

**INFORME DE VALORACIÓN “SOBRE 2”
OFERTA PONDERABLE MEDIANTE
CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE
DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR
(“TÉCNICA”)**

EXPEDIENTE: SG-00-INF-2021

**OBJETO DEL CONTRATO: SERVICIO DE
SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO
DE LAS INFRAESTRUCTURAS
INFORMÁTICAS DE SEIASA**

Fecha

9 de abril de 2021

CONTRATO DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE LAS INFRAESTRUCTURAS INFORMÁTICAS DE LA SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL DE INFRAESTRUCTURAS AGRARIAS, S.A. (SEIASA) SG-00-INF-2021

VALORACIÓN OFERTA TÉCNICA (hasta 19 puntos).

CONCEPTO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN DIVISAIT S.A.U.
CRITERIOS QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR	19,00	19,00
V₁ - Calidad de la Oferta Técnica	5,00	5,00
V₂ - Mejoras al pliego de prescripciones técnicas	14,00	14,00
V ₂₋₁ Mejoras en la Gestión del servicio	4,00	4,00
V ₂₋₂ Mejoras operativas y de infraestructura	4,00	4,00
V ₂₋₃ Mejoras de la disponibilidad, seguridad y mantenimiento	6,00	6,00

La puntuación final de los criterios que dependen de un juicio de valor es de diecinueve (19) puntos

$$V_{\text{FINAL TEC}} = V_1 + V_2 = 5 + 14 = 19$$

El Presente Informe de valoración ha sido redactado por D. Juan de la Cal de la Fuente, Responsable del Servicio de Informática de SEIASA.

En Madrid, a 9 de marzo de 2021.

Índice.

1. Expediente SG-00-INF-2021	3
2. Introducción	3
3. Propositiones recibidas.....	3
4. Criterios de valoración que no dependen de un juicio de valor	3
5. Valoración de la oferta técnica correspondiente a DIVISAIT S.A.U.....	5

1. Expediente SG-00-INF-2021

Servicio de soporte técnico y mantenimiento de las infraestructuras informáticas de la Sociedad Mercantil Estatal de Infraestructuras Agrarias, S.A. (SEIASA).

2. Introducción

El Pliego de Condiciones Administrativas Particulares (PCAP) del presente expediente de Contratación, establece criterios de valoración no evaluables mediante fórmulas, a aplicar sobre la proposición del servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento.

Por tal motivo, previo a la apertura de las ofertas económicas, se han de valorar las proposiciones “no económicas”, del Proyecto de Soporte Técnico y Mantenimiento, recibidas.

3. Proposiciones recibidas

A continuación, se relacionan las proposiciones recibidas dentro del plazo de consulta (5 de abril de 2021 a las 14:00:00):

Licitador	Proyecto de Soporte Técnico y Mantenimiento	Páginas
DIVISAIT S.A.U.	(SG-00-INF-2021) OFERTA TECNICA SIGNED.pdf	62

Se ha recibido una única oferta para la licitación del servicio de soporte técnico y mantenimiento de las infraestructuras informáticas de SEIASA en plazo y forma.

4. Criterios de valoración que no dependen de un juicio de valor

A tal fin, se toma como referencia los criterios de valoración establecidos en el apartado 7.5.1 del PCAP, que señalan un valor máximo de diecinueve (19) puntos para los criterios cuya ponderación dependen de un juicio de valor, e indican:

Para valorar la calidad técnica de cada oferta se analizarán los siguientes aspectos de la misma:

Criterios que dependen de un juicio de valor	Puntuación máxima
<i>i. Calidad de la Oferta Técnica</i>	5
<i>ii. Mejoras al PPT</i>	14

V1: Calidad de la Oferta Técnica (de 0 a 5 puntos)

En cuanto a la “Descripción y metodología del servicio ofertado” y al “Plan de mantenimiento preventivo y correctivo”, se valorará la calidad y claridad sobre el enfoque y alcance de la prestación de los servicios, de los procedimientos y la adecuación a las necesidades y recursos de SEIASA, la metodología de trabajo y tareas a realizar, control de calidad, la identificación de las actuaciones a realizar y los plazos de ejecución en cada fase. La Oferta Técnica no podrá desarrollar ni hacer referencia a ningún criterio que sea evaluable conforme a los criterios de valoración mediante fórmulas o de valoración automática, tales como los tiempos máximos en el servicio del Centro de Atención al Usuario (“CAU”), establecidos en el Apartado B) posterior, los cuales se incluirán en el Sobre nº 3. El incumplimiento por parte de los licitadores de lo indicado anteriormente, conllevará su exclusión.

La oferta mejor valorada obtendrá cinco (5) puntos y se irá reduciendo la puntuación de acuerdo a la valoración, pudiendo existir varias ofertas con la misma puntuación. Se tendrá en cuenta que la oferta presentada tenga un contenido original sin incluir constantes reproducciones literales del pliego de prescripciones técnicas según la siguiente escala:

Metodología de trabajo	Puntuación máxima
Mala: no permite comprender fácilmente la oferta realizada, o no se adapta a las necesidades de SEIASA.	0
Mínima: confusa y se adapta mínimamente a las necesidades de SEIASA.	1
Regular: se adapta parcialmente a las necesidades de SEIASA.	2
Buena: se adapta a las necesidades de SEIASA, si bien solo describe los aspectos principales recogidos en el PPT.	3
Muy buena: se adapta de forma satisfactoria a las necesidades de SEIASA, y describe detalladamente los aspectos recogidos en el PPT.	4
Excelente: se adapta a la perfección a las necesidades de SEIASA y resulta idónea, describiendo detallada y ordenadamente los aspectos recogidos en el PPT, aportando adicionalmente valor añadido.	5

V2: Mejoras al pliego de prescripciones técnicas (de 0 a 14 puntos)

La Oferta Técnica incluirá un Apartado 3, denominado "Mejoras al pliego de prescripciones técnicas", en el que se describirán, en su caso, las mejoras que el licitador propone, sobre los aspectos que se señalan a continuación:

- **Criterio: Mejoras en la Gestión del servicio (Máximo 4 puntos).**
 - Se valorarán las metodologías y herramientas que permitan mejorar la gestión del servicio de soporte y mantenimiento solicitado, por ejemplo permitiendo un mejor control de los elementos del sistema informático o mejora de las comunicaciones.
- **Criterio: Mejoras operativas y de infraestructura (Máximo 4 puntos).**
 - Se valorarán las metodologías y herramientas que permitan mejorar las operaciones de mantenimiento de los elementos del sistema informático. (Máximo 2 puntos)
 - Se valorarán el Hardware y herramientas que permitan mejorar la infraestructura actual del sistema informático. (Máximo 2 puntos)
- **Criterio: Mejoras de la disponibilidad, seguridad y mantenimiento del sistema informático de SEIASA (Máximo 6 puntos).**
 - Se valorarán las mejoras encaminadas a aumentar la disponibilidad del sistema informático de SEIASA, por ejemplo con nuevas redundancias de los sistemas o ampliación de funcionalidades (Máximo 2 puntos).
 - Se valorarán las herramientas o acciones encaminadas a aumentar la seguridad del sistema Informático (Máximo 2 puntos).

- Se valorarán las metodologías y herramientas que permitan mejorar el funcionamiento permanente, reducción de paradas o detección temprana de paradas de servicios, del sistema informático de SEIASA (Máximo 2 puntos).

Las ofertas mejor valoradas obtendrán el máximo de 4, 4 y 6 puntos por bloque de mejoras, respectivamente, y se irá reduciendo la puntuación de acuerdo a la valoración, pudiendo existir varias ofertas con la misma puntuación.

La descripción de cada mejora sólo se desarrollará una vez y asociada a uno de los bloques a valorar, no pudiéndose valorar la misma mejora en más de un apartado. Todas aquellas Ofertas Técnicas que desarrollen una mejora en más de un apartado no serán valoradas.

La Oferta Técnica no podrá desarrollar ni hacer referencia a ningún criterio que sea evaluable conforme a los criterios de valoración mediante fórmulas o de valoración automática, los cuales se incluirán en el Sobre nº 3. El incumplimiento por parte de los licitadores de lo indicado anteriormente, conllevará su exclusión.

Sólo se valorarán aquellas mejoras que SEIASA estime útiles y que aporten valor añadido, siempre y cuando estén adaptadas, específicamente, a la naturaleza y casuística de las infraestructuras, servicios y necesidades de la Sociedad.

Mediante la suma de las puntuaciones de los aspectos citados en los apartados anteriores, se obtiene la puntuación inicial de la oferta técnica.

$$V_{FINAL\ TEC} = V_1 + V_2$$

También se observara que se han recogido todos los apartados indicados en el punto 7.4.4 del PCAP:

Contenido del "SOBRE Nº 2: OFERTA PONDERABLE MEDIANTE LA APLICACIÓN DE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDAN DE UN JUICIO DE VALOR (OFERTA TÉCNICA)"

La presentación de la Oferta Técnica se realizará por los medios electrónicos en la dirección habilitada para ello en el Apartado 16 del Cuadro Resumen, firmado por el licitador o persona que lo represente, con el contenido y título de la licitación e identificación del concursante de la empresa.

Con independencia de que el oferente pueda adjuntar a su oferta cualquier información adicional que considere de interés, la Oferta Técnica o Memoria Técnica, deberá estar estructurada conforme a los siguientes apartados, que deberán de desarrollarse separadamente y en el siguiente orden:

- i. Descripción y metodología del servicio ofertado.
- ii. Plan de mantenimiento preventivo y correctivo.
- iii. Mejoras al pliego de prescripciones técnicas.

El licitador deberá responder de la exactitud de todos los datos presentados. Así mismo, todos los documentos que se presenten con la finalidad de obtener valoración conforme a los criterios objetivos para la adjudicación del contrato, deberán constar de forma clara y separada.

5. Valoración de la oferta técnica correspondiente a DIVISAIT S.A.U.

➤ V₁: Calidad de la Oferta Técnica (de 0 a 5 puntos)

La oferta presentada por DIVISAIT S.A.U., se adapta a la perfección a las necesidades de SEIASA y resulta idónea, describiendo detallada y ordenadamente los aspectos recogidos en el PPT, aportando adicionalmente valor añadido por lo que obtiene una puntuación de **cinco (5) puntos**.

La metodología de trabajo se describe detalladamente con diagramas de flujo de trabajo y procedimientos claros.

La Oferta tiene en cuenta siempre la calidad en los trabajos y la gestión del cambio para evaluar la ejecución del servicio solicitado y las mejoras que se puedan realizar.

Se muestra claramente el ciclo de vida de un incidente, ilustración nº 9 y 10 de la Oferta, y la herramienta de la que disponen para hacer el seguimiento de los mismos.

Detalla claramente los diferentes tipos de mantenimiento, preventivo, correctivo y adaptativo y los procedimientos a seguir en cada uno de ellos.

$$V_1 = 5$$

➤ **V₂: Mejoras al pliego de prescripciones técnicas (de 0 a 14 puntos)**

▪ **V₂₋₁ Criterio: Mejoras en la Gestión del servicio (Máximo 4 puntos)**

Se ofertan tres (3) mejoras para este criterio de las que sólo se han valorado dos (2) de ellas por considerarse que la tercera no aportaba valor añadido a las necesidades actuales del sistema informático de SEIASA.

- **Herramienta web de inventario global**, facilita las tareas de gestión y consulta del inventario de los elementos de la red informática corporativa de SEIASA, a través de una herramienta ágil e intuitiva. Se valora con **dos (2) puntos**.
- Uso de **entorno colaborativo sparkspace™ de escritorio**, permite contar con un entorno de comunicación, colaboración y gestión documental huyendo de envío de información o informes de servicio a través de internet. Se valora con **dos (2) puntos**.
- **Módulo adicional on-line (web) de la herramienta de ticketing**, no se considera esta mejora ya que se cree que es suficiente con la herramienta informática que se aporta en la oferta antes de las mejoras ofertadas.

$$V_{2-1} = 2 + 2 + 0 = 4$$

La valoración final del criterio **V₂₋₁ Mejoras en la gestión del servicio** es de **cuatro (4) puntos**.

▪ **V₂₋₂ Criterio: Mejoras operativas y de infraestructura (Máximo 4 puntos)**

V₂₋₂₋₁ Metodologías y herramientas que mejoren las operaciones de mantenimiento

Se ofertan dos (2) mejoras para este criterio, las cuales se consideran de valor añadido para SEIASA por las razones que a continuación se exponen:

- **Sistema de gestión de actualizaciones Windows**, se dispondría de un repositorio centralizado de actualizaciones Windows con posibilidad de aplicar directivas en los equipos para forzar la descarga de actualizaciones a nivel de red local,

deshabilitar la descarga de actualizaciones desde Internet, etc. Se valora con **un (1) punto**.

- **Apps de comunicación con responsables del servicio**, Dotar al cliente de herramientas en movilidad que le faciliten la comunicación de ciertos aspectos relacionados con el servicio a través de apps. Se valora con **un (1) punto**.

$$V_{2-2-1} = 1 + 1 = 2$$

V₂₋₂₋₂ HW y herramientas que mejoren la infraestructura existente

Se ofertan dos (2) mejoras para este criterio, las cuales se consideran de valor añadido para SEIASA por las razones que a continuación se exponen:

- **Suministro y despliegue de puntos de acceso wifi para cobertura de la oficina de Madrid**, dotara de cobertura wireless a la oficina de Madrid, incluyendo adicionalmente la funcionalidad de WIPS para prevención de intrusos en wireless, que hace que la red inalámbrica sea mucho más segura. Se valora con **un (1) punto**.
- **Bolsa 1.000,00€ repuestos**, mejora el servicio facilitando la gestión de ciertos trámites que puedan resolverse con adquisición de elementos hardware. Se valora con **un (1) punto**.

$$V_{2-2-2} = 1 + 1 = 2$$

La valoración final del criterio **V₂₋₂ Mejoras operativas y de infraestructura** es de **cuatro (4) puntos**.

$$V_{2-2} = V_{2-2-1} + V_{2-2-2} = 2 + 2 = 4$$

▪ **V₂₋₃ Criterio: Mejoras de la disponibilidad, seguridad y mantenimiento (Máximo 6 puntos)**

V₂₋₃₋₁ Aumento disponibilidad del sistema informático, redundancia o ampliación de funcionalidades

Se ofertan dos (2) mejoras para este criterio, las cuales se consideran de valor añadido para SEIASA por las razones que a continuación se exponen:

- **Alta disponibilidad antispam de correo (segundo Proxmox)**, se creara un clúster activo-activo de Proxmox Mail Security en Madrid, instalando un segundo nodo y configurándolo de forma que el sistema resultante esté en alta disponibilidad y sea tolerante a fallos. Se valora con **un (1) punto**.
- **Inspección del contenido HTTPS**, se inspeccionara el contenido del tráfico HTTPS mediante esta funcionalidad (DPI, Deep Packet Inspection) de los firewall WatchGuard. Se valora con **un (1) punto**.

$$V_{2-3-1} = 1 + 1 = 2$$

V₂₋₃₋₂ Herramientas o acciones encaminadas a aumentar la seguridad del sistema Informático

Se ofertan tres (3) mejoras para este criterio, las cuales se consideran de valor añadido para SEIASA por las razones que a continuación se exponen:

- **Configuración del servicio DHCP con entradas asociadas a direcciones físicas**, incrementa la seguridad controlando los dispositivos que se conectan a la red corporativa en la sede central y en las delegaciones, evitando el acceso o conexión de cualquier dispositivo ajeno a la red. Se valora con **un (1) punto**.
- **Implementación TDR en host de teletrabajo no corporativos y seguridad dispositivo remoto conexiones VPN**, controla que el acceso de equipos que se utilicen para teletrabajo u otros, estén limpios de posible malware. Se valora con **medio (0,5) punto**.
- **Incorporación licencias MFAs, multi factor de autenticación**, mejora la seguridad en lo relativo a posibles robos de credenciales para acceder a los sistemas e infectarlos, o para robar datos. Se establecerá un protocolo de acceso seguro a recursos y datos sensibles de la red o de un puesto de usuario o portátil. Se valora con **medio (0,5) punto**.

$$V_{2-3-2} = 1 + 0,5 + 0,5 = 2$$

V₂₋₃₋₃ Metodologías y herramientas que permitan mejorar el funcionamiento permanente, reducción de paradas o detección temprana de paradas de servicios, del sistema informático de SEIASA

Oferta 1 mejora para este criterio, la cual se considera de valor añadido para SEIASA por las razones que a continuación se exponen:

- **Monitorización externa**, proporciona redundancia al sistema de monitorización de elementos de red y servidores de la sede central ante posibles contingencias, ofreciendo como mejora un sistema de monitorización replicado externo en las oficinas de Divisa iT. Se valora con **dos (2) puntos**.

$$V_{2-3-2} = 2$$

La valoración final del criterio **V₂₋₃ Mejoras de la disponibilidad, seguridad y mantenimiento** es de **seis (6) puntos**.

V₂₋₃ = V₂₋₃₋₁ + V₂₋₃₋₂ + V₂₋₃₋₃ = 2 + 2 + 2 = 6 La valoración final de las **Mejoras al pliego de prescripciones técnicas** es de **catorce (14) puntos**.

$$V_2 = V_{2-1} + V_{2-2} + V_{2-3} = 4 + 4 + 6 = 14$$

Cuadro resumen:

CONCEPTO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN DIVISAIT S.A.U.
CRITERIOS QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR	19,00	19,00
V₁ - Calidad de la Oferta Técnica	5,00	5,00
V₂ - Mejoras al pliego de prescripciones técnicas	14,00	14,00
V ₂₋₁ Mejoras en la Gestión del servicio	4,00	4,00
V ₂₋₂ Mejoras operativas y de infraestructura	4,00	4,00
V ₂₋₃ Mejoras de la disponibilidad, seguridad y mantenimiento	6,00	6,00

La puntuación final de los criterios que dependen de un juicio de valor es de diecinueve (19) puntos

$$V_{\text{FINAL TEC}} = V_1 + V_2 = 5 + 14 = 19$$