



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

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

Expediente de contratación 44/2018

Referencia	SIC-eA-valoini-190708-TRAMEL Soporte 2019-2020 Valoración Sobre 3.docx
Creación	lunes, 8 de julio de 2019
Autor(es)	Comisión Técnica de Valoración

08/07/2019 13:54:39

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-3a873438-a177-8519-9a4e-005050916280





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

08/07/2019 13:54:39

BERNAL FORTE, MARIA DOLORES

FRANJICA 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-3a873438-a177-8519-9ade-0050569b6280





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 44/2018, "Servicio de soporte de la aplicación TRAMEL (2019-2020)", 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
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 sobre 3, recogidos en el PCAP

[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]

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
<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:

Indicador	SLA ofertado
<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:

Indicador	SLA ofertado
<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:

Indicador	SLA ofertado
<i>CP</i>	





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: 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	45	Automática
A.2 Acuerdos de Nivel de Servicio	10	Automática
A.3 Certificados de los miembros del equipo de trabajo	5	Automática





4. Valoración

4.1. Valoración del Criterio A.1 – Proposición económica

	Máximos	Alfatec	Everis	Getronics	Metaenlace	Mejor oferta
Precio	401.280,00	355.132,80	333.062,00	362.957,76	357.139,20	333.062,00
Puntos	45	43,25	43,59	43,10	43,21	Oferta media
Desproporción	90%	100,87%	94,60%	103,09%	101,44%	352.072,94

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

	Alfatec	Everis	Getronics	Metaenlace
SLA ofertado	5%	5%	5%	5%
Puntos	4	4	4	4

Indicador FRP

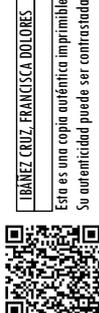
	Alfatec	Everis	Getronics	Metaenlace
SLA ofertado	0%	0%	0%	0%
Puntos	2	2	2	2

Indicador IR

	Alfatec	Everis	Getronics	Metaenlace
SLA ofertado	0,25%	0,25%	0,25%	0,25%
Puntos	2	2	2	2

Indicador CP

	Alfatec	Everis	Getronics	Metaenlace
SLA ofertado	0	0	0	0
Puntos	2	2	2	2





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

	Alfatec	Everis	Getronics	Metaenlace
Certificados	4	4	4	4
Puntos	5	5	5	5

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	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

En Murcia, [Fecha y firmantes en el lateral]

Técnica de Apoyo

Técnica de Apoyo

Fdo.: María Dolores Bernal Forte

Fdo.: Francisca Dolores Ibáñez Cruz

08.07/2019.13.34.01 | BERNAL FORTE, MARIA 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-3a873438-a177-8519-9a4e-0050509166280

