



ACTA ANÁLISIS INFORME SOBRE 3 Y CLASIFICACIÓN DE OFERTAS

PRESIDENTA:

D^a. M^a Isabel Sola Ruiz, Vicesecretaria.

VOCAL:

D. Juan José Gil Martínez, Jefe de servicio de Gestión Informática, Centro Regional de Informática, D. Gral. Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones

SERVICIO JURIDICO:

Dña Alicia Fernández Galindo, Asesora Jurídica

INTERVENCIÓN:

D. José Manuel Galván García, Interventor Delegado de la Consejería

SECRETARIA:

Dña. María José Velasco García, La Inspectora General de Servicios. (DPF 01/10/2018),

En la ciudad de Murcia, con fecha 9 de julio de 2019, se reúnen en la Sala de la Vicesecretaria, a las 12:00 horas, las personas al margen mencionadas, componentes de la Mesa de Contratación para análisis informe sobre 3 y clasificación de ofertas, relativo al expediente de tramitación ordinaria, por procedimiento abierto, varios criterios de adjudicación, 44/18: “**SERVICIO DE SOPORTE DE LA PLATAFORMA TRAMEL (2019-2020)**”

La Mesa procede, en sesión privada, al examen del contenido de los Informes suscritos por los Técnicos designados para asistencia técnica a la Mesa para la valoración y evaluación de la documentación presentada relativa a los criterios de adjudicación evaluables mediante fórmulas y propuesta de adjudicación, contenidos en el Pliego de cláusulas administrativas particulares que rige la contratación:

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
IR	Mensual	1%	0,25%
CP	Mensual	3	0

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:

Indicador	SLA ofertado
PIFP	

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:

Indicador	SLA ofertado
-----------	--------------





FRP

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:

Indicador	SLA ofertado
IR	

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:

Indicador	SLA ofertado
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:

$$\text{Puntos} = (\text{PERSONAS_CERTIF} / \text{MAX_PERSONAS}) * \text{MAX_PUNTUACIÓN}$$
, siendo

- PERSONAS_CERTIF:** Nº 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:

Recurso	Certificado	Organismo certificador	Periodo de validez

Por lo tanto, la Valoración de los criterios de adjudicación evaluables mediante aplicación de fórmulas

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

Habiendo valorado todos los criterios de adjudicación, tanto los dependientes de un juicio de valor:

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

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

No habiendo ofertas anormalmente bajas.

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

No habiendo más asuntos que tratar, se da por terminada la sesión a las 12:30 horas en el lugar y fecha arriba indicados, levantándose la presente Acta aprobada por los asistentes.

(Firmado electrónicamente al margen)

La Presidenta: María Isabel Sola Ruiz

La Secretaria: María José Velasco García

