



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

Servicio de soporte de la nueva plataforma de Administración Electrónica de la CARM

Expediente de contratación 25/2019 (45/2018)

Referencia	PAECARM-valoini-191128-Soporte nueva eA Informe Valoración.docx
Creación	jueves, 28 de noviembre de 2019
Autor(es)	Comisión Técnica de Valoración

28/11/2019 15:02:48

GALLAN PEDREÑO, JORGE

28/11/2019 14:58:40

PINA CORONADO, RAFAEL JESUS

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-d5901b4b-11e7-1d00-a1e9-005056946280





ÍNDICE

1. Introducción.....	3
2. Empresas licitadoras admitidas.....	3
3. Criterios de adjudicación aplicados por la Comisión	4
3.1. Criterios de adjudicación recogidos en el pliego	4
4. Valoración	10
4.1. Valoración de los criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor	10
4.2. Valoración de los criterios de adjudicación evaluables mediante aplicación de fórmulas	10
5. Conclusión global	11

28/11/2019 15:02:48

28/11/2019 14:58:40 GALIÁN PEDREÑO, JORGE

PINA CORONADO, RAFAEL JESUS

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-d5901b4b-11e7-1d60-a1e9-005696280





1. Introducción

Según se establece en la cláusula 7 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares para la contratación 25/2019 (45/2018), "Servicio de soporte de la nueva plataforma de Administración Electrónica de la CARM", 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
Capgemini España, S.L.	B08377715	Capgemini
Global Rosetta, S. L. (Getronics)	B86867710	Getronics
MetaEnlace Sistemas de Información, S. L.	B30766620	Metaenlace
Oesía Networks SL	B95087482	Oesía



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]

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: 55 puntos
 - Criterios relación coste eficacia: 35 puntos
 - Criterios de calidad: 20
- Total ponderación de criterios dependientes de un juicio de valor: 45 puntos
 - Criterios relación coste eficacia: 0 puntos
 - Criterios de calidad: 45 puntos

A. CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS

A.1. Proposición Económica. (Hasta 35 puntos, valoración automática). Sobre 3

Las ofertas económicas presentadas se valorarán del siguiente modo: cero puntos a las ofertas que vayan al tipo de licitación, y el máximo establecido para la oferta de menor precio admitida, pero solo en el caso de que la baja de esa mejor oferta respecto al tipo de licitación supere el 20%. Si la oferta de menor precio no supera ese umbral se entiende que no supone una mejora significativa del precio del contrato y se le asigna la mayor puntuación, pero no la máxima posible para el criterio. La expresión matemática de esta fórmula es la siguiente:

$$V_i = \frac{B_i}{\text{Max}(B_s, B_{\text{max}})} \times 35$$

Donde:

- V_i : Puntuación o valoración otorgada a cada oferta.
- B_i : Baja correspondiente a cada oferta (i).
- B_s : Baja significativa, el valor se fija en el 20% del presupuesto base de licitación.
- B_{max} : Baja máxima de entre las admitidas a la licitación.
- $\text{Max}(B_s, B_{\text{max}})$: Representa el valor máximo de entre los dos indicados.

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	2	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 10 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:** 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

B. CRITERIOS DEPENDIENTES DE UN JUICIO DE VALOR

B.1. Solución técnica propuesta. *(Hasta 35 puntos, juicio de valor). Sobre 2*

Valoración técnica de la solución aportada.

En este criterio se tendrá en cuenta el grado de comprensión del contrato, la solución propuesta para llevar a cabo el objeto del contrato así como la metodología de seguimiento y las medidas dispuestas para asegurar la correcta ejecución del contrato.

En relación al grado de comprensión del contrato, se valorará la descripción que se haga del mismo. (Hasta 5 puntos)

En relación a la solución propuesta se considerará cómo 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)*

En relación a la metodología de seguimiento y las medidas dispuestas por el licitador para asegurar la correcta ejecución del contrato, se tendrá en cuenta:

- *Plan de Seguimiento del Proyecto: Se valorará la periodicidad y estructuración de las reuniones de seguimiento así como los documentos que se generarán en relación con las mismas, en particular la documentación previa a las reuniones y las actas. (Hasta 5 puntos)*



- *Plan de Calidad del Proyecto: Se valorará el conjunto de medidas a aplicar para asegurar la calidad de los trabajos y el mecanismo para asegurar su cumplimiento. (Hasta 5 puntos)*

El umbral mínimo de puntuación necesaria para continuar en el proceso selectivo es de 17,5 puntos en el criterio de adjudicación "B.1 Solución técnica propuesta".

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

Cada ítem (curso de formación, materia de consultoría) de las prestaciones adicionales presentadas se valorará 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 (al menos su titulación y años de experiencia en formación) así como una descripción (temario) de cada curso.

Se utilizará la siguiente tabla en la oferta:

<i>Curso</i>	<i>Ediciones</i>	<i>Horas por edición</i>
<i>AAAA</i>	<i>XX</i>	<i>YY</i>

- ***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 proveedores de





software o perfiles expertos en metodologías/calidad/seguridad/materia normativa).

Se utilizará la siguiente tabla en la oferta:

Materia de la consultoría	Horas
Materia 1	XX
Materia 2	YY

Tabla resumen

Criterio	Tipo de valoración	Max. Puntos
A.1 Proposición económica	Fórmula	35
A.2 Acuerdos de Nivel de Servicio	Fórmula	10
A.3 Certificados de los miembros del equipo de trabajo	Fórmula	10
B.1 Solución técnica propuesta	Juicio de valor	35
B.2 Prestaciones adicionales	Juicio de valor	10
Puntuación total		100

28/11/2019 15:02:48

28/11/2019 14:58:40 GALLAN PEDREÑO, JORGE

PINA CORONADO, RAFAEL JESUS

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-d5901b4b-11e7-1d60-a1e9-005696280



4. Valoración

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

	máx. puntos	Capgemini	Getronics	Metaenlace	Oesía
B.1. Solución técnica propuesta	35	28,00	25,50	12,50	29,00
B.2. Prestaciones adicionales	10	2,32	10,00	-	9,22
Puntuación total	45	30,32	35,50	-	38,22

La empresa Metaenlace no ha sido valorada en el apartado B.2 al no haber superado el umbral mínimo (17,5 puntos) en el criterio de adjudicación "B.1 Solución técnica propuesta", tal y como se requiere en la página 79 del PCAP.

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

	máx. puntos	Capgemini	Getronics	Oesía
A.1. Proposición Económica	35	34,9988	31,3849	26,2501
A.2. Acuerdos de Nivel de Servicio	10	10,00	10,00	10,00
A.3. Certificados de los miembros del equipo de trabajo	10	10,00	10,00	10,00
Puntuación total	55	54,9988	51,3849	46,2501

La empresa Metaenlace no ha sido valorada en este apartado al no haber superado el umbral mínimo (17,5 puntos) en el criterio de adjudicación "B.1 Solución técnica propuesta", tal y como se requiere en la página 79 del PCAP.





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	Capgemini	Getronics	Oesía
A.1. Proposición Económica	35	34,9988	31,3849	26,2501
A.2. Acuerdos de Nivel de Servicio	10	10,00	10,00	10,00
A.3. Certificados de los miembros del equipo de trabajo	10	10,00	10,00	10,00
B.1. Solución técnica propuesta	35	28,00	25,50	29,00
B.2. Prestaciones adicionales	10	2,32	10,00	9,22
Puntuación total	100	85,32	86,88	84,47

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]

Técnico Responsable
Fdo.: Rafael Pina Coronado

Analista de Aplicaciones
Fdo.: Jorge Galián Pedreño

