



Concejalía de NNTT  
Ayuntamiento de Alicante

## INFORME DE LOS CRITERIOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR DEL CONTRATO: “EL SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE SISTEMAS DE IMPRESIÓN MULTIFUNCIONALES Y PLOTTERS EN EL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE Y SUS ORGANISMOS AUTONOMOS”, EXPEDIENTE Nº: 4/21

Dando cuenta a la tarea asignada por la Sra. Presidenta de la Mesa de Contratación, por la que solicita informe de los Servicios Técnicos competentes del Órgano Gestor, relativo a la ponderación de los criterios cuya cuantificación dependen de un juicio de valor para la adjudicación, aprobados por el órgano de contratación, dentro del plazo conferido, vengo a emitir el siguiente informe.

La mercantil CANON ESPAÑA SAU ha presentado una declaración de confidencialidad de documentos y datos sobre “PLAN DE IMPLANTACION, PLAN DE FORMACIÓN Y HERRAMIENTA DE TICKET PARA INCIDENCIAS”, por lo que en el informe, sí se refleja la valoración de la oferta con respecto a la otra licitadora, pero en la explicación de la puntuación se ha expresado de forma genérica para no desvelar ninguna información de la mercantil.

### **Criterio 1. Plan de implantación y formación (9 puntos)**

Se deberá presentar Memoria Técnica que no sobrepase 20 páginas a doble cara con tipo de letra Arial tamaño 10, donde se valorará la metodología y procedimientos que seguirá la solución ofertada, haciendo referencia a los siguientes aspectos:

- planificación general, fases del proyecto y calendarización. Se valorará entre 0 y 2 puntos.
- recursos, equipo técnico cualificado, descripción de protocolos, propuesta de control y seguimiento. Se valorará entre 0 y 2 puntos.
- configuración y puesta en servicio, pruebas a realizar, transferencia del conocimiento, protección de datos, análisis de consumos e incidencias. Se valorará entre 0 y 2 puntos.
- Plan de Formación referido a la realización de cursos de formación en las dependencias del Ayuntamiento de Alicante destinadas para ello, e impartidos por personal técnico propuesto por la empresa adjudicataria, en el horario necesario que resulte determinado. Se valorará entre 0 y 2 puntos.
- propuestas de mejora, plan de comunicación a los usuarios, etc. Se valorará entre 0 y 1 puntos.

Planificación general, fases del proyecto y calendarización. Se valorará entre 0 y 2 puntos.



Código de verificación : b31dea857a7b7d9f



**Concejalía de NNTT  
Ayuntamiento de Alicante**

En la oferta presentada por la mercantil CANON ESPAÑA SAU, realiza una planificación detallada describiendo las distintas fases, en cada una de las fases define en detalle las tareas y subtareas que deben de realizarse, los objetivos, alcance, exclusiones, chequeo, documentación a entregar en cada fase,..., así como el periodo de ejecución. En este apartado se le asigna 2 puntos.

La metodología empleada por la mercantil COPIMUR S.L. esta basada en la metodología PMBook y describe los distintos procesos necesarios para la ejecución del proyecto. Los procesos son descritos de forma general, no describiendo las distintas tareas y subtareas, objetivos, alcances, pruebas, hitos,..., para alcanzar una buena ejecución del proyecto. La implantación se realiza en una única fase estableciendo un periodo de 30 días, con una desviación posible de un 30%, para la instalación de las máquinas clasificadas como 1 en el Anexo I del PPT, y de 10 días para las máquinas clasificadas como 2 en el Anexo I del PPT. En este apartado se le asigna 1 punto.

Recursos, equipo técnico cualificado, descripción de protocolos, propuesta de control y seguimiento. Se valorará entre 0 y 2 puntos.

En la oferta presentada por la mercantil CANON ESPAÑA SAU, describe los recursos empleados para cada una de las tareas, así con el equipo técnico que debe ejecutar cada una de estas, así como el rol definido, el protocolo empleado para cada una de las máquinas a instalar, así como el documento de aceptación del usuario final. En la oferta también se define la documentación a entregar, así como su periodicidad, a entregar al responsable del contrato del Ayuntamiento de Alicante para el seguimiento del proyecto. En este apartado se le asigna 2 puntos.

En la oferta presentada por la mercantil COPIMUR S.L, describe los recursos de la empresa para la buena ejecución del proyecto, así como el equipo de trabajo y las funciones a realizar por cada uno. También, define los procesos de monitoreo y control de todos los procesos realizados durante el día, así como la creación de consultorías recurrentes para el cumplimiento de nivel de servicio. En la documentación no describe los protocolos empleados. En este apartado se le asigna 1 punto.

Configuración y puesta en servicio, pruebas a realizar, transferencia del conocimiento, protección de datos, análisis de consumos e incidencias. Se valorará entre 0 y 2 puntos.

En la oferta presentada por la mercantil Canon, describe con detalle el proceso de configuración y puesta en servicio de cada una de las máquinas a instalar, las pruebas a realizar en las mismas antes de entrar en producción, así como los documentos de aceptación de usuario final y personal de IT. También describe como transmitir el conocimiento a los usuarios finales y personal de IT. Para el análisis de consumo e incidencias ofrece una herramienta en la nube que recopila información automática de las máquinas, y de la intervención de los técnicos ofreciendo una variedad rica de informes para la buena ejecución del proyecto. La mercantil no proporciona información sobre la protección de datos. En este apartado se le asigna 1.8 puntos.



Código de verificación : b31dea857a7b7d9f



**Concejalía de NTT  
Ayuntamiento de Alicante**

En la oferta presentada por la mercantil COPIMUR S.L., no describe la configuración y puesta en servicio, ni las pruebas a realizar antes de poner una máquina en producción. Si que describe todos aspectos relacionados con la protección y seguridad de los datos. Por medio de las consultorías recurrentes se realizan los análisis de consumos e incidencias. En este apartado se le asigna 0.5 puntos.

Plan de Formación referido a la realización de cursos de formación en las dependencias del Ayuntamiento de Alicante destinadas para ello, e impartidos por personal técnico propuesto por la empresa adjudicataria, en el horario necesario que resulte determinado. Se valorará entre 0 y 2 puntos.

En la oferta presentada por la mercantil CANON ESPAÑA SAU, describe la formación por un lado al personal de IT y por otro a los usuarios finales. Se indica en qué fase de proyecto se realizará dicha formación, así como la duración, contenidos a tratar, y material de formación tanto para el personal de IT como para los usuarios finales. En este apartado se le asigna 2 puntos.

En la oferta presentada por la mercantil COPIMUR S.L., describe una formación organizada en tres niveles, definiendo los destinatarios de estos y los contenidos y duración de esta. En comparación con la formación ofertada por la mercantil CANON ESPAÑA SAU este apartado se le asigna 1 puntos.

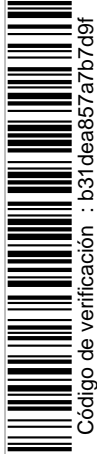
Propuestas de mejora, plan de comunicación a los usuarios, etc. Se valorará entre 0 y 1 puntos.

En la oferta presentada por la mercantil CANON ESPAÑA SAU, define la figura del responsable de seguimiento del servicio, así como el empleo de una herramienta en la nube, de uso tanto por el personal de IT del Ayuntamiento como por el personal de Canon que recopila información periódica de las máquinas con el objetivo de garantizar la calidad del servicio. Por medio de esta información y con las reuniones periódicas programadas, permite la toma de decisiones para la mejora continua del servicio. En su oferta, también incluye en plan detallado de comunicación con el usuario. En este apartado se le asigna 1 puntos.

En la oferta presentada por la mercantil COPIMUR S.L., propone la creación de una comisión de seguimiento, formado por personal de la propia empresa y el Ayuntamiento donde parte de las funciones asignadas es la de identificar problemas para su corrección para mejorar el servicio. En su oferta también incluye diferentes vías de comunicación con el usuario. En este apartado se le asigna 0.5 puntos.

<b>Puntuación Criterio 1</b>	
<b>Mercantil</b>	<b>Puntos</b>
CANON ESPAÑA SAU	8.8
COPI MUR S.L	4

**Criterio 2. Herramienta de ticket para incidencias en las máquinas (2 puntos)**



Código de verificación : b31dea857a7b7d9f



**Concejalía de NTTT**  
**Ayuntamiento de Alicante**

Se valorará la herramienta ofertada para abrir incidencias y seguimiento por el usuario. Se valorará la sencillez del procedimiento, lo intuitivo de la interfaz y los procedimientos de comunicación desde el usuario a la herramienta como desde la herramienta al usuario. También se valorará la parte de la herramienta que empleará el responsable del contrato para hacer el seguimiento de todas las incidencias asociadas a todas las máquinas, la generación de informes, ...

La herramienta propuesta por la mercantil COPIMUR S.L. es una aplicación muy intuitiva y sencilla para la apertura de incidencias por parte del usuario final, así como el seguimiento de sus casos abiertos. La parte de gestión de incidencias para el administrador también es muy intuitiva y permite de una forma sencilla realizar un seguimiento e informes de las incidencias abiertas por los dispositivos. En este apartado de se asigna 2 puntos.

La herramienta propuesta por la mercantil CANON ESPAÑA SAU es una herramienta más compleja que la ofertada por la otra mercantil, siendo menos intuitiva para el usuario final a la hora de abrir incidencias. Una vez abierta la incidencia, resulta muy sencilla para el usuario final el seguimiento del caso abierto, así como la comunicación con el servicio técnico. La parte de gestión de incidencias del administrador permite de una forma sencilla administrar todos los casos abiertos sobre todo el parque de máquinas. En este apartado de se asigna 1.5 puntos.

<b>Puntuación Criterio 2</b>	
<b>Mercantil</b>	<b>Puntos</b>
CANON ESPAÑA SAU	1.5
COPIMUR S.L	2

## RESUMEN

El resumen de los puntos asignados tras la aplicación de los dos criterios a cada mercantil es:

<b>Puntuación Total</b>	
<b>Mercantil</b>	<b>Puntos</b>
CANON ESPAÑA SAU	10.3
COPIMUR S.L	6



Código de verificación : b31dea857a7b7d9f