



ÓRGANO O UNIDAD ADMINISTRATIVA Unidad de Innovación	
PROCEDIMIENTO Procedimiento abierto de contratación	
CÓDIGO DE VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS  622S 685P 6B3Q 0K0Z 05A2	
CÓDIGO DEL DOCUMENTO UNI18I009K	CÓDIGO DEL EXPEDIENTE UCN/2023/174

**INFORME DE LA CONCEJALÍA DE POLICÍA MUNICIPAL, PROTECCIÓN CIVIL,
EMERGENCIAS, RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACIÓN DIGITAL**

Unidad: Administración Digital

Asunto: Valoración criterios de adjudicación por juicio de valor del contrato de SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y SOPORTE MICROINFORMÁTICO expte. 2023/PA/041

En relación con el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares para la contratación del servicio de atención a usuarios y soporte microinformático mediante procedimiento abierto, en su apartado "15.2. *Criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor*", y una vez recibida la documentación aportada por los licitadores

SE INFORMA

PRIMERO.- A la licitación del contrato han asistido los siguientes licitadores:

- Airon Sistemas de Información S.L.U.
- Alten Soluciones Productos Auditoria e Ingenieria S.A.U.
- Fractalia IT Systems España, S.L.
- MR Informatica, S.L.
- Suministros, Importaciones y Mantenimientos, S.A.U.
- Soltel IT Solutions.

SEGUNDO.- La valoración debe realizarse en base a los criterios definidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares:

- **A. Planificación y proceso de puesta en marcha inicial.**

Se valorará la configuración y puesta en marcha inicial del servicio incluyendo una planificación detallada de los trabajos y calendario de actuaciones para una transición del servicio ordenada y transparente para los usuarios del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón, hasta su puesta en marcha efectiva.

- **B. Desarrollo de la prestación, metodología y organización.**

Se valorará la metodología y solución propuesta para la ejecución de la fase de prestación del servicio, incluyendo contact center, gestión de incidencias, mecanismos de gestión proactiva, modelo de gestión de la documentación técnica, metodología de cumplimiento del ANS e informes de control y seguimiento.

- **C. Apoyo a los técnicos municipales y traspaso del conocimiento.**

Se valorará el uso de herramientas, flujos de trabajo y procedimientos para la interacción con los técnicos que participan en la intervención y escalado de determinadas actuaciones e incidentes a fin de mantener una memoria del servicio completa y actualizada que permita incluso realizar una transferencia durante cualquier momento en la prestación del servicio.

Para el cálculo de los anteriores criterios subjetivos se seguirá el principio de proporcionalidad. Se aplicará el siguiente rango de puntuación:

Puntuación	Descripción
0 puntos	Se trata/detalla de forma insuficiente: Escasa calidad de lo ofertado en relación con el criterio, realizando aportaciones de poco valor.
Hasta 5 puntos	Se trata/detalla de forma suficiente: La calidad de lo ofertado en relación con el objeto del criterio es adecuada y realiza aportaciones interesantes sobre el criterio valorado.
Desde 6 a 10 puntos	Se trata/detalla de forma notable: La calidad de lo ofertado en relación con el objeto del criterio y de las aportaciones realizadas sobre el criterio valorado es notable.

Y se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación oferta técnica} = (Ax0,4+Bx0,4+Cx0,4)$$

TERCERO.- Analizada la documentación de los licitadores en base a los criterios antes descritos, las valoraciones de las correspondientes memorias técnicas presentadas es la siguiente:

1.- Airon Sistemas de Información S.L.U.

A.- Trata de forma notable la fase de puesta en marcha, haciendo hincapié en la formación inicial de los técnicos asignados al proyecto, incluyendo en la misma dos técnicos suplentes para futuras sustituciones.

B.- Desarrolla de forma notable y clara las tareas a desarrollar en la prestación del servicio, según los parámetros indicados en el pliego.

C.- Aporta de forma notable una metodología de reversión del servicio aplicable a otro proveedor o directamente a los técnicos municipales.

2.- Alten Soluciones Productos Auditoria e Ingeniería S.A.U.

A.- Trata de forma notable la fase de puesta en marcha, desarrollando reuniones de inicio con las partes implicadas, identificando estructura y responsabilidades.

B.- Detalla de forma notable y clara los procedimientos a emplear una vez asumido el servicio, identificando los aspectos relevantes del mismo.



ÓRGANO O UNIDAD ADMINISTRATIVA Unidad de Innovación	
PROCEDIMIENTO Procedimiento abierto de contratación	
CÓDIGO DE VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS  622S 685P 6B3Q 0K0Z 05A2	
CÓDIGO DEL DOCUMENTO UNI18I009K	CÓDIGO DEL EXPEDIENTE UCN/2023/174

C.- Identifica notablemente las tareas a realizar en la devolución del servicio comenzándolo no menos de tres meses antes y ejecutándolo durante una duración de 4 semanas.

3.- Fractalia IT Systems España, S.L.

A.- Trata de forma de manera muy notable, muy clara y muy precisa la fase de puesta en marcha puesto que esta sería completamente transparente debido a la continuidad de la gestión actual. El conocimiento preciso de la infraestructura actual facilita una transición de impacto cero.

B.- Detalla de forma de manera muy notable, muy clara y muy precisa las tareas a ejecutar y el ámbito de estas, indicando con precisión y concreción las aplicaciones y sistemas afectados, añadiendo además soporte a otras plataformas adicionales a las propias del puesto de trabajo. La experiencia acumulada permite acotar con precisión y concreción el objeto del contrato, además de abarcar otras áreas de relación directa con el desarrollo de las propias del contrato y que han demostrado la interrelación con el mejor desempeño de sus tareas.

C.- Identifica de manera muy notable, muy clara las tareas a realizar en la devolución del servicio, ofreciendo formación a los técnicos municipales de forma mensual, durante todo el desarrollo del proyecto, de esta manera una posible interrupción en la prestación del servicio podría tener menor impacto al ser soportada con el conocimiento adecuado.

4.- MR informática, S.L.

A.- Trata de forma notable y muy clara la fase inicial de puesta en marcha, adaptándose a las mejores prácticas para su desarrollo.

B.- Detalla de forma notable los procesos de ejecución en la fase de desarrollo del proyecto, identificando hitos reseñables de una manera clara y herramientas adaptadas a la ejecución del mismo.

C.- Aporta de forma notable la información relativa a la devolución del servicio, indicando tener disponible un borrador de este desde el sexto mes desde el inicio del proyecto.

5.- Suministros, Importaciones y Mantenimientos, S.A.U.

A.- Define de forma notable la planificación y proceso de puesta en marcha, no indicando ninguna aportación de especial interés.

B.- Refleja las necesidades indicadas en el pliego técnico de forma notable pero sin entrar en el detalle concreto de las mismas, no genera expectativas reseñables en cuanto al mismo.

C.- Indica un plan de devolución de servicio adecuado pero muy básico, y muy generalista sin entrar en detalle concreto.

6.- Soltel IT Solutions

A.- Trata de forma escasa el proceso de planificación y puesta en marcha.

B.- Desarrolla el proceso de prestación con una definición insuficiente en el tratamiento de las incidencias.

C.- Indica un plan de devolución escaso y muy poco detallado.

CUARTO.- En base a lo descrito anteriormente, respecto de las memorias aportadas, la valoración otorgada a cada uno de los licitadores es la siguiente:

	AIRON	ALTEL	FRACTALIA	MR_INFOR	SERMICRO	SOLTEL
A	6	6	10	8	6	4
B	7	7	10	7	6	4
C	6	6	9	6	5	4
Puntuación Según fórmula	7,6	7,6	11,6	8,4	6,8	4,8

Fdo. Luis Llorente Rodriguez

Jefe de Negociado de Sistemas de Información

VºBº Jose Enrique Jimenez

Tecnico de Procesos y Proyectos