentes en el servicio prestado. (Hasta 4 puntos)*
- *Gestión de Problemas: Actividades para resolver la causa raíz de incidentes y minimizar el impacto negativo de los mismos así como para prevenir la recurrencia de incidentes relacionados con estos errores. (Hasta 4 puntos)*
- *Gestión del Cambio: Actividades para asegurar que métodos y procedimientos estándar se usan en las modificaciones de los desarrollos informáticos, para minimizar el número y el impacto de los incidentes relacionados con dichas modificaciones. (Hasta 4 puntos)*
- *Gestión de Solicitudes: Actividades para la correcta gestión de las peticiones recibidas de los usuarios (cambios estándar y peticiones de información). (Hasta 4 puntos)*
- *Gestión del Conocimiento: Actividades para la creación, difusión y uso de la documentación relacionada con el servicio prestado. (Hasta 4 puntos)*

**B.2. Prestaciones adicionales.** (Hasta 10 puntos, juicio de valor). Sobre 2

*Las prestaciones adicionales presentadas se valorarán a precio de mercado (valor que podrá no coincidir con la estimación propuesta por el licitador). Esta valoración económica se ponderará con un coeficiente comprendido entre cero y la unidad, según sea la adecuación al objeto del contrato:*

- *Proposición no valorable, o nada adecuada: 0,00*
- *Proposición medianamente adecuada: 0,50*
- *Proposición muy adecuada: 1,00*

*Para cada apartado se asignará 0 puntos a la oferta que no presente prestaciones adicionales o se le hayan valorado económicamente en cero euros (0 €).*

*Se asignará el total de la puntuación del criterio a la oferta cuyas prestaciones adicionales hayan recibido la mayor valoración económica en dicho apartado.*

*Al resto de ofertas se les asignará una puntuación calculada de modo lineal entre las cantidades correspondientes a 0 y el total de la puntuación del criterio.*

*Los apartados valorables son:*

- *Formación al personal de la CARM (hasta 5 puntos, juicio de valor)*

*Se valorarán los cursos ofertados por las empresas para los usuarios de la plataforma de Administración Electrónica. Para cada curso se indicará el número de ediciones del mismo así como el número de horas.*

*Cada edición será de 20 alumnos, indicándose en la oferta el perfil profesional del formador (titulación, años de experiencia en formación) así como una descripción (temario) de cada curso.*

*Se utilizará la siguiente tabla en la oferta:*

<b>Curso</b>	<b>Ediciones</b>	<b>Horas por edición</b>





- Consultoría especializada (hasta 5 puntos, juicio de valor)

Se valorará la disponibilidad de un número de horas de consultoría especializada en conocimientos no requeridos en el pliego de prescripciones técnicas pero relacionados con él y de interés para la CARM (como perfiles mixtos desarrollo-sistemas, soportes de segundo nivel de fabricantes de software, expertos en metodologías, calidad, seguridad, expertos en materia normativa).

Se utilizará la siguiente tabla en la oferta:

<b>Materia de la consultoría</b>	<b>Horas</b>
Materia 1	XX
Materia 2	YY

### **B.3. Ejecución del contrato. (Hasta 10 puntos, juicio de valor). Sobre 2**

Se valorará en este apartado la descripción de las medidas dispuestas por el ofertante para asegurar la calidad de los trabajos, teniendo en cuenta los siguientes apartados:

- Plan de Seguimiento del Proyecto (hasta 5 puntos, juicio de valor)

Se valorará la adecuación de la planificación de tareas a realizar, reuniones de seguimiento, periodicidad, informes a obtener.

- Plan de Calidad del Proyecto (hasta 5 puntos, juicio de valor)

Se valorará la adecuación de un plan para asegurar la calidad de los trabajos: existencia del plan, métricas, auditorías, encuestas, documentación, adecuación a estándares.

#### Tabla resumen

<b>Criterio</b>	<b>Tipo de valoración</b>	<b>Max. Puntos</b>
A.1 Proposición económica	Fórmula	45
A.2 Acuerdos de Nivel de Servicio	Fórmula	10
A.3 Certificados de los miembros del equipo de trabajo	Fórmula	5
B.1 Solución técnica propuesta	Juicio de valor	20
B.2 Prestaciones adicionales	Juicio de valor	10
B.3 Ejecución del contrato	Juicio de valor	10
<b>Puntuación total</b>		<b>100</b>





## 4. Valoración

### 4.1. Valoración de los criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor

	máx. puntos	Alfatec	Everis	Getronics	Metaenlace
B.1. Solución técnica propuesta	<b>20</b>	8,00	5,00	13,00	12,00
B.2. Prestaciones adicionales	<b>10</b>	7,00	2,23	7,63	3,22
B.3. Ejecución del contrato	<b>10</b>	5,00	7,00	5,00	5,00
<b>Puntuación total</b>	<b>40</b>	<b>20,00</b>	<b>14,23</b>	<b>25,63</b>	<b>20,22</b>

### 4.2. Valoración de los criterios de adjudicación evaluables mediante aplicación de fórmulas

	máx. puntos	Alfatec	Everis	Getronics	Metaenlace
A.1. Proposición económica	<b>45</b>	43,25	43,59	43,10	43,21
A.2. Acuerdos de Nivel de Servicio	<b>10</b>	10,00	10,00	10,00	10,00
A.3. Certificados de los miembros del equipo de trabajo	<b>5</b>	5,00	5,00	5,00	5,00
<b>Puntuación total</b>	<b>60</b>	<b>58,25</b>	<b>58,59</b>	<b>58,10</b>	<b>58,21</b>





## 5. Conclusión global

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

	máx. puntos	Alfatec	Everis	Getronics	Metaenlace
A.1. Proposición económica	<b>45</b>	43,25	43,59	43,10	43,21
A.2. Acuerdos de Nivel de Servicio	<b>10</b>	10,00	10,00	10,00	10,00
A.3. Certificados de los miembros del equipo de trabajo	<b>5</b>	5,00	5,00	5,00	5,00
B.1. Solución técnica propuesta	<b>20</b>	8,00	5,00	13,00	12,00
B.2. Prestaciones adicionales	<b>10</b>	7,00	2,23	7,63	3,22
B.3. Ejecución del contrato	<b>10</b>	5,00	7,00	5,00	5,00
<b>Puntuación total</b>	<b>100</b>	<b>78,25</b>	<b>72,82</b>	<b>83,73</b>	<b>78,43</b>

No habiendo ofertas anormalmente bajas.

Según la valoración realizada, resulta con la mayor puntuación la empresa Global Rosetta, S. L. (Getronics).

En Murcia, [Fecha y firmantes en el lateral]

Técnica de Apoyo

Técnica de Apoyo

Fdo.: María Dolores Bernal Forte

Fdo.: Francisca Dolores Ibáñez Cruz

