



Informe de valoración del sobre nº 3: Criterios de adjudicación evaluables mediante aplicación de fórmulas

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 Valoración Sobre 3.docx
Creación	jueves, 28 de noviembre de 2019
Autor(es)	Comisión Técnica de Valoración





ÍNDICE

1. Introducción.....	3
2. Empresas licitadoras admitidas.....	3
3. Criterios de adjudicación aplicados por la Comisión	4
3.1. Criterios de adjudicación sobre 3, recogidos en el PCAP.....	4
4. Valoración	7
4.1. Valoración del Criterio A.1 – Proposición económica	7
4.2. Valoración del Criterio A.2 – Acuerdos de Nivel de Servicio	7
4.3. Valoración del Criterio A.3 – Certificados de los miembros del equipo de trabajo	8
4.4. Conclusiones	8



1. Introducción

El presente documento refleja la valoración del sobre nº 3 (Criterios de adjudicación evaluables mediante aplicación de fórmulas) de las ofertas presentadas por los licitadores al expediente de contratación 25/2019 (45/2018), "Servicio de soporte de la nueva plataforma de Administración Electrónica de la CARM", según los criterios establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, PCAP).

2. 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.

Datos de las empresas licitadoras	NIF	Nombre Abreviado
Capgemini España, S.L.	B08377715	Capgemini
Global Rosetta, S. L. (Getronics)	B86867710	Getronics
Oesía Networks SL	B95087482	Oesía



3. Criterios de adjudicación aplicados por la Comisión

3.1. Criterios de adjudicación sobre 3, recogidos en el PCAP

[Extraídos del "Anexo I, Apartado K – Criterios De Adjudicación" del PCAP]

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:

- Vi: Puntuación o valoración otorgada a cada oferta.*
- Bi: Baja correspondiente a cada oferta (i).*
- Bs: Baja significativa, el valor se fija en el 20% del presupuesto base de licitación.*
- Bmax: Baja máxima de entre las admitidas a la licitación.*
- Max(Bs, Bmax): 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.

<i>Indicador</i>	<i>Periodicidad medida</i>	<i>SLA requerido</i>	<i>Nivel de mejora máximo admitido</i>
------------------	----------------------------	----------------------	--



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

De todo ello, se obtiene la siguiente **tabla resumen de criterios de adjudicación del sobre 3:**

	Ponderación	Tipo valoración
A.1 Proposición económica	35	Automática
A.2 Acuerdos de Nivel de Servicio	10	Automática
A.3 Certificados de los miembros del equipo de trabajo	10	Automática



4. Valoración

4.1. Valoración del Criterio A.1 – Proposición económica

	Máximos	Capgemini	Getronics	Oesía	Mejor oferta
Precio	1.520.640,00	1.216.522,00	1.247.924,80	1.292.543,05	1.216.512,00
Puntos	35	34,9988	31,3849	26,2501	Oferta Media
Baja temeraria	90%	97,14%	99,65%	103,21%	1.252.329,95

Según el cálculo realizado, ningún licitador presenta una oferta anormalmente baja.

4.2. Valoración del Criterio A.2 – Acuerdos de Nivel de Servicio

Indicador PIFP

	Capgemini	Getronics	Oesía
SLA ofertado	5%	5%	5%
Puntos	4	4	4

Indicador FRP

	Capgemini	Getronics	Oesía
SLA ofertado	0	0	0
Puntos	2	2	2

Indicador IR

	Capgemini	Getronics	Oesía
SLA ofertado	0,25%	0,25%	0,25%
Puntos	2	2	2

Indicador CP

	Capgemini	Getronics	Oesía
SLA ofertado	0	0	0
Puntos	2	2	2





4.3. Valoración del Criterio A.3 – Certificados de los miembros del equipo de trabajo

	Capgemini	Getronics	Oesía
Certificados	15	15	15
Puntos	10	10	10

4.4. Conclusiones

Habiendo valorado todos los criterios de adjudicación 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
Puntuación total	55	54,9988	51,3849	46,2501

En Murcia, [Fecha y firmantes en el lateral]

Técnico Responsable

Analista de Aplicaciones

Fdo.: Rafael Pina Coronado

Fdo.: Jorge Galián Pedreño

