

INFORME TÉCNICO DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR

EXP_1448_LAS_SE_1221 - “Bolsa de horas consultoría SAP 2022-2025”

El presente documento tiene como objeto valorar la documentación técnica presentada por los licitadores respecto de los criterios de adjudicación evaluables mediante juicio de valor en el marco del procedimiento de adjudicación arriba referido.

LOTE 1. “Bolsa horas SAP-ISU i otros módulos”. PBL 561.000 SIN IVA

Se han recibido ofertas de las siguientes empresas:

- ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA

En los pliegos de la licitación se establece que debe presentarse la siguiente documentación en relación con los criterios de adjudicación evaluables mediante juicio de valor.

- Oferta técnica que debe incluir toda la información para poder valorar la metodología de la prestación del servicio; especialmente lo que haga referencia a la atención, el seguimiento y el control de la prestación del servicio:
 - Canales y metodología de comunicación.
 - Metodología de resolución de peticiones de servicio.
 - Documentación entregada por cada petición.
 - Metodología de seguimiento y control de la prestación del servicio.

Asimismo, la oferta ha de incluir la información necesaria en la que se exponga el cumplimiento de las características técnicas del contrato reseñadas en el pliego de prescripciones técnicas.

Los criterios de adjudicación evaluables mediante juicio de valor son los siguientes:

- **Criterio 1.** Canales y metodología de la comunicación (máx 6 puntos)
- **Criterio 2.** Metodología de resolución de peticiones de servicio (máx 6 puntos)
- **Criterio 3.** Documentación entregada para cada petición (máx 6 puntos)
- **Criterio 4.** Metodología de seguimiento y control de la prestación del servicio (máx 6 puntos)

1. Licitador 1. ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA

- **Criterio 1.** Canales y metodología de la comunicación (máx 6 puntos)
La oferta establece unos canales de comunicación ágiles y la propuesta metodológica es robusta para dar el servicio requerido.
- **Criterio 2.** Metodología de resolución de peticiones de servicio (máx 6 puntos)

La metodología de resolución de peticiones es clara y establece una mecánica adaptable capaz de asumir las diferentes casuísticas que puedan surgir.

- **Criterio 3.** Documentación entregada para cada petición (máx 6 puntos)

La oferta presentada expone una cobertura suficiente de documentación de las peticiones, se echa a faltar un poco de homogeneización en el formato y en el contenido.

- **Criterio 4.** Metodología de seguimiento y control de la prestación del servicio (máx 6 puntos)

La metodología del seguimiento y control de la prestación es amplio, se adapta a las necesidades indicadas en la licitación y está bien definida.

Licitador	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4
Licitador 1	5	5	3	5

LOTE 2. “Bolsa horas SAP HCM”. PBL 99.000 SIN IVA

Se han recibido ofertas de las siguientes empresas:

- ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA
- ILLESAP S.L.

En los pliegos de la licitación se establece que debe presentarse la siguiente documentación en relación con los criterios de adjudicación evaluables mediante juicio de valor.

- Oferta técnica que debe incluir toda la información para poder valorar la metodología de la prestación del servicio; especialmente lo que haga referencia a la atención, el seguimiento y el control de la prestación del servicio:
 - Canales y metodología de comunicación.
 - Metodología de resolución de peticiones de servicio.
 - Documentación entregada por cada petición.
 - Metodología de seguimiento y control de la prestación del servicio.

Asimismo, la oferta ha de incluir la información necesaria en la que se exponga el cumplimiento de las características técnicas del contrato reseñadas en el pliego de prescripciones técnicas.

Los criterios de adjudicación evaluables mediante juicio de valor son los siguientes:

- **Criterio 1.** Canales y metodología de la comunicación (máx 6 puntos)
- **Criterio 2.** Metodología de resolución de peticiones de servicio (máx 6 puntos)
- **Criterio 3.** Documentación entregada para cada petición (máx 6 puntos)
- **Criterio 4.** Metodología de seguimiento y control de la prestación del servicio (máx 6 puntos)

1. Licitador 1. ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA

- **Criterio 1.** Canales y metodología de la comunicación (máx 6 puntos)
La oferta establece unos canales de comunicación ágiles y la propuesta metodológica es robusta para dar el servicio requerido.
- **Criterio 2.** Metodología de resolución de peticiones de servicio (máx 6 puntos)
La metodología de resolución de peticiones es clara y establece una mecánica adaptable capaz de asumir las diferentes casuísticas que puedan surgir.
- **Criterio 3.** Documentación entregada para cada petición (máx 6 puntos)
La oferta presentada expone una cobertura suficiente de documentación de las peticiones, se echa a faltar un poco de homogeneización en el formato y en el contenido.
- **Criterio 4.** Metodología de seguimiento y control de la prestación del servicio (máx 6 puntos)
La metodología del seguimiento y control de la prestación es amplio, se adapta a las necesidades indicadas en la licitación y está bien definida. El horario de atención se adapta a las necesidades de Emaya.

Licitador	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4
Licitador 1	5	5	3	5

2. Licitador 1. ILLESAP S.L.

- **Criterio 1.** Canales y metodología de la comunicación (máx 6 puntos)
La oferta establece unos canales de comunicación ágiles y la propuesta metodológica es robusta para dar el servicio requerido. Incluye, además del correo electrónico, el contacto telefónico como primera opción.
- **Criterio 2.** Metodología de resolución de peticiones de servicio (máx 6 puntos)
La metodología de resolución de peticiones es clara y establece una mecánica adaptable capaz de asumir las diferentes casuísticas que puedan surgir.
- **Criterio 3.** Documentación entregada para cada petición (máx 6 puntos)
La oferta presentada propone una documentación concreta en cuanto al contenido y apartados. Está alineada con la metodología que se propone en los otros puntos y contempla diferentes niveles de detalle.
- **Criterio 4.** Metodología de seguimiento y control de la prestación del servicio (máx 6 puntos)
La metodología del seguimiento y control de la prestación es amplio, se adapta a las necesidades indicadas en la licitación y está bien definida. El horario de atención sobrepasa ampliamente el horario normal precisado por Emaya.

Licitador	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4
Licitador 1	6	5	5	6

Se da traslado del presente informe a la Mesa de Contratación a los efectos oportunos.

Palma, 10 de febrero de 2022

Firma