



Memoria para la contratación

Procedimiento: Abierto, con varios criterios de adjudicación

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

Referencia: SIC-TRAMEL-memo-180412-Soporte TRAMEL 2019-2020
(1.2).doc
Creación: 12/04/2018
Consejería: Hacienda
CRI: Centro Regional de Informática
Servicio: Integración de Aplicaciones Corporativas





ÍNDICE

1.	Introducción	4
2.	Objeto	4
3.	Divisibilidad en lotes	4
4.	Presupuesto máximo, partida presupuestaria y gasto elegible	5
4.1	Presupuesto máximo	5
4.2	Partida presupuestaria/proyecto de inversión	8
4.3	Gasto elegible	8
5.	Plazo de ejecución: Duración y Prórroga	9
5.1	Duración	9
5.2	Prórroga	9
6.	Valor estimado	9
7.	Planificación, dirección y seguimiento de los trabajos	9
8.	Condiciones especiales de ejecución del contrato	10
9.	CPV: Vocabulario Común de Contratos Públicos	10
10.	CPA: Clasificación estadística de productos por actividades	10
11.	Facturación de los servicios	10
12.	Certificaciones exigidas	11
13.	Clasificación	11
14.	Solvencia económica y financiera y solvencia técnica o profesional	12
14.1	Solvencia económica y financiera (Artículo 87 LCSP)	12
14.2	Solvencia técnica o profesional (Artículo 90 LCSP)	12
15.	Contenido de las ofertas	13
15.1	Número de ofertas	13
15.2	Estructura normalizada y presentación de las ofertas	13
16.	Criterios de adjudicación	14
16.1	Proposición Económica. (Hasta 45 puntos, valoración automática)	14
16.2	Solución Técnica propuesta (hasta 20 puntos, juicio de valor)	14
16.3	Prestaciones adicionales (hasta 10 puntos, juicio de valor)	15
16.4	Ejecución del contrato (hasta 10 puntos, juicio de valor)	16
16.5	Acuerdos de Nivel de Servicio (hasta 10 puntos, valoración automática)	17
16.6	Certificados de los miembros del equipo de trabajo (hasta 5 puntos, valoración automática)	18
17.	Período de garantía	19





18. Penalizaciones y bonificaciones	19
19. Acreditación del compromiso de adscripción de medios personales y de las certificaciones de los recursos ofertados	20

30/10/2018 11:01:29

Firmante: OLIVARES SANCHEZ, PEDRO

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. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) e46c1e9c-am03-b617-113539380988





1. Introducción

TRAMEL es la plataforma corporativa de tramitación electrónica de expedientes, cuyo desarrollo y soporte es competencia del Centro Regional de Informática (en adelante, CRI), que ha adoptado ITIL como conjunto de buenas prácticas para la provisión y el soporte de servicios tecnológicos.

Mediante este contrato se pretende dar soporte a TRAMEL, estableciendo un modelo de servicio basado en objetivos e indicadores.

2. Objeto

El objeto del contrato consiste en el soporte evolutivo, correctivo y perfectivo de la aplicación TRAMEL.

3. Divisibilidad en lotes

El objeto del contrato consiste en el soporte evolutivo, correctivo y perfectivo de la aplicación TRAMEL.

Teóricamente, este objeto se podría dividir en lotes de dos formas:

- Separando la tarea de soporte en subtareas por lotes
- Realizando la tarea de soporte en los distintos módulos de la aplicación TRAMEL

En relación a la primera opción, debido a que se está contratando el soporte de una aplicación informática, las buenas prácticas en desarrollo y soporte de aplicaciones informáticas dictaminan que este proceso de soporte debe realizarse siguiendo una metodología iterativa e incremental, en la que, en periodos pequeños (denominados *sprints*), se realizan de forma simultáneas las tareas de análisis, diseño, desarrollo y pruebas, lo que, si el trabajo se dividiera en lotes, dificultaría la eficiencia del proceso.

En relación al segundo caso, debido a que los módulos de la aplicación TRAMEL están íntimamente relacionados, separar su soporte en lotes implicaría que el trabajo de un lote afectaría al resto de lotes (por ejemplo, generando incidencias en un módulo al modificar otro), lo que, una vez más, generaría ineficiencia en el servicio a prestar.

Por todo ello, este contrato no se divide en lotes, pues esta división redundaría en una ineficiencia del servicio a prestar.





4. Presupuesto máximo, partida presupuestaria y gasto elegible

4.1 Presupuesto máximo

El presupuesto máximo asciende a la cantidad de 401.280 euros (sin IVA) cuatrocientos un mil doscientos ochenta euros; el IVA asciende a 84.268,80 euros, ochenta y cuatro mil doscientos sesenta y ocho euros con ochenta céntimos de euro; el presupuesto máximo con IVA incluido asciende a 485.548,80 euros, cuatrocientos ochenta y cinco mil quinientos cuarenta y ocho euros con ochenta céntimos de euro.

La distribución del presupuesto se realizará en las siguientes anualidades (según el número de días a facturar en cada anualidad, teniendo en cuenta que el pago de los meses de diciembre se difiere a la anualidad siguiente):

Anualidad	Coste líquido	IVA (21%)	Coste Total	Fecha desde	Fecha hasta	Número días a facturar	Precio día con IVA
2019 (9 meses)	150.960,33 €	31.701,67 €	182.662,00 €	01/03/2019	30/11/2019	275	664,2254 €
2020 (12 meses)	200.914,47 €	42.192,04 €	243.106,51 €	01/12/2019	30/11/2020	366	664,2254 €
2021 (3 meses)	49.405,20 €	10.375,09 €	59.780,29 €	01/12/2020	28/02/2021	90	664,2254 €
Total	401.280,00 €	84.268,80 €	485.548,80 €			731	

El presupuesto ha sido calculado estimando que los trabajos se iniciarán a partir del día siguiente al de la formalización del contrato, con una duración de 2 años, estando previsto su inicio el 01/03/2019.

El presupuesto (sin IVA) se desglosa en los siguientes costes directos, costes indirectos y beneficio empresarial:

Costes directos

Los costes laborales son el coste principal de este contrato de servicios, para obtenerlos se ha partido de los precios unitarios de contratos anteriores de características similares.

En particular, se han utilizado los precios unitarios del expediente de contratación 10/2018, "Mantenimiento de la Aplicación de Recursos Humanos del Personal de Administración y Servicios de la CARM (FIGESPER) 2018-2020":

- Jefe de proyecto: 34 €/hora
- Analista: 28 €/hora
- Analista-programador: 26 €/hora

Estos importes unitarios llevaban incluidos los costes indirectos (5%) así como el beneficio empresarial (15%), pues al expediente 10/2018 le aplicaba el Real Decreto





Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, por lo que, descontando los costes indirectos así como el beneficio empresarial, los precios unitarios utilizados en este contrato son:

- Jefe de proyecto: 27,20 €/hora
- Analista: 22,40 €/hora
- Analista-programador: 20,80 €/hora

Los costes laborales totales se estiman en 321.024 euros (sin IVA). Se descomponen de acuerdo con perfiles técnicos y jornadas, en las siguientes tablas (según el número de jornadas previstas para cada año):

Año 2019 (10 meses de ejecución)

Perfil	€/hora	Nº jornadas	Horas/jornada	Coste total
Jefe de proyecto	27,20	180	8	39.168,00 €
Analista	22,40	180	8	32.256,00 €
Analista-programador	20,80	360	8	59.904,00 €
Subtotal		720		131.328,00 €

Año 2020 (12 meses de ejecución)

Perfil	€/hora	Nº jornadas	Horas/jornada	Coste total
Jefe de proyecto	27,20	220	8	47.872,00 €
Analista	22,40	220	8	39.424,00 €
Analista-programador	20,80	440	8	73.216,00 €
Subtotal		880		160.512,00 €

Año 2021 (2 meses de ejecución)

Perfil	€/hora	Nº jornadas	Horas/jornada	Coste total
Jefe de proyecto	27,20	40	8	8.704,00 €
Analista	22,40	40	8	7.168,00 €
Analista-programador	20,80	80	8	13.312,00 €
Subtotal		160		29.184,00 €

Se ha consultado el último convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública (XVII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública, registrado y publicado en el BOE mediante resolución de 22 de febrero de 2018, de la Dirección General de Empleo https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2018-3156) y, teniendo en cuenta la

Firmante: OLIVARES SANCHEZ, PEDRO
30/10/2018 11:01:29
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. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) e46c1e9c-am03-b617-113539380988





equivalencia de grupos profesionales y niveles del Área 3 "Consultoría, desarrollo y sistemas" y estimando una aportación a la Seguridad Social de un 25% por parte de la empresa, los costes salariales previstos en el mismo para los años 2018, 2019 y 2020 (años en los que se ejecuta el contrato), según indica el Anexo I "Tablas salariales", son:

- Jefe de proyecto:

- Equivale a grupo A, nivel I, su sueldo (salario base más plus convenio) es de 26.265,01 € a partir de 1 de abril de 2018 y de 26.790,31 € a partir de 1 de enero de 2019.
- Incluyendo cotizaciones sociales (25%), los costes directos anuales son 32.831,16 € a partir de 1 de abril de 2018 y de 33.487,89 € a partir de 1 de enero de 2019.
- En el artículo 20 del convenio se estipula una jornada laboral de "1.800 horas anuales" y en el artículo 21 "veintitrés días laborables de vacaciones anuales retribuidas", lo que hace un total de 1.984 horas retribuidas.
- Por tanto, el coste directo por hora es de 16,54 € a partir de 1 de abril de 2018 y 16,88 € a partir de 1 de enero de 2019. Dicho coste no supera el precio/hora de licitación.

- Analista:

- Equivale a grupo B, nivel II, su sueldo (salario base más plus convenio) es de 24.695,12 € a partir de 1 de abril de 2018 y de 25.189,02 € a partir de 1 de enero de 2019.
- Incluyendo cotizaciones sociales (25%), los costes directos anuales son 30.868,90 € a partir de 1 de abril de 2018 y de 31.486,28 € a partir de 1 de enero de 2019.
- En el artículo 20 del convenio se estipula una jornada laboral de "1.800 horas anuales" y en el artículo 21 "veintitrés días laborables de vacaciones anuales retribuidas", lo que hace un total de 1.984 horas retribuidas.
- Por tanto, el coste directo por hora es de 15,56 € a partir de 1 de abril de 2018 y 15,87 € a partir de 1 de enero de 2019. Dicho coste no supera el precio/hora de licitación.

- Analista-programador:

- Equivale a grupo C, nivel I, su sueldo (salario base más plus convenio) es de 24.157,22 € a partir de 1 de abril de 2018 y de 24.640,37 € a partir de 1 de enero de 2019.
- Incluyendo cotizaciones sociales (25%), los costes directos anuales son 30.196,53 € a partir de 1 de abril de 2018 y de 30.800,46 € a partir de 1 de enero de 2019.





- En el artículo 20 del convenio se estipula una jornada laboral de "1.800 horas anuales" y en el artículo 21 "veintitrés días laborables de vacaciones anuales retribuidas", lo que hace un total de 1.984 horas retribuidas.
- Por tanto, el coste directo por hora es de 15,22 € a partir de 1 de abril de 2018 y 15,52 € a partir de 1 de enero de 2019. Dicho precio no supera el precio/hora de licitación.

Costes indirectos

Los costes indirectos se estiman en 20.064 euros (sin IVA), correspondiente a un 5% del presupuesto de licitación pues los mismos se limitan a servicios maduros con un coste acotado (consumo eléctrico, amortización del ordenador personal de cada miembro del equipo de trabajo, etcétera).

Beneficio empresarial

El beneficio empresarial se estima en 60.192 euros (sin IVA), correspondiente a un 15% del presupuesto de licitación.

Será causa de modificación del presente contrato la aplicación de medidas de estabilidad presupuestaria.

Alcance y límites de la modificación:

- El precio del contrato se modificará a la baja en el mismo porcentaje en que se reduzca su financiación. Consecuentemente se reducirán o modificarán proporcionalmente las obligaciones del servicio objeto del contrato. Porcentaje máximo del precio del contrato al que pueda afectar: 10 %.

También podrán suscribirse modificaciones del presente contrato cuando se den las siguientes circunstancias:

- El presente contrato se modificará en el supuesto de que se incorporen nuevos módulos a TRAMEL o se den de baja; tanto para su aumento como para su disminución. La cuantía de la modificación será como máximo del 20% del precio del contrato.

4.2 Partida presupuestaria/proyecto de inversión

El contrato se imputará a la partida 130400.126J.227707 "Estudios y trabajos técnicos informáticos y proceso de datos", proyecto 42029 "Servicios asistencia técnica sistemas servidores y equipos informáticos".

4.3 Gasto elegible





El importe del gasto elegible es 0 euros (cero euros).

5. Plazo de ejecución: Duración y Prórroga

5.1 Duración

Los trabajos se iniciarán a partir del día siguiente al de la formalización del contrato, con una duración de 2 años, estando previsto su inicio el 01/03/2019.

5.2 Prórroga

El contrato será susceptible de ser prorrogado hasta 3 años.

6. Valor estimado

El valor estimado del contrato es de 1.233.936 euros IVA excluido, con el siguiente desglose:

- Contrato original: 401.280 euros IVA excluido
- Posible prórroga del contrato (hasta 3 años): 601.920 euros IVA excluido
- Posibles modificaciones al alza del precio del contrato: 80.256 euros IVA excluido
- Posible prórroga por un periodo máximo de nueve meses contemplada en el último párrafo del artículo 29.4 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público ("...cuando al vencimiento de un contrato no se hubiera formalizado el nuevo contrato que garantice la continuidad de la prestación..."): 150.480 euros IVA excluido

7. Planificación, dirección y seguimiento de los trabajos

El responsable del contrato será Pedro Olivares Sánchez, Jefe del Servicio de Integración de Aplicaciones Corporativas, cuyas funciones en relación con el objeto del presente pliego serán las siguientes:

- Supervisar el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.
- Emitir las certificaciones parciales de recepción de los mismos.

El calendario de realizaciones será planificado y ajustado, por períodos mensuales, bajo la iniciativa y coordinación de los responsables del proyecto, con la participación y obligada aceptación del mismo por parte del adjudicatario.

El seguimiento y control del proyecto se efectuará del siguiente modo:





- Seguimiento continuo y conjunto de la evolución del proyecto entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y el responsable del contrato.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con periodicidad mensual, del responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y del responsable del contrato, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

Tras las revisiones técnicas, el responsable del contrato podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superen los controles de calidad acordados.

8. Condiciones especiales de ejecución del contrato

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 202 "Condiciones especiales de ejecución del contrato de carácter social, ético, medioambiental o de otro orden" de la ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el adjudicatario deberá realizar durante la ejecución del contrato como mínimo una acción anual de sensibilización y formación, de duración mínima de 4 horas, con la plantilla adscrita a su ejecución acerca de los derechos en materia de igualdad y conciliación recogidos en la normativa vigente y en el convenio de empresa o convenio colectivo del sector correspondiente.

9. CPV: Vocabulario Común de Contratos Públicos

El código de Vocabulario Común de Contratos Públicos es 72267000-4, "Servicios de mantenimiento y reparación de software".

10. CPA: Clasificación estadística de productos por actividades

El código CPA es 62.02.30, "Servicios de soporte técnico a las tecnologías de la información".

11. Facturación de los servicios

El pago de los servicios objeto del contrato se efectuará con carácter trimestral, una vez conformada la correspondiente factura por el responsable del contrato y emitida la correspondiente certificación de que dichos servicios se han prestado en los términos especificados en el Pliego de Prescripciones Técnicas.





La distribución del presupuesto se realizará teniendo en cuenta que, cualquiera que sea la fecha de inicio del contrato, la facturación se realizará trimestralmente agrupando el trabajo desarrollado en los meses de:

- Diciembre-enero-febrero, cuya factura se presentaría a principio de marzo, excepto cuando el contrato finalice durante los meses de diciembre o enero, cuya factura se presentaría a principio del correspondiente mes siguiente.
- Marzo-abril-mayo, cuya factura se presentaría a principio de junio.
- Junio-julio-agosto, cuya factura se presentaría a principio de septiembre.
- Septiembre-octubre-noviembre, cuya factura se presentaría a principio de diciembre.

De esta forma los trabajos realizados en los meses de diciembre de cada año, se facturarán con cargo a la anualidad del año siguiente del contrato.

En las facturas emitidas durante la vigencia del contrato, el contratista deberá indicar el número de expediente y la denominación del contrato.

Si procede la facturación electrónica, los códigos DIR3 a utilizar (disponibles en <https://face.gob.es/es/directorio>) son:

- Como oficina contable, A14003281 INTERVENCION GENERAL
- Como órgano gestor, A14024228 CONSEJERÍA DE HACIENDA
- Como unidad tramitadora, A14022311 DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA, PATRIMONIO Y TELECOMUNICACIONES

12. Certificaciones exigidas

La empresa adjudicataria habrá de estar en posesión de las siguientes certificaciones (o equivalentes):

- ISO 20.000

En el caso de una UTE, deberán poseer la certificación tantas empresas de la UTE como sea necesario para que, entre todas las certificadas, acumulen un porcentaje de participación en la UTE superior al 50%.

13. Clasificación

El objeto del contrato no está incluido en el ámbito de clasificación de ninguno de los grupos o subgrupos de clasificación vigentes, atendiendo para ello al código CPV del contrato (Anexo II Reglamento).





14. Solvencia económica y financiera y solvencia técnica o profesional

El empresario podrá acreditar su solvencia indistintamente mediante su clasificación en el subgrupo de clasificación correspondiente al contrato o bien la acreditación de la solvencia se efectuará de acuerdo con lo dispuesto a continuación.

La acreditación de la solvencia se efectuará de acuerdo con lo dispuesto a continuación.

14.1 Solvencia económica y financiera (Artículo 87 LCSP)

El licitador deberá acreditar su solvencia económica y financiera por el siguiente medio:

Criterio: Volumen anual de negocios, o bien volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiera el contrato, referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas.

Requisito mínimo: El volumen anual de negocios del licitador o candidato, que referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos deberá ser al menos una vez y media el valor estimado del contrato cuando su duración no sea superior a un año, y al menos una vez y media el valor anual medio del contrato si su duración es superior a un año.

Medio de acreditación: El volumen anual de negocios del licitador o candidato se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

El cómputo se efectuará hasta la fecha de finalización del plazo para la presentación de proposiciones u ofertas.

14.2 Solvencia técnica o profesional (Artículo 90 LCSP)

El licitador deberá acreditar su solvencia técnica o profesional por el siguiente medio:

Criterio: Una relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de, como máximo los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos

Requisito mínimo: Los servicios o trabajos realizados deberán ser de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del presente contrato, esto es:

- Desarrollos informáticos realizados en tecnología Java para entorno web en el ámbito funcional de la gestión de expediente administrativos de contratación

El importe anual acumulado en el año de mayor ejecución deberá ser igual o superior al 70 por ciento de la anualidad media del contrato.





Medio de acreditación: Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente.

El cómputo se efectuará hasta la fecha de finalización del plazo para la presentación de proposiciones u ofertas.

15. Contenido de las ofertas

15.1 Número de ofertas

El licitador podrá presentar una sola oferta.

15.2 Estructura normalizada y presentación de las ofertas

El máximo de páginas de una oferta será de cien páginas (entendidas como caras) formato A4 vertical (incluidos anexos) usando un tamaño de fuente 11 y se presentarán tanto en soporte papel como en formato electrónico.

La oferta deberá contener los siguientes apartados en los sobres que corresponda:

- Proposición económica.
- Solución técnica propuesta.
- Prestaciones adicionales.
 - o Formación al personal de la CARM.
 - o Consultoría especializada.
- Ejecución del contrato.
 - o Plan de seguimiento del proyecto.
 - o Plan de calidad del proyecto.
- Acuerdos de Nivel de Servicio.
 - o Porcentaje de Interacciones Fuera de Plazo.
 - o Factor de Rotación de Recursos.
 - o Índice de Reclamaciones.
 - o Calidad del Proceso.
- Certificados de los miembros del equipo de trabajo.





16. Criterios de adjudicación

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

	Ponderación	Criterio	Tipo valoración
A. Proposición económica	45	1	Automática
B. Oferta técnica			
B.1 Solución técnica propuesta	20	2	Juicio de valor
B.2 Prestaciones adicionales	10	3	Juicio de valor
B.3 Ejecución del contrato	10	4	Juicio de valor
B.4 Acuerdos de Nivel de Servicio	10	5	Automática
B.5 Certificados de los miembros del equipo de trabajo	5	6	Automática

- Total ponderación de valoraciones automáticas: 60 puntos
- Total ponderación de valoraciones por juicio de valor: 40 puntos

16.1 Proposición Económica. (Hasta 45 puntos, valoración automática)

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.

Se considerarán anormales o desproporcionadas las ofertas que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas según la siguiente fórmula:

$$I_{bt} < [M - 10\%M]$$

Donde:

- I_{bt} = Importe de la baja temeraria.
- M = Media aritmética de las ofertas.
- 10% = Porcentaje establecido.

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

16.2 Solución Técnica propuesta (hasta 20 puntos, juicio de valor)





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 cómo se implantan los siguientes procesos ITIL relacionados con el mantenimiento de desarrollos informáticos:

- Gestión de incidentes: Actividades para identificar, analizar y corregir los incidentes¹ 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)

16.3 Prestaciones adicionales (hasta 10 puntos, juicio de valor)

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:

¹ Incidente: Cualquier suceso que no forma parte de la operativa estándar de un servicio y que causa o puede causar una interrupción del servicio o una reducción de su calidad.





16.3.1 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 aplicación TRAMEL. 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, etcétera) así como una descripción (temario) de cada curso.

Se utilizará la siguiente tabla en la oferta:

Curso	Ediciones	Horas por edición
AAAA	XX	YY

16.3.2 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, etcétera).

Se utilizará la siguiente tabla en la oferta:

Materia de la consultoría	Horas
Materia 1	XX
Materia 2	YY

16.4 Ejecución del contrato (hasta 10 puntos, juicio de valor)

Se valorará en este apartado la descripción de la metodología de seguimiento y las medidas dispuestas por el ofertante para asegurar la correcta ejecución del contrato, teniendo en cuenta los siguientes apartados:

16.4.1 Plan de seguimiento del proyecto (hasta 5 puntos, juicio de valor)

Se valorará la periodicidad y estructuración de las reuniones de seguimiento así como los documentos que se generarán en relación con las mismas (documentación previa a las reuniones y actas).

16.4.2 Plan de calidad del proyecto (hasta 5 puntos, juicio de valor)

Se valorará el conjunto de medidas a aplicar para asegurar la calidad de los trabajos y el mecanismo para asegurar su cumplimiento.





16.5 Acuerdos de Nivel de Servicio (hasta 10 puntos, valoración automática)

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

16.5.1 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).

16.5.2 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.

16.5.3 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.

16.5.4 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.

16.6 Certificados de los miembros del equipo de trabajo (hasta 5 puntos, valoración automática)

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	Periodo de validez
---------	-------------	-----------	--------------------





		certificador	

17. Período de garantía

Se establece un período de garantía de 6 meses a contar desde la recepción o conformidad final de los trabajos.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores y fallos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones o que se detecten mediante pruebas o por otros medios, así como los defectos de software o configuración de sistemas.

Asimismo incluye la actualización de las aplicaciones desarrolladas y documentación asociada a las mismas: manual técnico y de usuario y la conclusión de toda la documentación incompleta o subsanación de la que contenga deficiencias.

18. Penalizaciones y bonificaciones

La facturación podrá verse minorada por penalización en caso de incumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicios (SLA) indicado en la oferta del adjudicatario. Para cada indicador incumplido:

- Si la desviación es leve, la penalización será de un 1% del importe a facturar (en el periodo respecto al que se mide el indicador)
- Si la desviación es media, la penalización será de un 5% del importe a facturar (en el periodo respecto al que se mide el indicador)
- Si la desviación es grave, la penalización será de un 10% del importe a facturar (en el periodo respecto al que se mide el indicador).

Los indicadores, así como la definición de desviación leve, media o grave para cada uno de ellos son los siguientes:

Indicador	Periodicidad medida	SLA requerido	Umbral máximo de mejora	Desviación leve	Desviación media	Desviación grave
Porcentaje de Interacciones Fuera de Plazo (PIFP)	Mensual	20%	5%	5 < Medido - Ofertado ≤ 10	10 < Medido - Ofertado ≤ 20	20 < Medido - Ofertado
Factor de Rotación de Personal (FRP)	Trimestral	1	0	1 < Medido - Ofertado ≤ 2	2 < Medido - Ofertado ≤ 3	3 < Medido - Ofertado
Índice de	Mensual	1%	0,25%	1 < Medido	1,5 <	3 < Medido





Reclamaciones (IR)				- Ofertado $\leq 1,5$	Medido - Ofertado ≤ 3	- Ofertado
Calidad del Proceso (CP)	Mensual	3	0	1 < Medido - Ofertado ≤ 5	5 < Medido - Ofertado ≤ 10	10 < Medido - Ofertado

La existencia de desviaciones graves en el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) en tres meses consecutivos podrá provocar la resolución del contrato.

18.1.1 Bonificaciones

Para cada periodo evaluado en el que se mejore el valor ofertado de un indicador, se obtendrá la diferencia entre lo ofertado y lo medido, que se acumulará como un bonus que podrá ser ejecutado en cualquier periodo en el que existan penalizaciones.

En ningún caso, los bonus se transformarán en un incremento de la facturación, su utilidad es exclusivamente para compensar las penalizaciones.

19. Acreditación del compromiso de adscripción de medios personales y de las certificaciones de los recursos ofertados

El licitador propuesto como adjudicatario habrá de aportar el "Anexo III. Cuestionario de Personal" del Pliego de Prescripciones Técnicas. Dichos cuestionarios habrán de ir firmados por la empresa y por el trabajador y acompañados de la siguiente documentación:

- Titulación académica correspondiente (original o fotocopia compulsada).
- Certificaciones que posee (original o fotocopia compulsada).

Los servicios o trabajos indicados en el apartado "Datos relativos a los proyectos (para experiencia en entornos tecnológico y funcional)" se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público, en el caso de que el trabajador haya sido contratado por empresas para realizar trabajos en servicios adjudicados por la citada entidad; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario.

Murcia, fecha y firma en el margen izquierdo

EL JEFE DEL SERVICIO DE INTEGRACIÓN DE APLICACIONES CORPORATIVAS





Región de Murcia
Consejería de Hacienda

Centro Regional de Informática

Fdo.: Pedro Olivares Sánchez

30/10/2018 11:01:29

Firmante: OLIVARES SANCHEZ, PEDRO

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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) e46c1e9c-am03-b617-113539380998

