



G CONSELLERIA  
O SERVEIS SOCIALS  
I I COOPERACIÓ  
B SECRETARIA GENERAL

**EXPEDIENT DE CONTRACTACIÓ NÚM.:** CONTR 2018/1473  
**TIPUS DE CONTRACTE:** serveis.  
**OBJECTE:** Serveis de microinformàtica de la conselleria de Serveis Socials i Cooperació  
**ORGAN DE CONTRACTACIÓ:** Consellera de Serveis Socials i Cooperació

## **Informe relatiu a la valoració dels projectes tècnics presentats per al contracte de Serveis de microinformàtica de la conselleria de Serveis Socials i Cooperació.**

### **1. ANTECEDENTS**

Segons l'apartat A del quadre de criteris d'adjudicació del contracte, pàgina 15, del Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP):

Els criteris que serveixen de base per a l'adjudicació del contracte, per ordre decreixent d'importància d'acord amb la ponderació següent, són:

Criteri	Ponderació
1.- Oferta econòmica	45%
2.- Projecte tècnic	45%
3.- Increment de hores sense cost addicional	5%
4.- Oferiments d'accions formatives ( <i>criteri d'adjudicació de caràcter social</i> )	5%

Així mateix, l'apartat B (Forma d'avaluar les proposicions) del mateix Quadre de criteris d'adjudicació, pàgina 15, del Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP) esmentat anteriorment, estableix la forma d'avaluar les proposicions, en concret per a la valoració del **Projecte tècnic**, diu el següent:

## **2. Projecte tècnic.**

S'atorgarà una puntuació de 0 a 45 punts a cadascuna de les ofertes en funció del projecte tècnic presentat. La valoració es farà d'acord amb els criteris i la distribució de punts següents:

- 1) Memòria tècnica descriptiva del servei (màxim de 15 punts).
- 2) Recursos humans a disposició del servei que es contracta (màxim de 15 punts).
- 3) Descripció dels mitjans que disposa l'entitat per al control i avaluació de la qualitat de la prestació del servei (màxim de 10 punts).
- 4) Millores en els temps de resposta i resolució d'incidències prevists en la clàusula 3.5 del plec de prescripcions tècniques (màxim de 5 punts).

En data 26 de juliol de 2018 es va procedir a l'obertura del sobre núm. 3, proposta tècnica, dels dos licitadors, amb el següent contingut respectivament:

- Projecte tècnic presentat per TEKNOSERVICE S.L.
- Projecte tècnic presentat per INYCOM S.A.

## **2. VALORACIÓ PROJECTES TÈCNICS:**

En primer lloc, abans d'entrar en la valoració en si, voldria destacar la presència d'errors ortogràfics, gramaticals i de "cortar y pegar" en tots els projectes tècnics presentats.

## **2.1 Projecte tècnic presentat per TEKNOSERVICE S.L.**

### **2.1.1. Memòria tècnica descriptiva del servei (màxim de 15 punts).**

L'apartat 1, Descripción del Servicio de Atención a Usuarios, pàgines 19 a 42, inclou el disseny del model de serveis, incloent el corresponent mapa de processos (pàg. 20) i el seu posterior desenvolupament, així com els fluxos de treball. La informació que aporta és suficient per afirmar, sense cap dubte, l'experiència de TEKNOSERVICE en el proveïment d'aquests tipus de serveis si bé la precisió i la presència de tots un seguit de generalitats fan que aquesta descripció sigui més genèrica. De fet manquen aspectes rellevants com l'esquema operatiu que farà servir, no es fa referència al pla de transferència, implantació i explotació del servei. Tampoc indica res respecte al pla de devolució del servei al finalitzar el contracte.

Aquesta proposta també ofereix la figura del *Service Desk* propi. De fet, s'han detectat determinats aspectes del projecte tècnic que semblen contradictoris com, per exemple, a la pàgina 29 i 30, s'indica expressament que la comunicació, registre i classificació de les incidències es realitzarà per aquest *Service Desk* de TEKNOSERVICE. Al Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) s'indica que aquestes tasques són pròpies del servei de Qualitat i Informàtica i únicament en cas de necessitat (per manca de recursos, una situació molt habitual en un servei tan petit) es farà servir aquest extrem.

Una altra mostra seria el fet que a la pàgina 31 s'indica que els tràmits es realitzaran mitjançant el *Service Desk* de TEKNOSERVICE i que les peticions de serveis poden ser iniciades per qualsevol usuari, la qual cosa va en contra del PPT doncs en tot moment s'indica que el control s'ha de realitzar per part del servei de Qualitat i Informàtic, únic agent autoritzat per autoritzar la realització d'una petició i únic agent encarregat de decidir si la resolució de la mateixa es correcta o no, si es facturable o no, etc. Tot això, tot i que demostra sense dubte una ampla

experiència amb clients de gran envergadura, no podem afirmar que el model proposat encaixa perfectament amb el desitjat.

Així mateix, inclou tota una sèrie d'aspectes destacables que no figuren a l'altra proposta com per exemple: a la pàgina 25, en l'apartat de instal·lació i configuració, "*dentro de este proceso de instalación se realizará una pequeña formación al usuario del manejo de los nuevos dispositivos instalados*", la gestió de la logística, la retirada d'equipament amb la corresponent gestió de residus, la gestió de garanties i contractes de manteniment i la restauració mitjançant maquetes (recordem que aquesta empresa és actualment el proveïdor d'ordinadors del GOIB confeccionant les maquetes segons els desitjos de la DGDT).

Per tot això, LA PUNTUACIÓ ATORGADA A AQUEST APARTAT ÉS DE 10 PUNTS.

### **2.1.2. Recursos humans a disposició del servei que es contracta (màxim de 15 punts).**

A l'apartat 2, Equipo Propuesto, pàgines 42 a 44, inclou la composició de l'equip de treball oferint un tècnic resident amb 3 anys d'experiència amb domini del idioma Català.

Ara bé, a la pàgina 24 indica clarament que: "*la asignación de los Técnicos de Microinformática podrán variar de forma que se garantice en todo momento el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio. Los técnicos de microinformática atenderán incidencias en cualquier punto de servicio del Organismo.*". Per tant, encara que inicialment únicament es proporcioni un tècnic cas de ser necessari s'aportaran els tècnics addicionals requerits per complir amb el acords de nivells de servei (model de lliurament de servei adaptat a les necessitats de la conselleria a cada moment). Aquest punt, important, no s'inclou a l'altra proposta (fixa).

L'empresa es compromet a substituir el tècnic en 48 hores per motius de salut, vacances i assumptes particulars. Cas de prolongar-se més de 15 dies es

considerarà una variació de l'equip de treball que haurà de ser autoritzada per part de la conselleria i, en aquest cas, la qualificació i experiència serà igual o superior a la present a l'oferta. El servei de Qualitat i Informàtica pot sol·licitar la substitució del tècnic en cas de que el seu rendiment o nivell de coneixement no sigui adequat, comproment-se a substituir-lo en un termini màxim de 5 dies.

A la seva proposta s'inclou un model d'organització mixt del servei, és a dir en presencial i en remot. Desgraciadament, al GOIB està prohibit, per política de seguretat de dades, l'accés remot (a distància) des de fora de la pròpia xarxa corporativa. Per tant, consideram que en aquesta proposta únicament inclou un únic tècnic dels establerts en el plec.

Per tot això, LA PUNTUACIÓ ATORGADA A AQUEST APARTAT ÉS DE 8 PUNTS.

### **2.1.3. Descripció dels mitjans que disposa l'entitat per al control i avaluació de la qualitat de la prestació del servei (màxim de 10 punts).**

A l'apartat 3, Acuerdos de Nivel de Servicio, pàgines 44 a 47, inclou la realització d'enquestes de satisfacció, l'oferiment d'informació en temps real (medicions) sobre les incidències, problemes, consultes, peticions, etc., mitjançant un quadre de comandaments online per supervisar tota l'activitat del servei i l'estat de compliment dels Acords de Nivell de Serveis (ANS). Aquest quadre de comandaments, pàg. 45, es connectarà amb l'eina de gestió d'incidències que la conselleria estableixi. A més amés, contempla les revisions.

No s'entra en més detall i no s'especifiquen més mitjans que els indicats anteriorment. En qualsevol cas, es consideren suficients i adients per realitzar el control i avaluació de la qualitat de la prestació del servei.

Per tot això, LA PUNTUACIÓ ATORGADA A AQUEST APARTAT ÉS DE 6 PUNTS.



#### **2.1.4. Millores en els temps de resposta i resolució d'incidències prevists en la clàusula 3.5 del plec de prescripcions tècniques (màxim de 5 punts)**

A l'apartat 3.5, Temps de resposta i temps de resolució, del Plec de Prescripcions Tècniques (PPT), es considera per a les tasques i incidències la següent classificació: ordinàries, prioritàries, urgents i immediates.

L'anterior classificació té associada la següent definició del temps de servei (que no temps de resposta) a complir per l'empresa adjudicatària:

- Les ordinàries s'han de realitzar/resoldre dins el termini entre 3 i 5 dies laborables, preferiblement 3 dies en seus situades a Palma i 5 dies en la resta.
- Les prioritàries s'han de realitzar dins el termini de 48 hores.
- Les urgents s'han de realitzar dins el termini màxim de 24 hores i preferiblement, en seus situades a Palma, dintre de la mateixa jornada laboral.
- Les immediates s'han de resoldre dins el termini d'una hora en el cas de seus situades a Palma i dins la mateixa jornada laboral en el cas de seus situades fora de Palma.

Tots els terminis anterior són comptadors des de l'avís (la comunicació) per part del servei de Qualitat i Informàtica de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació.

A l'apartat 3.2, Seguiment dels Acords de Nivells de Servei (ANS), pàgina 45, s'estableix que el compliment d'aquests ANS serà a nivell del projecte complet revisant-se el seu grau de compliment mensualment. Textualment indica que:

*"Teniendo en cuenta las definiciones con respecto a los tiempos de respuesta, reparación y resolución realizadas en el Pliego de Prescripciones Técnicas, se plantea el cumplimiento de los siguientes indicadores:*

Descripción	Objetivo	Período de Cálculo
Tiempo de Respuesta Ordinaria	96% < 2 y 3 días laborables	Mensual
Tiempo de Respuesta Prioritarias	96% < 12 horas naturales para las situadas en Palma y 24 horas naturales para el resto.	Mensual
Tiempo de Respuesta Urgentes	96% < Dentro de la misma jornada laboral	Mensual
Tiempo de Respuesta Inmediatas	96% < 1 hora para las situadas en Palma y 6 horas para el resto.	Mensual
Tiempo de sustitución de los perfiles asignados	100% máximo 5 días laborables.	Mensual

*En el cálculo de los indicadores, tal y como se especifica en el Pliego de Prescripciones Técnicas, no se contabilizarán los tiempos que se indican a continuación:*

- *Los tiempos de paradas programadas preestablecidas y acordadas con los organismos.*
- *Las demoras que estén enteramente en el ámbito de las responsabilidades de terceros (otros proveedores externos al servicio, el propio organismo, etc.).*
- *Pérdidas de servicio debidas a causa de fuerza mayor (incendios, inundaciones, etc.).*

*El ANS relativo al porcentaje de incidencias resueltas en plazo, es decir, en las que se han cumplido los indicadores de tiempo de respuesta, reparación y resolución, tendrá un control en tiempo real mediante el Cuadro de Mandos de la TEKNOSERVICE que será alimentado por los datos de la Herramienta de Gestión de Incidencias, lo cual permitirá, en tiempo real, conocer el tiempo que le resta a cada incidente para no ser resuelto en el ANS correspondiente."*



Per tant, el seu compromís no és total, ja que únicament es comprometen a complir-lo al 96%. A més a més, per les ordinàries indiquen entre 2 i 3 dies, però aquests 3 dies no es pot computar com a millora doncs és el valor mínim establert al Plec de Prescripcions Tècniques (PPT). La resta sí que millora, a excepció de les immediates, els temps de servei.

Per tot això, LA PUNTUACIÓ ATORGADA A AQUEST APARTAT ÉS DE 4 PUNTS.

## CONCLUSIÓ

Al projecte presentat, a l'apartat 0 d'introducció trobam una presentació de l'empresa TEKNOSERVICE S.L., on s'inclou les línies de negoci, la seva estructura i organització, l'equip humà, la metodologia, els *partners* tecnològics, els principals clients i les certificacions (totes elles caducades l'any 2016 a excepció de l'ISO/IEC 20000-1:2011, SERVEIS DE VENDA, INTEGRACIÓ I REPARACIÓ D'EQUIPS INFORMÀTICOS, en vigor fins al 2021).

Ofereixen serveis més enllà dels indicats en el contracte com "*se resolverán dudas sobre uso de opciones puntuales del software de base instalado en los puestos de usuario especialmente ofimática, clientes de correo electrónico, navegador de internet, compresores, etc.*" (pàg. 26), "*detección y eliminación de virus*" (pàg. 27) i altres.

Desgraciadament aquests serveis no són objecte del present contracte i no poden valorar-se com a millora al no estar contemplats en el PPT. El present contracte té per objecte mantenir operatius i en funcionament el gran parc disseminat d'ordinadors dels usuaris de la conselleria, no oferir un suport en l'ús d'eines informàtiques que és competència d'altres ens (EBAP, la DGDT, etc.).

Malgrat que a la pàgina 45 concreta les seues actuals de la conselleria (deixant-se algunes de les que figuren en el plec) a la pàgina 24, tal com s'indica en el Plec de Prescripcions Tècniques, indica textualment que: "*los técnicos de microinformática atenderán incidencias en cualquier punto de servicio del Organismo*". Així mateix a la pàgina 7 indica textualment que "*para la gestión del mantenimiento y servicio*





*técnico TEKNOSERVICE aprovecha el tejido empresarial existente en cada provincia para cubrir la totalidad del territorio nacional incluidas las tres islas objeto del contrato Palma de Mallorca, Menorca e Ibiza, aportando cercanía y agilidad de cara al cliente. Esto se lleva a cabo a través de acuerdos de colaboración con empresas expertas en asistencia técnica que nos acrediten una dilatada experiencia en el sector”.*

La proposta tècnica presentada per TEKNOSERVICE S.L., en el seu conjunt, es troba ajustada a les condicions essencials del Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) i una acceptable organització del servei; però s’han detectat que la informació que aporta sobre determinats apartats del projecte tècnic resulta insuficient (al tractar-se d’un breu resum o exposició) i sembla una mica contradictori el fet d’intentar forçar l’ús de les seves eines i sistemes en llocs dels nostres tal com indica el Plec de Prescripcions Tècniques (PPT).

LA PUNTUACIÓ TOTAL DEL PROJECTE TÈCNIC PRESENTAT PER TEKNOSERVICE S.L. ÉS DE 28 PUNTS.

## **2.2 Projecte tècnic presentat per INYCOM S.A.**

### **2.2.1. Memòria tècnica descriptiva del servei (0-15 punts).**

A l'apartat 3, Projecte tècnic del servei, pàgines 10 a 39, s'inclou una descripció molt detallada de l'estructura del servei, el seu esquema operatiu i com a punts molts destacables el pla de transferència, implantació i explotació del servei així com el pla de devolució del servei (incloent el traspàs del servei a un nou proveïdor). Aquest aspectes tant important en la gestió d'aquest tipus de serveis manquen a l'altra proposta presentada. Per altra banda, la proposta de funcionament del servei, resumida gràficament a la pàgina 13, coincideix exactament amb el model desitjat que figura al PPT. Per tant, queda clar que el servei proposat és el més adequat a les nostres necessitats (sense realitzar cap canvi a l'operativa actual). Aquest fet s'ha detectat que no es compleix a l'altra proposta ja que existeixen determinats apartats del projecte tècnic que impliquin un canvi a l'operativa actual, extrem no desitjat.

A més a més, inclou la gestió de l'inventari (com indica el PPT), les garanties Finalment, ofereix l'oficina de gestió de serveis (SMO), un *Service Desk* propi que cobreix tot el cicle de vida. el qual figura com annex 1.

Per tot això, LA PUNTUACIÓ ATORGADA A AQUEST APARTAT ÉS DE 15 PUNTS.

### **2.2.2. Recursos humans a disposició del servei que es contracta (màxim de 15 punts).**

A l'apartat 4, Equip de Treball, pàgines 39 a 58, inclou la composició de l'equip de treball oferint un tècnic resident amb més de 7 anys d'experiència i un equip de suport de tercer nivell format per quatre persones més. Ara bé, aplicant els criteris de valoració establert no podem considerar aquest tercer nivell com recursos addicionals, ja que no són residents, és a dir no es desplaçaran a la ubicació concreta de l'usuari que és el fi d'aquest contracte. A més a més, al GOIB està prohibit, per política de seguretat de dades, l'accés remot (a distància) des de

fora de la pròpia xarxa corporativa. Per tant, consideram que en aquesta proposta únicament inclou un únic tècnic dels establerts en el plec.

Per tot això, LA PUNTUACIÓ ATORGADA A AQUEST APARTAT ÉS DE 3 PUNTS.

### **2.2.3. Descripció dels mitjans que disposa l'entitat per al control i avaluació de la qualitat de la prestació del servei (màxim de 10 punts).**

A l'apartat 3.13, Model de relació i seguiment del servei, pàgines 25 a 32, s'estableixen els mecanismes per al seguiment i control del servei, incloent un seguiment continu de l'evolució del servei, reunions de seguiment, revisions tècniques, alertes, medicions i enquestes del servei. De fet, fins i tot proposa la constitució d'un comitè de control i tota la documentació, molt extensa i amb exemples concrets, de la documentació aportada.

A destacar la inclusió a l'apartat 5, pàgines 58 i 59, inclou el Pla de Qualitat i Gestió de riscos.

Per tot això, LA PUNTUACIÓ ATORGADA A AQUEST APARTAT ÉS DE 9 PUNTS.

### **2.2.4. Millores en els temps de resposta i resolució d'incidències prevists en la clàusula 3.5 del plec de prescripcions tècniques (màxim de 5 punts)**

A l'apartat 3.5, Temps de resposta i temps de resolució, del Plec de Prescripcions Tècniques (PPT), es considera per a les tasques i incidències la següent classificació: ordinàries, prioritàries, urgents i immediates.

L'anterior classificació té associada la següent definició del temps de servei (que no temps de resposta) a complir per l'empresa adjudicatària:

- Les ordinàries s'han de realitzar/resoldre dins el termini entre 3 i 5 dies laborables, preferiblement 3 dies en seus situades a Palma i 5 dies en la resta.
- Les prioritàries s'han de realitzar dins el termini de 48 hores.

- Les urgents s’han de realitzar dins el termini màxim de 24 hores i preferiblement, en seus situades a Palma, dintre de la mateixa jornada laboral.
- Les immediates s’han de resoldre dins el termini d’una hora en el cas de seus situades a Palma i dins la mateixa jornada laboral en el cas de seus situades fora de Palma.

Tots els terminis anterior són comptadors des de l’avís (la comunicació) per part del servei de Qualitat i Informàtica de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació.

A l’apartat 6, Nivells de Servei (ANS en endavant), pàgina 61, s’estableix que el compliment dels indicadors de servei queda subjecte a aquelles incidències definides com a pròpies, és a dir, aquelles incidències que es corresponguin amb els elements de servei dels equips de suport d'INYCOM i que al seu resolució no intervinguin altres equips externs.

S'estableixen els següents paràmetres com a principals objectius a cobrir i garantir per part d'INYCOM i es milloraran els nivells de qualitat de servei exigits originalment en el Plec de Prescripcions Tècniques (PPT):

Indicador	Conselleria		INYCOM	
	Palma	Resta	Palma	Resta
Temps de resolució incidències ordinàries	3 dies	5 dies	1 dia	1 dia

Indicador	Conselleria	INYCOM
Temps de resolució incidències prioritàries	48 hores	5 hores

No fa cap referència a les millores en el temps de resposta i resolució de les incidències catalogades com urgents i prioritàries. Per tant, s’assumeixen els temps indicats al Plec de Prescripcions Tècniques (PPT).

Per tot això, LA PUNTUACIÓ ATORGADA A AQUEST APARTAT ÉS DE 3 PUNTS.

## **Conclusió**

La proposta inclou una molt breu introducció de l'empresa (pàgines 4 a 9) on s'indica l'obtenció de tota una sèrie de diferents certificacions però no es proporcionen aquests. Aquesta presentació de l'empresa no inclou cap referència a la seva experiència en la prestació d'aquests tipus de serveis. Per altra banda, com indica l'errada en el títol de la proposta, aquesta empresa actualment proporciona un servei similar al desitjat a la conselleria de Treball, Comerç i Indústria.

Per altra banda, la qualitat tècnica del projecte presentat per INYCOM és molt bona, superior a la de l'altre licitador. De fet queda demostrant el coneixement de les peculiaritats i experiència en el subministrament d'aquest tipus de servei que s'han de prestar. La bona organització del servei, la possibilitat de fer servir l'oficina de gestió de serveis (SMO), el esquema operatiu i el suport tècnic especialitzat de tercer nivell són punts destacables d'aquesta proposta. L'objecte de la seva proposta, apartat 2, coincideix a la perfecció amb el present en el PPT.

El Pla de gestió de la Qualitat, inclou un apartat de gestió de riscos, concretament identifica com a risc la rotació del personal de l'equip de treball que en cas de produir-se suposaria una pèrdua de coneixement. Les mesures preventives i mitigadores ens semblen encertades.

Així mateix, és l'única proposta que ha deixat constància del fet que actuaran com encarregats de tractament de dades de caràcter personal d'acord amb la nova normativa de protecció de dades. Per tant, queda acreditat el seu coneixement del Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) de dades personals.

Curiosament, a cap banda de l'oferta indiquen que han de donar servei a la resta d'illes (veure per exemple la pàg. 12), cosa que s'indica clarament al Plec de Prescripcions Tècniques (PPT).



A més a més, ens ofereixen serveis més enllà dels indicats en el contracte com ajust, suport i atenció a l'usuari sobre l'ús d'eines ofimàtiques i client de correu instal·lat (pàg. 9 i 14). Desgraciadament aquests serveis no són objecte del present contracte i no poden valorar-se com a millora al no estar contemplats en el PPT. El present contracte té per objecte mantenir operatius i en funcionament el gran parc disseminat d'ordinadors dels usuaris de la conselleria, no oferir un suport en l'ús d'eines informàtiques que és competència d'altres ens (EBAP, la DGD, etc.).

Finalment, a la pàgina 15 diu textualment: "Fora de Garantia: En aquells casos que el material es trobi fora de garantia, s'aportaran les peces de recanvi necessàries per a la reparació de l'equip i es restablirà el servei del mateix". Per tant, la pròpia INYCOM proporcionarà les peces de recanvi i substitució.

LA PUNTUACIÓ TOTAL DEL PROJECTE TÈCNIC PRESENTAT PER INYCOM S.A. ÉS DE 30 PUNTS.

### 3. PROPOSTA PUNTUACIÓ FINAL OBTINGUDA

Atès tot el que s'ha assenyalat, la proposta de puntuació final obtinguda per cada una de les dues propostes participants és la que s'expressa en la taula següent:

	<b><i>Aspecte que s'ha de valorar del projecte:</i></b>	<b><i>Puntuació</i></b>	<b><i>INYCOM S.A.</i></b>	<b><i>TEKNO SERVICE S.L..</i></b>
1	Memòria tècnica descriptiva del servei	(màxim de 15 punts)	<b>15</b>	<b>10</b>
2	Recursos humans a disposició del servei que es contracta	(màxim de 15 punts)	<b>3</b>	<b>8</b>
3	Descripció dels mitjans que disposa l'entitat per al control i avaluació de la qualitat de la prestació del servei	(màxim de 10 punts)	<b>9</b>	<b>6</b>
4	Millores en els temps de resposta i resolució d'incidències prevists en la clàusula 3.5 del plec de prescripcions tècniques	(màxim de 5 punts)	<b>3</b>	<b>4</b>
		<b>TOTAL:</b> (0-45 punts)	<b>30</b>	<b>28</b>

Aquest informe es sotmet a la consideració de la Mesa de Contractació constituïda per al procediment de contractació dels serveis de microinformàtica de la conselleria de Serveis Socials i Cooperació.

Palma, 30 de juliol de 2018

El cap del servei de Qualitat i Informàtica

Carlos Villar Deyá

\*El document original ha estat signat