



EXPEDIENTE N° N202300622

**INFORME DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS SUJETAS A JUICIO
DE VALOR**

**SERVICIO DE EXPLOTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE COMUNICACIÓN DE VOZ
FIJA DE MC MUTUAL “MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MCSS N° 1”**

Índice de contenidos

1. ESQUEMA DE VALORACIÓN	3
2. OFERTAS PRESENTADAS.....	7
3. VALORACIÓN TÉCNICA DE LAS OFERTAS.....	8
3.1. NTT SPAIN I NTELLIGENT TECHNOLOGIES AND SERVICES, SLU.....	8
3.2. TPARTNER NETWORK SERVICES, SLU.....	10
4. RESUMEN DE VALORACIONES.....	12
5. DECLARACIÓN RESPONSABLE DE AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERESES	13

1. ESQUEMA DE VALORACIÓN

Criterios de adjudicación. Los criterios que han de servir de base para la adjudicación del presente contrato, así como su orden de importancia y ponderación, se relacionan en el apartado denominado *Árbol de Criterios de Adjudicación* donde se recoge su identificación, así como el peso con el que participan en el conjunto de la valoración.

En el caso de igualdad entre dos o más ofertas, desde el punto de vista de los criterios que sirven de base para la adjudicación, se estará a lo dispuesto en el artículo 147.2 de la LCSP.

Ofertas anormalmente bajas. En los casos en que se presuma que **una oferta resulta inviable por haber sido formulada en términos que la hacen anormalmente baja**, podrá excluirse del procedimiento de licitación, siempre que la misma reúna los parámetros objetivos que a continuación se exponen:

- a) Cuando el único criterio de adjudicación sea el del precio, se aplicarán los parámetros previstos en el artículo 85 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas para apreciar las “ofertas desproporcionadas o temerarias en las subastas”.
- b) Cuando se utilicen una pluralidad de criterios de adjudicación, se estará a lo establecido en el ANEXO C adjunto al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en que se han de establecer los parámetros objetivos que deberán permitir identificar los casos en que una oferta se considere anormal, referidos a la oferta considerada en su conjunto.

No obstante, antes de rechazar una oferta por esa se deberá requerir al licitador o licitadores que las hubieren presentado dándoles plazo suficiente para que justifiquen su oferta, con arreglo a lo establecido en el artículo 149 de la LCSP.

En todo caso, los órganos de contratación rechazarán las ofertas si comprueban que son anormalmente bajas porque vulneran la normativa sobre subcontratación o no cumplen las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral, nacional o internacional, incluyendo el incumplimiento de los convenios colectivos sectoriales vigentes, en aplicación de lo establecido en el artículo 201.

Si el órgano de contratación, estimase que la oferta no puede ser cumplida como consecuencia de la inclusión de valores anormales, la excluirá de la clasificación y acordará la adjudicación a favor de la mejor oferta, de acuerdo con el orden en que hayan sido clasificadas conforme a lo señalado en el apartado 1 del artículo 150.

Árbol de criterios de adjudicación.

ASPECTOS A VALORAR	PUNTOS	N1	N2	TOTAL
OFERTA ECONÓMICA EVALUABLE AUTOMÁTICAMENTE	60,00			60%
IMPORTE DE LICITACIÓN	60,00		100%	
1. <i>Importe de la proposición económica.</i>	60,00	100%		

ASPECTOS A VALORAR	PUNTOS	N1	N2	TOTAL
OFERTA TÉCNICA CUYA PONDERACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR	40,00			40%
DESCRIPCIÓN OFERTA TÉCNICA	40,00		100,00%	
1. <i>Descripción de los Servicios de Mantenimiento</i>	15,00	37,50%		
2. <i>Actualización de la infraestructura</i>	15,00	37,50%		
3. <i>Plan de Calidad</i>	10,00	25,00%		

→ **Valoración de la oferta técnica cuya ponderación depende de un juicio de valor: 40 puntos.**

Se valorará propuesta de la empresa licitadora para cada uno de los siguientes apartados.

Se advierte a las empresas licitadoras que SERÁN RECHAZADAS aquellas propuestas en las que se incluya en el **SOBRE B, referencias económicas de algún tipo y que por tanto deban incluirse en el **SOBRE C**.**

Se establece como **UMBRAL MÍNIMO** de puntuación, alcanzar 20 puntos en la valoración del **SOBRE B**, correspondiente a la **“OFERTA TÉCNICA CUYA PONDERACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR”**.

Por tanto, aquellas proposiciones que no alcancen un mínimo de 20 puntos, de los 40 puntos correspondientes a la valoración del indicado SOBRE B, serán EXCLUIDAS de la licitación y, por lo tanto, el SOBRE C no será abierto ni, consiguientemente, valorado.

Asimismo, se producirá el RECHAZO de la oferta en los siguientes casos:

- a. Aportar en el presente **SOBRE B** información alguna respecto a la oferta evaluable automáticamente (**SOBRE C**).***
- b. Propuestas técnicas ofertadas por las empresas licitadoras de cuyo contenido se desprendan incumplimientos de las prescripciones técnicas.***

- **1.1. Descripción de los Servicios de Mantenimiento (15,00 puntos).** Se valorará descripción que incluya detalle de procedimientos para la prestación del servicio para los siguientes apartados:
 - **Descripción del Servicio de Mantenimiento correctivo y preventivo,** identificando las acciones a realizar.
 - **Servicios de traslado de sistemas de voz fija,** identificando las acciones a realizar.
 - **Plan Logístico.** Se valorarán los medios propios y/o de terceros de los que dispone el licitador para la completa realización del contrato, para los siguientes apartados:
 - **Estructura, medios y organización del Servicio Técnico.** (relación de centros y distribución, medios de transporte y almacenaje, número de técnicos, nivel de formación y disponibilidad.
 - **Certificaciones** del servicio técnico.

- **1.2. Actualización de la infraestructura. (15,00 puntos).** Se valorará el grado de detalle con el que se describe el proyecto de actualización de la infraestructura de comunicaciones de voz fija de la mutua, especificando la solución propuesta (elementos hw, sw y licenciamiento empleado), así como el planning detallado de las tareas de configuración, especificando las diferentes fases, su duración y los trabajos incluidos en las mismas..

- **1.3. Plan de calidad (15,00 puntos).** Se valorará el Plan de Calidad propuesto, para garantizar el cumplimiento de los compromisos, para los siguientes apartados:
 - Plan de Gestión de Incidencias. Descripción de los procedimientos, servicios remotos, sistemas centralizados y elementos de comunicación de incidencias a disposición de MC MUTUAL, así como del procedimiento de apertura y gestión de peticiones, consultas y asistencia técnica.
 - Metodologías del adjudicatario para garantizar el cumplimiento de los compromisos que incluya ejemplos de informes de SLA que permitan identificar todas las incidencias y provisiones de servicios solicitados, los tiempos de resolución y el cálculo de la penalización asociada.
 - Metodologías de gestión del contrato. Modelo de Relación. Metodologías de Gestión comercial, procedimientos de atención comercial, interlocutores, perfiles, horarios, herramientas, etc. Gestión

del inventario y documentación del sistema. Gestión de cambios, altas, bajas y modificaciones.

Para la valoración de los apartados antes indicados, se atenderá a los siguientes parámetros, asignándose la correspondiente puntuación en función de la tabla que se indica a continuación:

- **A. Nivel de Detalle y Calidad insuficiente:** Nivel de presentación esquemático en el que no se detallan, en relación con el objeto del contrato, los aspectos más relevantes del mismo.
- **B. Nivel de Detalle y Calidad superficial:** Nivel de presentación esquemático en el que se detallan de forma superficial, en relación con el objeto del contrato, los aspectos más relevantes del mismo.
- **C. Nivel de Detalle y Calidad correcto:** Nivel de presentación detallado y de cuya lectura y análisis se desprende, en relación con el objeto del contrato, que su aplicación garantiza un nivel de calidad correcto en la ejecución del mismo.
- **D. Nivel de Detalle y Calidad notable:** Nivel de presentación detallado y de cuya lectura y análisis se desprende, en relación con el objeto del contrato, que su aplicación garantiza un nivel de calidad notable en la ejecución del mismo.
- **E. Nivel de Detalle y Calidad excelente:** Nivel de presentación detallado y de cuya lectura y análisis se desprende, en relación con el objeto del contrato, que su aplicación garantiza un nivel de calidad excelente y con valor diferencial en la ejecución del mismo.

CRITERIO	PUNTUACIÓN				
	A (0%)	B (30%)	C (50%)	D (70%)	E (100%)
1.1. Descripción de los Servicios de Mantenimiento	0	4,50	7,50	10,50	15,00
1.2. Actualización de la infraestructura	0	4,50	7,50	10,50	15,00
1.3. Plan de Calidad	0	3,00	5,00	7,00	10,00

2. OFERTAS PRESENTADAS

Las empresas licitantes al presente concurso, han sido las siguientes:

- NTT SPAIN INTELLIGENT TECHNOLOGIES AND SERVICES, SLU (NIF: B62174842)
- TPARTNER NETWORK SERVICES, SLU (NIF: B63437347)

APERTURA SOBRES A:

Se procedió a la apertura de los SOBRES A de las empresas licitadoras presentadas, en fecha **11 de diciembre de 2023**, quedando aceptadas tras la subsanación requerida a una de las entidades licitadoras que han concurrido a la presente licitación.

APERTURA SOBRES B:

Se procedió a la apertura de los SOBRES B (ofertas técnicas evaluables sujetas a juicio de valor) de las empresas licitadoras, en fecha **8 de enero de 2024**.

Se procede pues a la valoración de las propuestas.

3. VALORACIÓN TÉCNICA DE LAS OFERTAS

De acuerdo a los criterios establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, se procede a la valoración técnica sujeta a juicio de valor de las ofertas presentadas.

3.1. NTT SPAIN I NTELLIGENT TECHNOLOGIES AND SERVICES, SLU

DESCRIPCIÓN OFERTA TÉCNICA SUJETA A JUICIO DE VALOR	Puntuación (Criterio)
<p>SUBCRITERIO 1. Descripción de los Servicios de Mantenimiento</p> <p>VALORACIÓN:</p> <p>La oferta describe de forma genérica el servicio de mantenimiento preventivo, así como las acciones a realizar. NTT realizará 1 visita anual en las ubicaciones de instalación de los equipos.</p> <p>También se describen los servicios de soporte correctivo en base a las dos tipologías de centros. Se describe correctamente los servicios de traslado solicitados.</p> <p>En relación al plan logístico, se indican las localidades en que tienen centros de distribución, y se describe la estructura, medios y organización del servicio técnico del licitador. Enumera el número de profesionales con los que cuenta según su cualificación y las certificaciones que tienen sus técnicos en general.</p> <p>Se considera que aporta valor añadido la inclusión de un servicio de Monitorización de Fallos proactivo que permite la monitorización 24x7 de la disponibilidad y la salud de todos los dispositivos gestionados y en la generación de alertas.</p> <p><i>Nivel de presentación detallado y de cuya lectura y análisis se desprende, en relación con el objeto del contrato, que su aplicación garantiza un nivel de calidad notable en la ejecución del mismo.</i></p>	10,50 (D)
<p>SUBCRITERIO 2. Actualización de la infraestructura.</p> <p>VALORACIÓN:</p> <p>Se describen exhaustivamente las tareas necesarias para la actualización de la</p>	15,00 (E)

<p>infraestructura solicitada, así como el detalle de los elementos hardware, software y licenciamiento incluido.</p> <p>La planificación está muy bien detallada y se considera que aporta valor añadido la reducción del plazo de implementación de los tres meses requeridos a dos meses.</p> <p><i>Nivel de presentación detallado y de cuya lectura y análisis se desprende, en relación con el objeto del contrato, que su aplicación garantiza un nivel de calidad excelente y con valor diferencial en la ejecución del mismo.</i></p>	
<p>SUBCRITERIO 3. Plan de Calidad</p>	
<p>VALORACIÓN:</p> <p>Se describe con buen nivel de detalle, el plan de gestión de incidencias: contacto, elementos del servicio, procedimientos de gestión de incidencias, gestión de llamadas, así como el proceso de resolución y gestión de escalado. También se describen procedimientos de diagnóstico en línea, los servicios de asistencia on site y monitorización de fallos.</p> <p>Los procedimientos para el control del cumplimiento de SLAs son correctos. Los SLAs son los solicitados, contemplándose tiempos de reacción para incidencias graves, de 1 hora en 24*7 para centros críticos y 2 horas en 10*5 para centros no críticos.</p> <p>Para garantizar el cumplimiento de los compromisos, incluyen la figura de SDM describiendo sus funciones. Se indican los perfiles profesionales asociados al contrato.</p> <p><i>Nivel de presentación detallado y de cuya lectura y análisis se desprende, en relación con el objeto del contrato, que su aplicación garantiza un nivel de calidad notable en la ejecución del mismo.</i></p>	<p>7,00 (D)</p>
<p>TOTAL</p>	<p>32,50</p>

3.2. TPARTNER NETWORK SERVICES, SLU

DESCRIPCIÓN OFERTA TÉCNICA SUJETA A JUICIO DE VALOR	Puntuación (Criterio)
<p>SUBCRITERIO 1. Descripción de los Servicios de Mantenimiento</p>	
<p>VALORACIÓN:</p> <p>La oferta incluye descripción detallada y concreta de las tareas de mantenimiento preventivo, así como su periodicidad. Se describe la gestión de dicho servicio, así como la aportación de una herramienta para la gestión del proceso preventivo. Se incluyen capturas de pantalla. Se establecerá un acceso web personalizado para MC MUTUAL que permitirá en todo momento el seguimiento de los trabajos del proceso preventivo.</p> <p>Asimismo, se considera que aporta valor añadido la inclusión de un servicio de contingencia basado en una plataforma de telefonía en la nube como parte del servicio de mantenimiento preventivo.</p> <p>La oferta incluye descripción detallada y concreta de las tareas de mantenimiento correctivo. Se describe correctamente los servicios de traslado solicitados.</p> <p>Como parte del plan logístico, se indica desde donde atenderán las incidencias de cada uno de los centros de MC Mutual, la cantidad de recambios disponibles para MC Mutual, las personas que se asignarán al contrato de Mc Mutual con su perfil, ficha técnica y nivel de formación. Incluye las certificaciones de los técnicos.</p> <p>Se considera que aporta valor añadido la inclusión de un servicio de Monitorización de Fallos proactivo.</p> <p><i>Nivel de presentación detallado y de cuya lectura y análisis se desprende, en relación con el objeto del contrato, que su aplicación garantiza un nivel de calidad excelente y con valor diferencial en la ejecución del mismo.</i></p>	<p>15,00 (E)</p>
<p>SUBCRITERIO 2. Actualización de la infraestructura.</p>	
<p>VALORACIÓN:</p> <p>Los trabajos a realizar para la actualización de la infraestructura en cada una de las fases están bien detallados. Se especifica la solución propuesta (elementos</p>	<p>10,50 (D)</p>

<p>hw, sw y licenciamiento empleado), así como los recursos involucrados, indicando dimensionamiento y roles durante el proyecto. TPARTNER contratará el soporte de los Servicios Profesionales de Alcatel en este despliegue.</p> <p>La planificación está bien detallada si bien no se mejora el tiempo total de implantación siendo de 3 meses tal como se había solicitado.</p> <p><i>Nivel de presentación detallado y de cuya lectura y análisis se desprende, en relación con el objeto del contrato, que su aplicación garantiza un nivel de calidad notable en la ejecución del mismo.</i></p>	
<p>SUBCRITERIO 3. Plan de Calidad</p>	
<p>VALORACIÓN:</p> <p>En la oferta se describen detalladamente los métodos y procedimientos de apertura de incidencias, así como la herramienta de gestión de incidencias, aportando capturas de pantalla y ejemplos de informes.</p> <p>Para garantizar el cumplimiento de los compromisos, se describe la metodología a aplicar y se aportan ejemplos de informes de seguimiento. Se describen los perfiles profesionales o integrantes asignados al contrato, los comités y las reuniones a realizar.</p> <p>Los SLAs son los solicitados, incluyéndose tiempos de reacción para incidencias graves, de 0,5 horas en 24*7 para centros críticos y 2 horas en 10*5 para centros no críticos. Se ofrece disponibilidad 7x24 en remoto para atender incidencias GRAVES de centros No Críticos.</p> <p><i>Nivel de presentación detallado y de cuya lectura y análisis se desprende, en relación con el objeto del contrato, que su aplicación garantiza un nivel de calidad notable en la ejecución del mismo.</i></p>	<p>7,00 (D)</p>
<p>TOTAL</p>	<p>32,50</p>

4. RESUMEN DE VALORACIONES

Una vez valorada las ofertas presentadas, de conformidad a los criterios de valoración expuestos, se elabora el siguiente cuadro resumen de puntuaciones obtenidas de los aspectos técnicos cuya puntuación depende de un juicio de valor:

ASPECTOS A VALORAR	PUNTUACIÓN MÁXIMA	NTT SPAIN INTELLIGENT TECHNOLOGIES AND SERVICES, SLU	TPARTNER NETWORK SERVICES, SLU
OFERTA TÉCNICA CUYA PONDERACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR	40,00	32,50	32,50
DESCRIPCIÓN OFERTA TÉCNICA	40,00	32,50	32,50
<i>1. Descripción de los Servicios de Mantenimiento</i>	<i>15,00</i>	<i>10,50</i>	<i>15,00</i>
<i>2. Actualización de la infraestructura</i>	<i>15,00</i>	<i>15,00</i>	<i>10,50</i>
<i>3. Plan de Calidad</i>	<i>10,00</i>	<i>7,00</i>	<i>7,00</i>

5. DECLARACIÓN RESPONSABLE DE AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERESES

El/los abajo firmantes/s, como participante/s en el proceso de preparación y tramitación del expediente y a la vista de las empresas o profesionales que han concurrido a la presente licitación, declaran:

Primero. Estar informado/s de lo siguiente:

- De la interpretación efectuada en el artículo 61.3 del Reglamento financiero de la UE respecto del “conflicto de intereses”.
- Del contenido del artículo 64 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, al tratar sobre la “lucha contra la corrupción y prevención de los conflictos de intereses”.
- De las obligaciones impuestas por el artículo 23 de la Ley 40/2015, de 1 octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, de abstenerse de intervenir en el procedimiento las autoridades y el personal al servicio de las Administraciones en quienes se den algunas de las circunstancias señaladas en el apartado 2 de dicho precepto legal.
- De las prohibiciones o causas de incompatibilidad en materia de contratación previstas en el Real Decreto Legislativo 8/2015, Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social (art. 87.4; art. 88.1; art. 91.2. y art. 94.3).

Segundo. Que no se encuentra/n incurso/s en ninguna situación que pueda calificarse de conflicto de intereses de las indicadas en los puntos anteriores y que no concurre en su/s persona/s ninguna causa de abstención del artículo 23.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público que pueda afectar al procedimiento de licitación y, en cuanto le/s sea de aplicación, las prohibiciones en materia de contratación previstas en los artículos 88.1, 87.4, 91.2 y 94.3 del Real Decreto Legislativo 8/2015, Ley General de la Seguridad Social.

Tercero. Que se compromete/n a poner en conocimiento del órgano de contratación, sin dilación, cualquier situación de conflicto de intereses o causa de abstención que dé o pudiera dar lugar a dicho escenario.

Cuarto. Que es/son consciente/s de que una declaración de ausencia de conflicto de intereses que se demuestre falsa, acarreará las consecuencias y demás responsabilidades que establezca la normativa de aplicación en cada momento.