

INFORME DE VALORACIÓN FINAL DE LOS CRITERIOS OBJETIVOS Y CRITERIOS ECONÓMICOS PARA EL “SERVICIO DE APOYO A USUARIOS DEL PORTAL DE PROVEEDORES” (EXPEDIENTE 013-SER-2024)

1. ANTECEDENTES

Con fecha **26 de abril de 2024**, se publicó en la Plataforma de Contratación del Sector Público, el anuncio de licitación para el contrato del “**Servicio de Apoyo a usuarios del Portal de Proveedores**”, adjuntando el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) y el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) y la Memoria justificativa de la Contratación.

Una vez finalizado el plazo de presentación de ofertas, las empresas que se ha presentado en tiempo y forma resultan ser las siguientes:

- SERVICIOS TECNOLÓGICOS FIRMAMED, S.L.

Tras la preceptiva calificación de la documentación administrativa, con fecha **15 de mayo de 2024** se procedió a la apertura de la Oferta Económica y la Oferta Técnica evaluable de forma automática o mediante fórmula presentada por la empresa.

2. OBJETO DEL DOCUMENTO

El objeto del presente informe es valorar, de acuerdo a los pliegos que rigen la licitación, las propuestas técnicas presentadas y admitidas, en cuanto a los criterios de valoración objetivos o dependientes de fórmula y a los criterios económicos, estableciendo una puntuación para cada uno de ellos, de manera que se obtenga la puntuación final de las ofertas presentadas en la licitación:

Servicio de Apoyo a usuarios del Portal de Proveedores.

3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN OBJETIVOS O MEDIANTE FÓRMULA (Sobre Nº 2)

Según se describe en el **apartado 9 de la Memoria Justificativa de la Contratación del Servicio de Apoyo a Usuarios del Portal de Proveedores**, la parte técnica de las ofertas que se evalúa mediante criterios objetivos y fórmulas incluidos en el “sobre Nº 2”, se valorará sobre un **máximo de 60 puntos**. Estos puntos se asignarán a cada una de las partes en que se ha de dividir el contenido de las ofertas de acuerdo con lo establecido en los criterios que a continuación se exponen y cuya puntuación se obtendrá de la aplicación de las reglas y formulaciones indicadas en los propios criterios definidos.

Los criterios evaluables de forma objetiva o mediante fórmula son los siguientes:

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	PUNTUACIÓN MÁXIMA
Criterios técnicos evaluables de forma objetiva o mediante fórmulas	60 puntos
Criterio N°1: Experiencia del responsable técnico del contrato	30 puntos
Criterio N°2: Mejora en los plazos de resolución en la gestión de incidencias	9 puntos
Criterio N°3: Presentación de informes	11 puntos
Criterio N°4: Herramienta de gestión de incidencias	10 puntos

También se establece una **puntuación mínima de 30 puntos** en la suma de estos “criterios técnicos” de adjudicación, de modo que los que no los obtengan quedarán excluidos del proceso de licitación.

A la suma resultante de la valoración de estos criterios técnicos se completará con los puntos resultantes de los **criterios económicos**, cuyo valor máximo son los **40 puntos** para completar el reparto de los **100 puntos totales** máximos de la licitación.

4. ANÁLISIS DE LAS OFERTAS RELACIONADAS CON LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE FORMA OBJETIVA O MEDIANTE FÓRMULAS

A continuación, se procede a analizar la oferta técnica referente a los criterios técnicos objetivos evaluables de forma automática o mediante fórmula presentada por los licitadores presentados y admitidos en el presente proceso de contratación para los distintos lotes de la licitación:

CRITERIO N°1: Experiencia del responsable técnico del contrato (hasta 30 puntos)

Según el apartado 9.1 de la Memoria Justificativa de la Contratación se valora que el responsable técnico del contrato tenga una experiencia mayor al mínimo exigido de 3 años con el siguiente baremo:

- 10 puntos por cada año adicional al mínimo exigido en el pliego hasta un máximo de 30 puntos.

Licitante	Años de experiencia	Puntos
SERVICIOS TECNOLÓGICOS FIRMAMED, S.L.	>=6	30

Con la información adicional aportada se comprueba que los perfiles para Soporte Nivel 1 y Soporte Nivel 2 cumplen con los mínimos exigidos por el Pliego de Prescripciones Técnicas.

CRITERIO Nº2: Mejora en los plazos de resolución en la gestión de incidencias (hasta 9 puntos)

Según el apartado 9.1 de la Memoria Justificativa de la Contratación se valorará el mejor tiempo de resolución para cada uno de los siguientes aspectos:

- Tiempo de resolución Incidencias Urgencia Alta (máximo 2 h. laborables)
- Tiempo de resolución Incidencias Urgencia Media (máximo 4 h. laborables)
- Tiempo de resolución Incidencias Urgencia Baja (máximo 16 h. laborables)

Para cada aspecto se le asignará **3 puntos** al licitador que ofrezca un menor plazo de resolución en cada uno de los aspectos, al segundo **2 puntos** y al tercero **1 punto**; al resto le corresponderá **0 puntos**.

Licitante	Tiempo de resolución máximo ofertado	Puntos
SERVICIOS TECNOLÓGICOS FIRMAMED, S.L.		
Urgencia Alta (máximo 2h)	<=1h	3
Urgencia Media (máximo 4h)	<=2h	3
Urgencia Baja (máximo 16h)	<=8h	3
TOTAL		9

CRITERIO Nº3: Presentación de informes (hasta 11 puntos)

Según el apartado 9.1 de la Memoria Justificativa de la Contratación se valorará que el licitador presente informes técnicos de carácter mensual y anual, con el contenido mínimo indicado en la Memoria Justificativa de la Contratación de la siguiente forma:

- Si el licitador se compromete a presentar informes técnicos con al menos la información indicada de forma mensual, se le otorgarán 11 puntos.
- Si el licitador NO se compromete a presentar informes técnicos con al menos la información indicada de forma mensual, se le otorgarán 0 puntos.

Licitante	Presentación Informes	Puntos
SERVICIOS TECNOLÓGICOS FIRMAMED, S.L.	SI	11
<p>INFORMES MENSUALES</p> <p>Proveedores activos en el portal Presentaciones de documentos Evolución en la presentación de documentos % proveedores que han usado el portal Detalle de incidencias/solicitudes cerradas y pendientes Disponibilidad del portal Captación y alta de proveedores Documentación presentada a través del portal relativa a facturas y otros documentos Actuaciones realizadas relativas a incidencias y solicitudes, detallando las consultas de uso y las propias de las altas o re-captación, así como las incidencias de la aplicación y las propias del equipo o instalación de los proveedores.</p> <p>INFORME ANUAL</p> <p>Altas de proveedores Número de facturas y otra documentación presentada % proveedores que presentan facturas y documentos Evolución de atenciones realizadas por el CAU Evolución conjunta de proveedores, facturas y documentación incorporadas históricamente</p>		

CRITERIO Nº4: Herramienta de gestión de incidencias (hasta 10 puntos)

Según el apartado 9.1 de la Memoria Justificativa de la Contratación se valorará la ubicación de la herramienta de gestión de incidencias y la disposición de un acceso externo para poder hacer seguimiento de incidencias de forma puntual, valorándose como a continuación se indica:

- Si está ubicada en los servidores del contratista: **3 puntos**.
- Si existe acceso remoto para EMUASA: **7 puntos**.

Licitante	Puntos
SERVICIOS TECNOLÓGICOS FIRMAMED, S.L.	
Gestor de incidencias propuesto estará localizado en servidores de Firmamed	3
El acceso a la aplicación será facilitado por Firmamed a EMUASA al inicio del contrato.	7
TOTAL	10

5. CRITERIOS DE VALORACIÓN ECONÓMICA (Sobre Nº 2)

Según se describe en el apartado 9.2 de la Memoria Justificativa de la Contratación, la parte económica de las ofertas que se evalúan mediante fórmula, incluida en el “sobre Nº 2”, se valorará sobre un **máximo de 40 puntos**. Estos puntos se asignarán de acuerdo con lo establecido en el criterio que a continuación se expone obteniéndose una puntuación a través de la aplicación de la formulación indicada en el propio criterio definido.

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	PUNTUACIÓN MÁXIMA
Criterios Económicos	40 puntos
CRITERIO Nº5: Oferta Económica	40 puntos

6. ANÁLISIS DE LAS OFERTAS RELACIONADAS CON LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE FORMA OBJETIVA O MEDIANTE FÓRMULAS

A continuación, se procede a analizar la oferta técnica referente a los criterios técnicos objetivos evaluables de forma automática o mediante fórmula presentada por los licitadores presentados y admitidos en el presente proceso de contratación para los distintos lotes de la licitación :

CRITERIO Nº5: Oferta Económica (hasta 40 puntos)

Según el apartado apartado 9.2 de la Memoria Justificativa de la Contratación la evaluación para la Oferta económica se realiza de la siguiente manera:

La empresa que realice una oferta de menor importe recibirá la puntuación máxima para este criterio. Para el cálculo de la puntuación que le corresponde a las ofertas económicas restantes se emplea la siguiente fórmula:

$$Puntuación_{IOf_x} = P_{máx} * \frac{IOf_{MÁS\ ECONÓMICO}}{IOf_x}$$

Siendo:

- **P_{máx}**: Puntuación máxima para este criterio según se establezca al comienzo de este apartado.
- **IOf_x**: El importe IOF Total del licitador x, resultante de la oferta según las condiciones económicas indicadas en la Memoria Justificativa de la Contratación.
- **Of_{MÁS ECONÓMICO}**: El importe IOF del licitador que haya presentado la oferta más económica según las condiciones económicas indicadas en la Memoria Justificativa de la Contratación.

Al tratarse de una sola oferta y por importe inferior al indicado en la Memoria Justificativa de la Contratación (20.800,00 €/año), le corresponde el máximo: $P_{\text{máx}} = 40$ puntos

Licitante	Oferta económica	Puntos
SERVICIOS TECNOLÓGICOS FIRMAMED, S.L.	19.000,00 €/año	40

7. RESULTADOS DE LA VALORACIÓN TOTAL Y CLASIFICACIÓN DE LAS OFERTAS

La valoración total de las ofertas presentadas viene definida por la suma de la valoración técnica (criterios evaluados de forma objetiva o mediante aplicación de fórmulas) y de la valoración económica. Esta valoración total y la clasificación de las ofertas resulta ser la siguiente:

Licitador	Puntuación Criterio Nº1 (Puntos)	Puntuación Criterio Nº2 (Puntos)	Puntuación Criterio Nº3 (Puntos)	Puntuación Criterio Nº4 (Puntos)	Puntuación Criterio Nº5 (Puntos)	Puntuación Total (Puntos)
SERVICIOS TECNOLÓGICOS FIRMAMED, S.L.	30	9	11	10	40	100

8. OFERTAS CON VALORES ANORMALES O DESPROPORCIONADOS

Es necesario estudiar si la oferta presentada en la licitación se considera anormal o desproporcionada, según lo establecido en el **apartado 10 de la Memoria Justificativa de la Contratación**. Según dicho apartado:

Se considerará que las proposiciones son anormalmente bajas cuando se cumpla una de las siguientes condiciones:

Condición 1:

Se considerarán ofertas anormales o desproporcionadas para el criterio oferta económica, aquellas que sean inferiores en más de 30 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas.

Condición 2:

Se considerarán ofertas anormales o desproporcionadas, aquellas cuyo precio resulte inferior en más del 15% a la media aritmética del precio total de las ofertas presentadas, y la puntuación (sin tener en cuenta el criterio oferta económica) sea superior en más de un 20% a la media aritmética de las puntuaciones obtenidas (resultante de la suma de todos los criterios a excepción del criterio oferta económica) por los licitadores presentados y admitidos

Para el caso en estudio, tras el análisis de la oferta, se comprueba que no se dan las condiciones que se establecen en la Memoria Justificativa de la Contratación para considerar una oferta como oferta anormal o desproporcionada.

9. CONCLUSIÓN FINAL

Conforme a lo establecido en el **apartado 9 de la Memoria Justificativa de la Contratación del Servicio de Apoyo a Usuarios del Portal de Proveedores**, resultará adjudicatario de esta licitación aquella empresa que presente la oferta con mejor relación calidad-precio, es decir aquella que, a través del análisis realizado a lo largo de este informe en los apartados precedentes, obtenga mayor puntuación total según la tabla del apartado 7 de este informe, que en este caso es:

➤ SERVICIOS TECNOLÓGICOS FIRMAMED, S.L.

Por lo tanto, SERVICIOS TECNOLÓGICOS FIRMAMED, S.L. es la empresa que se propone para la firma del contrato de la prestación del “SERVICIO DE APOYO A USUARIOS DEL PORTAL DE PROVEEDORES”.

En Murcia, a la fecha que consta en la firma digital.

Fdo. Pablo Casas Martinez Responsable Desarrollo y Soporte de SS.II