



AYUNTAMIENTO DE
San Sebastián
de los Reyes

NNTTS-044/11

DE: SERVICIO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS Y PROCESOS
A: MESA DE CONTRATACIÓN
ASUNTO: VALORACIÓN SOBRE 2-A (CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDA DE UN JUICIO DE VALOR).
PROCEDIMIENTO CON-62/10: "SERVICIO PARA LA ASISTENCIA TÉCNICA Y MANTENIMIENTO INTEGRAL DE RECURSOS INFORMÁTICOS DEL AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES"

El presente informe tiene como objeto exponer la valoración del Sobre 2-A (Criterios de Adjudicación cuya cuantificación dependa de un juicio de valor) de las ofertas recibidas respecto al procedimiento abierto CON 62/10 "SERVICIO PARA LA ASISTENCIA TÉCNICA Y MANTENIMIENTO INTEGRAL DE RECURSOS INFORMÁTICOS DEL AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES". El expediente CON 62/10 pretende la contratación del mantenimiento y asistencia técnica integral (comprendiendo la gestión de garantías y la sustitución y reparación de componentes y piezas) de la totalidad del parque microinformático del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes; esto es: los puestos informáticos personales (instalación, configuración y resolución de incidencias de PCs con adaptadores Ethernet, impresoras y otros periféricos), su software básico (instalación, configuración y solución de incidencias de sistemas operativos, herramientas ofimáticas, antivirus, navegador de Internet, cliente de correo electrónico) y aplicaciones corporativas municipales. De igual forma, se gestionarán las incidencias relacionadas con los dispositivos móviles corporativos tipo PDA (configuración del correo electrónico y migración puntual de datos de un terminal a otro).

RELACIÓN DE LICITADORES

Los licitadores que han presentado ofertas admitidas por la Mesa de Contratación para su valoración son los siguientes:

1. GRUPO AMS SISTEMAS DE INFORMACIÓN S.L. (en adelante AMS).
2. CESSER INFORMÁTICA Y ORGANIZACIÓN S.L. (en adelante CESSER).
3. INT S.A. (en adelante INT).
4. SOPORTE Y SERVICIOS DE INGENIERÍA INFORMÁTICA S.L. (en adelante S2I2).
5. SERMICRO S.A. (en adelante SERMICRO).
6. VASS CONSULTORÍA DE SISTEMAS S.L. (en adelante VASS).

CRITERIOS VALORABLES SOBRE 2-A

Los criterios de valoración para el “Sobre 2-A” (hasta 50 puntos) fijados por el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas (PCAP) establecen lo siguiente:

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	MÁXIMO
7.2.	Condiciones de la prestación del servicio	30 PUNTOS
7.3.	Mejoras	20 PUNTOS
	TOTAL	50 PUNTOS

VALORACIÓN DE OFERTAS:

A continuación se adjunta la puntuación obtenida por los licitadores respecto a los mencionados criterios de valoración.

CRITERIO 7.2. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (máximo 30 puntos):

El PCAP establece para este criterio lo siguiente:

Para la valoración de este criterio, el licitador deberá aportar la siguiente documentación:

- *Plan detallado de los tipos de mantenimiento a realizar y otros trabajos propuestos. Cronograma.*
- *Normas de garantía de calidad: Se valorará la aportación por los oferentes de certificados de calidad, basados en la serie de normas europeas UNE-EN ISO 9000 u otros certificados equivalentes expedidos por diferentes organismos de normalización. En defecto de los certificados anteriores, el oferente aportará prueba de medidas equivalentes de control de calidad que, en su caso, podrán ser valoradas por el Ayuntamiento.*
- *Metodología de seguimiento: Las ofertas deberán presentar una metodología de seguimiento y control de los trabajos a realizar. Se valorará el uso de metodología ITIL.*
- *El licitador podrá, accesorialmente, aportar la documentación que estime oportuna a efectos de valoración de este criterio.*

Para la evaluación de ofertas, se han distribuido los 30 puntos de este criterio en los siguientes subcriterios:

SUBCRITERIO	DESCRIPCIÓN	MÁXIMO
7.2.1. Plan detallado de los trabajos a realizar		19 PUNTOS
7.2.1.1	Organización y detalle del servicio	7 PUNTOS
7.2.1.2	Mantenimiento preventivo	2 PUNTOS
7.2.1.3	Medios aportados (stock, piezas, herramientas, etc)	3 PUNTOS
7.2.1.4	Referencias clientes/proyectos	3 PUNTOS
7.2.1.5	Experiencia del técnico presencial	4 PUNTOS
7.2.2. Normas de garantía de calidad		3 PUNTOS
7.2.2.1	Normas ISO o equivalentes	2 PUNTOS
7.2.2.2	Plan de Calidad	1 PUNTO
7.2.3. Metodología de seguimiento y control de los trabajos.		8 PUNTOS
7.2.3.1	Aplicación metodología ITIL	3 PUNTOS
7.2.3.2	Certificación ISO 20000	5 PUNTOS
TOTAL (7.2. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO)		30 PUNTOS

Se procede a exponer justificadamente la puntuación obtenida por los diferentes licitadores para los subcriterios expuestos.

7.2.1. Plan detallado de los trabajos a realizar

Las puntuaciones obtenidas por los licitadores respecto a este subcriterio quedan recogidas en la siguiente tabla, donde se incluyen los comentarios pertinentes sobre los valores destacables de las ofertas, bien por ser máximos (mejores) o mínimos (peores):

	MÁX	AMS	CESSER	INT	S2I2	SERMICRO	VASS
7.2.1.1 Organización y detalle del servicio	7	5,50 (Oferta detallada)	5,00 (Oferta detallada)	1,50 (Oferta muy escueta)	1,50 (Oferta muy escueta)	6,00 (Oferta detallada y completa)	2,50
7.2.1.2 Mantenimiento preventivo Detalle y alcance de las tareas a realizar	2	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00 (Muy detallado y completo)	1,00
7.2.1.3 Medios aportados (stock, piezas, herramientas, etc)	3	1,50 (Stock de equipos que pasará a propiedad del Ayto.)	2,50 (Amplio stock de equipos que pasará a propiedad del Ayto.)	1,30 (Stock en modo depósito)	2,00 (Stock de equipos que pasará a propiedad del Ayto.)	1,00 (Stock de piezas, herramientas)	0,00 (No especifica)
7.2.1.4 Referencias clientes/proyectos	3	3,00 (Amplia experiencia)	3,00 (Amplia experiencia)	0,00 (No se incluye)	0,00 (No se incluye)	3,00 (Amplia experiencia)	0,00 (No se incluye)
7.2.1.5 Experiencia del técnico presencial	4	0,00 (No se especifica)	0,00 (No se especifica)	4,00 (9-10 años)	1,00 (2 años)	3,00 (7 años)	2,00 (4-5 años)
TOTAL (7.2.1) PLAN DETALLADO DE LOS TRABAJOS A REALIZAR	19	11,00	11,50	7,80	5,50	15,00	5,50

7.2.2. Normas de garantía de calidad

Las puntuaciones obtenidas por los licitadores son las siguientes:

	MÁXIMOS	AMS	CESSER	INT	S2I2	SERMICRO	VASS
7.2.2.1 Normas ISO o equivalentes	2	1,00 (Homolog. ISO)	1,00 (Homolog. ISO)	0,00 (No especifica)	0,00 (No especifica)	2,00 (Homolog. ISO, VMware, AENOR)	1,00 (Homolog. ISO)
7.2.2.1 Plan de Calidad	1	1,00 (Detallado)	1,00 (Detallado)	0,20	0,00	1,00 (Detallado)	0,50
TOTAL (7.2.2) NORMAS DE GARANTÍA DE	3	2,00	2,00	0,20	0,00	3,00	1,50

7.2.3. Metodología de seguimiento y control de los trabajos

La puntuación resultante de cada licitador quedaría de la siguiente forma:

	MÁXIMOS	AMS	CESSER	INT	S2I2	SERMICRO	VASS
7.2.3.1 Aplicación metodología ITIL	3	3,00 (Muy detallado y completo)	2,80 (Muy detallado y completo)	0,00	1,20	3,00 (Muy detallado y completo)	2,00
7.2.3.1 Certificación ISO 20000	5	0,00	0,00	0,00	0,00	5,00 (Empresa certificada)	0,00
TOTAL (7.2.3) METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS	8	3,00	2,80	0,00	1,20	8,00	2,00

En la siguiente tabla se muestra la puntuación de los licitadores respecto del "**CRITERIO 7.2. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**", obtenida como agregado de las puntuaciones parciales anteriores:

	MÁXIMOS	AMS	CESSER	INT	S2I2	SERMICRO	VASS
7.2.1 PLAN DETALLADO DE LOS TRABAJOS A REALIZAR	19	11,00	11,50	7,80	5,50	15,00	5,50
7.2.2 NORMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD	3	2,00	2,00	0,20	0,00	3,00	1,50
7.2.3 METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS	8	3,00	2,80	0,00	1,20	8,00	2,00
TOTAL (7.2) CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	30	16,00	16,30	8,00	6,70	26,00	9,00

CRITERIO 7.3. MEJORAS (máximo 20 puntos):

El PCAP establece para este criterio lo siguiente:

Se valorará la aportación de mejoras relacionadas con el objeto del contrato, como puedan ser:

- Prestación del servicio de asistencia fuera del horario mínimo establecido.
- Mayor número de técnicos en horario presencial que el mínimo establecido.
- Mayor número de horas sobre las mínimas requeridas en la bolsa de horas de asistencia presencial fuera de horario laboral.
- Cesión perpetua al Ayuntamiento de herramientas para la gestión de los activos informáticos (inventario) y la gestión de incidencias (incluyendo módulos de petición, tramitación, consulta y estadísticas). Estas herramientas deberán ser configuradas por el licitador y se integrarán con la intranet y el directorio activo corporativos.
- Otras mejoras que el licitador estime oportunas.

El licitador debe indicar la valoración económica (IVA excluido) de las mejoras ofertadas (información a incluir en sobre 2-A). Todas las mejoras propuestas serán consideradas como tal a efectos de valoración, según criterio del Ayuntamiento.

El Ayuntamiento podrá, acordándolo con el adjudicatario, cambiar las mejoras ofertadas por otras de similar envergadura, siempre que el alcance y coste sea equivalente y exista viabilidad técnica. La ejecución de las mejoras debe ser aceptadas y autorizadas previamente por el Ayuntamiento.

A efectos de valoración se han distribuido los 20 puntos de este criterio en los siguientes subcriterios:

DESCRIPCIÓN SUBCRITERIO	MÁXIMO
7.3.1. Horas adicionales soporte presencial <u>Cálculo de las horas adicionales in situ:</u> El nº de horas adicionales – para los dos años de servicio - se calculará de la siguiente forma: $NHoras = NHoras_hl + (1,5 \times NHoras_bono)$ Siendo: $NHoras_hl = \text{Nº horas adicionales en horario laboral (de 8:00-21:00 h de Lunes a Viernes) para los dos años de servicio.}$ $NHoras_bono = \text{Nº horas adicionales bono (fuera horario laboral) para los dos años de servicio.}$ (Para los cálculos se tendrá en cuenta que 1 año = 52 semanas) <u>Cálculo de la puntuación para cada licitador:</u> $Puntuación_licitador_i = puntuación_max_subcriterio \times (NHoras_licitador_i / NHoras_max_ofertas)$	8 PUNTOS
7.3.2. Soporte 24x7	5 PUNTOS
7.3.3. Aplicación gestión del servicio (incidencias, inventario)	3 PUNTOS
7.3.4. Otras mejoras. Herramientas, material, formación.	4 PUNTOS
TOTAL (7.3. MEJORAS)	20 PUNTOS

Para el subcriterio "7.3.1. Horas adicionales soporte presencial", se han efectuado los siguientes cálculos:

	AMS	CESSER	INT	S212	SERMICRO	VASS
NHoras_hi Horas adicionales (en horario laboral de 8:00 a 21:00 L-V)	1.040 horas (=10 h/sem x 52 sem/año x 2 años)	2.600 horas (=25 h/sem x 52 sem/año x 2 años)	0 horas	0 horas	1.040 horas (=10 h/sem x 52 sem/año x 2 años)	0 horas
NHoras_bono Horas adicionales bono (fuera de horario laboral)	100 horas	100 horas	20 horas	200 horas	100 horas	300 horas
NHoras = NHoras_hi + (1,5 x NHoras_bono)	<u>1.190</u> (=1.040+ 1,5x100)	<u>2.750</u> (=2.600+ 1,5x100) MEJOR VALOR (NHoras)	<u>30</u> (=0+ 1,5x20)	<u>300</u> (=0+ 1,5x200)	<u>1.190</u> (=1.040+ 1,5x100)	<u>450</u> (=0+ 1,5x300)

En esta otra tabla se muestra la puntuación de los licitadores respecto del "**CRITERIO 7.3.**
MEJORAS:

	MÁX	AMS	CESSER	INT	S2I2	SERMICRO	VASS
7.3.1 HORAS ADICIONALES SOPORTE PRESENCIAL	8	3,46 (=8x1.190/2.750)	8,00 (MEJOR VALOR)	0,09 (=8x30/2.750)	0,87 (=8x300/2.750)	3,46 (=8x1.190/2.750)	1,31 (8X450/2.750)
7.3.2 SOPORTE 24X7	5	5,00 (Soporte telefónico y remoto, con intervención in situ ante incidencias críticas)	0,00 (No se incluye)	0,00 (No se incluye)	0,00 (No se incluye)	5,00 (Soporte telefónico y remoto, con intervención in situ ante incidencias críticas)	0,00 (No se incluye)
7.3.3 APLICACIÓN GESTIÓN DEL SERVICIO (INCIDENCIAS, INVENTARIO)	3	2,00 (Cesión licencia herramienta propietaria)	0,00 (No aporta herramienta en modo cesión, sino web para clientes -> no válido)	1,80 (Herramientas desarrollo propio)	1,00 (Cesión licencia herramienta propietaria)	1,50 (Parametriz. herramienta software libre)	1,50 (Parametriz. herramienta software libre)
7.3.4 OTRAS MEJORAS	4	1,00 (Cesión servidor para instalación herramientas)	0,00	1,00 (Herramienta gestión de calidad, planning preventivo, formación)	0,00	4,00 (Herramientas: TodoList, cursos de certificación ITIL, eLearning, etiquetado equipos, auditoría seguridad)	0,00
TOTAL (7.3) MEJORAS	20	11,46	8,00	2,89	1,87	13,96	2,81

PUNTUACIONES TOTALES OBTENIDAS (SOBRE 2-A):

La siguiente tabla presenta las puntuaciones obtenidas por cada uno de los licitadores:

	MÁX	AMS	CESSER	INT	S2I2	SERMICRO	VASS
TOTAL (7.2) CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	30	16,00	16,30	8,00	6,70	26,00	9,00
TOTAL (7.3) MEJORAS	20	11,46	8,00	2,89	1,87	13,96	2,81
TOTAL (Sobre 2-A)	50	27,46	24,30	10,89	8,57	39,96	11,81

CONCLUSIONES DE LA VALORACIÓN:

Mediante el presente informe se comunica a la Mesa de Contratación que los resultados de la valoración del "Sobre 2-A. Documentación Técnica (Criterios de adjudicación cuya cuantificación dependa de un juicio de valor)" respecto al procedimiento CON 62/10 "SERVICIO PARA LA ASISTENCIA TÉCNICA Y MANTENIMIENTO INTEGRAL DE RECURSOS INFORMÁTICOS DEL AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES" son los siguientes:

LICITADOR	PUNTUACIÓN
AMS	27,46 PUNTOS
CESSER	24,30 PUNTOS
INT	10,89 PUNTOS
S2I2	8,57 PUNTOS
SERMICRO	39,96 PUNTOS
VASS	11,81 PUNTOS

San Sebastián de los Reyes, a 5 de agosto de 2011

