

# PROCEDIMIENTO ABIERTO CV-INF-2018-02: EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES RESPECTO A CRITERIOS DE VALORACIÓN NO VALORABLES DE FORMA AUTOMÁTICA O CUYA PONDERACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR

## 1. OBJETO DEL INFORME

El objeto del presente informe es realizar una valoración de las propuestas técnicas presentadas al procedimiento abierto para la CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL DE ATENCIÓN Y SOPORTE A USUARIOS/AS DE LA OFICINA MÓVIL DE LES CORTS, CLAVE (CV-INF-2018-02), de acuerdo con los pliegos de cláusulas administrativas particulares y prescripciones técnicas aprobados por la Mesa de Les Corts, mediante el acuerdo 2.348/IX, en su reunión del día 13 de febrero de 2018.

## 2. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES

De forma genérica, la valoración de las propuestas se realiza de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- 1) Se comprueba que las ofertas cumplen con los diferentes requisitos detallados en el pliego de prescripciones técnicas y por lo tanto procede valorar las mismas.
- 2) Las ofertas se clasifican por orden de mejor a peor respecto de cada criterio, en función de sus características y de su comparación con el resto de las ofertas, teniendo en cuenta su mayor adecuación a la mejora y perfeccionamiento de la ejecución del objeto del contrato. El resultado de dicha valoración será argumentado y justificado en el correspondiente informe de valoración.
- 3) A la que se considere mejor oferta respecto de un criterio se le asignará el valor máximo de puntos correspondientes a dicho criterio.
- 4) Al resto de ofertas se les otorgará los puntos de ponderación que proporcionalmente les corresponda por su diferencia con la mejor oferta.

Se han recibido y analizado las propuestas de las siguientes empresas:

- SII CONCATTEL (CONCATTEL en adelante)
- CLASE 10
- THE WHITEAM TECHNOLOGY SERVICES (THE WHITEAM en adelante)
- SPECIALIST COMPUTER CENTRES (SCC en adelante)
- VICKY RED (CIVIREN en adelante)

- TUYÚ TECHNOLOGY (TUYÚ en adelante)
- NUNSYS

### **3. CRITERIOS NO VALORABLES AUTOMÁTICAMENTE (40 puntos)**

---

El pliego de prescripciones técnicas determina que el documento referente a la oferta técnica, que debe presentarse de forma concisa y muy concreta, debe incluir la siguiente información:

#### **1. Descripción general del servicio propuesto.**

En este apartado se describirá el servicio propuesto, incluyendo los mecanismos previstos para cubrir las ausencias o bajas prolongadas de un/a técnico/a de forma que no exista discontinuidad en el nivel de servicio, el plan de formación propuesto para los técnicos durante la vida del contrato, el plan de inicio y devolución del servicio, así como cuantos otros aspectos que el licitador considere significativos, como por ejemplo la posible existencia de un soporte especializado de segundo nivel como apoyo al equipo que presta el servicio presencial .

#### **2. Tabla resumen detallada de los técnicos/as asignados al equipo de trabajo presencial con indicación de los siguientes aspectos:**

- Titulación
- Perfil técnico y categoría profesional
- Experiencia en los trabajos a desarrollar para el perfil propuesto
- Antigüedad en la empresa.
- Formación/Certificaciones
- Conocimientos técnicos de aplicación directa al objeto del contrato.

A pesar de que en el pliego de prescripciones técnicas advertía expresamente de que había que evitar todo tipo de información superflua que no fuera relevante para la calificación de las ofertas, hay que hacer constar que el contenido de muchas de las ofertas puede considerarse claramente excesivo, al incluir mucha información no relevante para calificar las ofertas, como descripción de metodologías, descripción de resolución de averías, etc. Esto sin duda dificulta la lectura y el análisis de las ofertas.

En cualquier caso, hay que hacer constar que **todas las proposiciones cumplen con los requerimientos técnicos fijados en el pliego de prescripciones técnicas.**

Bajo esta premisa, a continuación, se realiza un análisis de las propuestas con respecto a cada uno de los criterios de valoración determinados en el pliego de cláusulas administrativas particulares.



Respecto a cada uno de ellos se realiza un pequeño resumen de la propuesta del licitador y se valora la misma para determinar el grado de adecuación con respecto a los requerimientos mínimos exigidos.

### 3.1 EQUIPO DE TRABAJO (hasta 25 puntos)

Este criterio valora el equipo técnico de soporte presencial en lo relativo a la titulación, cualificación, formación y certificaciones, así como su experiencia profesional.

A continuación, se realiza un resumen de la información contenida en las diferentes propuestas:

#### CONCATEL

Propone el siguiente equipo de trabajo:

##### Técnico 1

<b>Titulación</b>	Técnico superior en informática de gestión
<b>Titulación</b>	Técnico de soporte a usuario
<b>Experiencia</b>	Más de 6 años en entornos y tecnologías de sistemas
<b>Antigüedad en la empresa</b>	Con primera opción se trataría de mantener el equipo técnico que está prestando el servicio actualmente. Si no fuera posible el personal será de nueva contratación.
<b>Formación/certificaciones</b>	ITIL V3

##### Técnico 2

<b>Titulación</b>	Técnico superior en informática de gestión
<b>Titulación</b>	Técnico de soporte a usuario
<b>Experiencia</b>	Más de 4 años en entornos y tecnologías de sistemas
<b>Antigüedad en la empresa</b>	Con primera opción se trataría de mantener el equipo técnico que está prestando el servicio actualmente. Si no fuera posible el personal será de nueva contratación.
<b>Formación/certificaciones</b>	ITIL V3

Adicionalmente introducen, a tiempo parcial, las figuras de director y responsable del servicio.

NO se dan nombres de los técnicos propuestos para el servicio. No forman parte de la plantilla de la empresa, ya que como primera opción tratarían de mantener al equipo actual y si no fuera posible el personal sería de nueva contratación.



## CLASE 10

Propone el siguiente equipo de trabajo:

### Técnico 1

<b>Titulación</b>	- FP I Auxiliar administrativo - FP II Técnico especialista en informática de gestión
<b>Experiencia</b>	Más de 14 años de experiencia en servicios relacionados con el objeto del contrato
<b>Formación/certificaciones</b>	- ITIL Foundation v3 - Curso de ciberseguridad para autónomos y PYMES

### Técnico 2

<b>Titulación</b>	- Técnico superior en administración de sistemas informáticos - Técnico superior en desarrollo de aplicaciones informáticas
<b>Experiencia</b>	Más de 18 años de experiencia en servicios relacionados con el objeto del contrato
<b>Formación/certificaciones</b>	- ITIL Foundation v3 - Curso de aplicaciones informáticas de gestión - Curso de comunicación de ordenadores y redes locales - Curso de configuración de servidores

Clase 10 es la actual empresa adjudicataria de los servicios de soporte al proyecto de Oficina Móvil de Les Corts y que se van a renovar con el presente procedimiento de contratación. Los técnicos propuestos, que forman parte de la plantilla de la empresa, son los que están prestando el servicio presencial, y lo llevan haciendo desde hace algunos años, de forma totalmente satisfactoria.

El equipo de trabajo presencial contaría con el apoyo de un equipo técnico de segundo nivel, que actuaría además en el caso de una carga de trabajo excesiva puntual, con el objetivo de cumplir los niveles óptimos de servicio.

## THE WHITEAM

Propone el siguiente equipo de trabajo:

### Técnico 1

<b>Titulación</b>	- FP I Auxiliar administrativo - FP II Técnico especialista en informática de gestión
<b>Experiencia</b>	Más de 14 años de experiencia en servicios relacionados con el objeto del contrato
<b>Formación/certificaciones</b>	- ITIL Foundation v3 - Curso de ciberseguridad para autónomos y PYMES

## Técnico 2

<b>Titulación</b>	- Técnico superior en administración de sistemas informáticos - Técnico superior en desarrollo de aplicaciones informáticas
<b>Experiencia</b>	Más de 18 años de experiencia en servicios relacionados con el objeto del contrato
<b>Formación/certificaciones</b>	- ITIL Foundation v3 - Curso de aplicaciones informáticas de gestión - Curso de comunicación de ordenadores y redes locales - Curso de configuración de servidores

Los técnicos propuestos son los que están prestando actualmente los servicios de soporte al proyecto de Oficina Móvil de Les Corts.

De forma adicional se incluyen los siguientes perfiles a tiempo parcial:

- Coordinador de servicio, con su perfil de gestión. No se menciona su nivel de dedicación, ni qué persona se designaría. Sí que será titulado universitario y técnico especialista en controles de calidad.
- Bolsa de 100 horas (33 por año) para realizar tareas paralelas a las propias del objeto del contrato.

## SCC

Proponen el siguiente equipo de trabajo:

## Técnico 1

<b>Titulación</b>	- FP I Auxiliar administrativo - FP II Técnico especialista en informática de gestión
<b>Experiencia</b>	Más de 14 años de experiencia en servicios relacionados con el objeto del contrato
<b>Formación/certificaciones</b>	- ITIL Foundation v3 - Curso de ciberseguridad para autónomos y PYMES

## Técnico 2

<b>Titulación</b>	- Técnico superior en administración de sistemas informáticos - Técnico superior en desarrollo de aplicaciones informáticas
<b>Experiencia</b>	Más de 18 años de experiencia en servicios relacionados con el objeto del contrato
<b>Formación/certificaciones</b>	- ITIL Foundation v3 - Curso de aplicaciones informáticas de gestión - Curso de comunicación de ordenadores y redes locales - Curso de configuración de servidores

### Técnico 3

Este técnico dará cobertura a las ausencias o bajas de los técnicos habituales (técnico 1 y 2) y además complementará las tareas que sea necesario con un total de 200 horas al año (600 horas en la totalidad del proyecto).

<b>Titulación</b>	- FP II Sistemas de telecomunicaciones - FP II instalaciones en telecomunicaciones
<b>Experiencia</b>	6 años en servicios relacionados con el objeto del contrato
<b>Formación/certificaciones</b>	- Certificación CISCO IT Essentials I y II

Los técnicos propuestos son los que están prestando actualmente los servicios de soporte al proyecto de Oficina Móvil de Les Corts.

De forma adicional se incluyen los siguientes perfiles a tiempo parcial:

- Director de proyecto. Sí se aporta su nombre y experiencia profesional.
- Soporte de segundo nivel, con técnicos especializados en redes, sistemas, sistemas operativos, bases de datos, etc. con una dedicación total de 60 horas (20 horas al año).
- Soporte de tercer nivel, con técnicos especialistas en producto con relación directa con los fabricantes, con una dedicación total de 20 horas (6 horas al año).

## CIVIED

Propone el siguiente equipo de trabajo:

Gestor de proyecto (dedicación del 10%)

<b>Titulación</b>	Ingeniería técnica en informática de sistemas
<b>Experiencia</b>	5,5 años experiencia en servicios relacionados con el objeto del contrato
<b>Formación/certificaciones</b>	- ITIL Foundation - Curso oficial Cisco CCNA - VTSP-SDS y VSP-SDS (Vmware)

Técnico 1 (dedicación del 100%)

<b>Titulación</b>	Grado superior en administración de sistemas informáticos
<b>Experiencia</b>	9 años de experiencia en servicios relacionados con el objeto del contrato
<b>Formación/certificaciones</b>	- ITIL Foundation - Curso LOPD - Curso de seguridad en redes inalámbricas - Curso de seguridad en móviles, smartphones y PDA's - Curso de delitos tecnológicos - Curso de Malware

Técnico 2 (dedicación del 100%)

<b>Titulación</b>	Grado superior en desarrollo de aplicaciones informáticas
<b>Experiencia</b>	10 años de experiencia en servicios relacionados con el objeto del contrato
<b>Formación/certificaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ITIL Foundation</li> <li>- Programación Delphi 6</li> <li>- Curso web ASP, .NET, php y javascript</li> </ul>

Técnico 3 (Este técnico dará cobertura a las ausencias o bajas de los técnicos habituales)

<b>Titulación</b>	Grado superior en administración de sistemas informáticos
<b>Experiencia</b>	3 años de experiencia en servicios relacionados con el objeto del contrato
<b>Formación/certificaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ITIL Foundation</li> <li>- CCNA (for ISP)</li> <li>- CCNA (For home and small business)</li> </ul>

No se menciona el nombre de los técnicos propuestos. Se habla de un segundo nivel de soporte, pero no se aportan datos del mismo.

## TUYU

Propone el siguiente equipo de trabajo:

Técnico 1 (dedicación del 100%)

<b>Titulación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- FP I Administración</li> <li>- FP II. Grado superior de informática</li> <li>- FP II. Grado superior técnico superior en administración de sistemas informáticos</li> </ul>
<b>Experiencia</b>	Más de 6 años de experiencia en servicios relacionados con el objeto del contrato
<b>Formación/certificaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cisco CCCNA (480 horas)</li> <li>- Curso de sistemas microinformáticos (600 horas)</li> <li>- Servicios corporativos con Linux (40 horas)</li> <li>- Mantenimiento de ordenadores e impresoras (65 horas)</li> </ul>

Técnico 2 (dedicación del 100%)

<b>Titulación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnico en explotación de sistemas informáticos</li> <li>- Técnico superior en administración de sistemas informáticos</li> </ul>
<b>Experiencia</b>	Más de 14 años de experiencia en servicios relacionados con el objeto del contrato
<b>Formación/certificaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cisco Essentials 5.0</li> <li>- CCNA 1 Exploration 4.0</li> <li>- Curso de Wordpress</li> <li>- Curso de administración de Microsoft SharePoint</li> </ul>

En este caso sí que se mencionan los nombres de las personas que prestarían el servicio presencial.



## NUNSYS

Propone el siguiente equipo de trabajo:

### Técnico 1

<b>Titulación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- FP I Auxiliar administrativo</li> <li>- FP II Técnico especialista en informática de gestión</li> </ul>
<b>Experiencia</b>	Más de 14 años de experiencia en servicios relacionados con el objeto del contrato
<b>Formación/certificaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ITIL Foundation v3</li> <li>- Curso de ciberseguridad para autónomos y PYMES</li> </ul>

### Técnico 2

<b>Titulación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnico superior en administración de sistemas informáticos</li> <li>- Técnico superior en desarrollo de aplicaciones informáticas</li> </ul>
<b>Experiencia</b>	Más de 18 años de experiencia en servicios relacionados con el objeto del contrato
<b>Formación/certificaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ITIL Foundation v3</li> <li>- Curso de aplicaciones informáticas de gestión</li> <li>- Curso de comunicación de ordenadores y redes locales</li> <li>- Curso de configuración de servidores</li> </ul>

Los técnicos propuestos son los que están prestando actualmente los servicios de soporte al proyecto de Oficina Móvil de Les Corts.

De forma adicional en la propuesta se incluyen los curriculums profesionales de un equipo de 12 técnicos de soporte de segundo nivel. Su participación en el contrato es de entender que sería testimonial.

Además, se incluye un soporte en comunicaciones de 75 horas (25 horas anuales).

### 3.1.1 VALORACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

De las siete propuestas analizadas, cuatro de ellas (CLASE 10, THE WHITEAM, SCC y NUNSYS) incluyen en sus propuestas a los dos técnicos que actualmente están prestando, de forma satisfactoria, en Les Corts el servicio presencial de soporte al proyecto de Oficina Móvil, adjudicado a la empresa CLASE 10 y que ahora hay que renovar.

Hemos de entender que dichas empresas han llegado a preacuerdos con los técnicos para incorporar sus nombres y curriculums en sus propuestas.

La experiencia, formación, conocimientos, compromiso, actitud y aptitud para el servicio presencial de estos técnicos están plenamente contrastados y cumplen todos y cada uno de los requisitos exigidos en el Pliego de prescripciones técnicas de forma idónea.



Además, una quinta propuesta (CONCATEL) afirma que su primera intención es llegar a un acuerdo con dichos técnicos para prestar el servicio en el caso de que resultase adjudicataria, si bien no deja de ser más que una declaración de intenciones, pues, al parecer, no ha llegado a ningún acuerdo previos con ellos. En caso de que dicho acuerdo no fuese posible, contrataría a técnicos específicamente para este servicio.

Por otra parte, tanto CIVIRED como TUYÚ en sus respectivas propuestas incluyen sus propios técnicos, con un perfil adecuado a los requisitos solicitados y experiencia en la prestación de servicios de soporte a usuarios/as en otras organizaciones, si bien éstas no tienen el mismo perfil que Les Corts. Además, en el caso de TUYÚ no se mencionan expresamente los nombres de los técnicos asignados al proyecto.

En lo que se refiere al número de componentes del equipo de trabajo, si bien todos optan por un servicio presencial compuesto por dos técnicos de forma permanente y aportan un perfil de coordinador o responsable de proyecto, así como un soporte de segundo nivel (cuyo uso en el objeto de este contrato sería bastante testimonial en función de nuestra propia experiencia), sí es verdad que algunas propuestas aportan diferencias significativas respecto al resto. Son las siguientes en orden decreciente de relevancia:

- SCC asigna un tercer técnico (aporta su curriculum personal), que, si bien está pensado para cubrir bajas y realizar sustituciones temporales del nivel presencial, se puede usar como tercer recurso con 200 horas anuales (1 mes por año) de participación en el contrato. Este recurso puede resultar sumamente interesante al comienzo de legislatura, momento en el cual hay que desplegar en poco tiempo un gran número de portátiles y móviles. Además, cuantifica en 20 horas anuales la participación de técnicos de un segundo nivel de soporte y de 6 horas anuales la de un especialista en producto.
- CLASE 10 oferta el apoyo de un equipo técnico de segundo nivel, que actuaría además en el caso de una carga de trabajo excesiva puntual, con el objetivo de cumplir los niveles óptimos de servicio.
- THE WHITEAM incorpora una bolsa de horas para tareas adicionales relacionadas con el objeto del proyecto, pero sólo a razón de 33 al año. NUNSYS propone lo mismo, pero con 25 horas anuales.
- CIVIRED incorpora un tercer técnico en su propuesta, pero exclusivamente se asigna al proyecto para cubrir bajas o sustituciones temporales de los técnicos presenciales. No tendría más participación más allá de ese cometido.

A la vista de las reflexiones realizadas, entendemos que la propuesta de SCC con respecto al equipo de trabajo es claramente la más destacada, por lo que se le asignarían los 25 puntos de este criterio. El resto de ofertas se valoran proporcionalmente respecto a ésta de la siguiente forma:

PROPUESTA	PUNTUACIÓN (25 máximo)
CONCATEL	8
CLASE 10	20
THE WHITEAM	18
SCC	25
CIVIED	10
TUYÚ	10
NUNSYS	15

### 3.2 PROPUESTA DE SERVICIO (hasta 15 puntos)

En este criterio se valoran especialmente los mecanismos previstos para cubrir las ausencias o bajas prolongadas de un/a técnico/a de forma que no exista discontinuidad en el nivel de servicio, el plan de formación propuesto para los técnicos durante la vida del contrato, el plan de inicio y devolución del servicio, y otros aspectos que contribuyan a la calidad del servicio.

A continuación, se realiza un resumen de la información contenida en las diferentes propuestas con respecto a este criterio:

CONCATEL	
<b>Mecanismos previstos para cubrir ausencias o bajas</b>	No se mencionan
<b>Plan de formación para los técnicos (cursos)</b>	Se estima en 200 h/año por técnico, a través de plataforma virtual. En concreto, y al comienzo del proyecto: <ul style="list-style-type: none"> <li>- ITIL Foundation Certificate v3</li> <li>- LOPD</li> <li>- Aplicaciones propias de Les Corts</li> </ul>
<b>Plan de inicio y devolución del servicio</b>	Proceso de transición del servicio de 4 semanas (se detallan todas las fases, tareas y documentación): <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma de contacto</li> <li>- Diseño y transferencia</li> <li>- Asunción del servicio</li> </ul> Plan de devolución del servicio de cuatro semanas (se detallan todas las fases, tareas y documentación): <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arrancada</li> <li>- Cesión gradual de control</li> <li>- Validación y aprobación</li> </ul>

<b>Otros aspectos</b>	Realización trimestral de encuestas de satisfacción del servicio
-----------------------	--

## CLASE 10

<b>Mecanismos previstos para cubrir ausencias o bajas</b>	A través de un técnico del equipo que actuaría como apoyo al soporte presencial
<b>Plan de formación para los técnicos (cursos)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Curso avanzado de ciberseguridad en dispositivos móviles y PC's</li> <li>- CCNA VOIP</li> <li>- Excel Avanzado</li> <li>- Sistemas operativos Linux, IOS, Windows y Windows Server 2016</li> <li>- Curso de WMARE</li> <li>- Curso de idiomas (Inglés, Grau Mitja valenciano)</li> </ul>
<b>Plan de inicio y devolución del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de transición es inmediato, ya que Clase 10 es el actual adjudicatario del contrato y propone la continuidad del equipo de trabajo.</li> <li>- Fase de devolución del servicio de 10 días</li> </ul>
<b>Otros aspectos</b>	

## THE WHITEAM

<b>Mecanismos previstos para cubrir ausencias o bajas</b>	Simplemente se cita que habrá recursos de reserva
<b>Plan de formación para los técnicos (cursos)</b>	Aunque se cita no se materializa en ningún curso concreto
<b>Plan de inicio y devolución del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La fase de transición es inmediata, ya que se propone la continuidad del equipo de trabajo</li> <li>- Plan de devolución del servicio de 30 días (se detallan todas las tareas)</li> </ul>
<b>Otros aspectos</b>	Se incluye un stock de equipos completos y componentes para resolución de averías, pero esto no forma parte del ámbito del contrato

## SCC

<b>Mecanismos previstos para cubrir ausencias o bajas</b>	Incorporan un tercer técnico para ausencias y sustituciones. Además, podrá intervenir en el servicio a razón de 200 horas al año.
<b>Plan de formación para los técnicos (cursos)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios Cloud             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ System Center/Horizon/Azure</li> </ul> </li> <li>- Movilidad             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aruba/Windows 10</li> </ul> </li> <li>- Productividad             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Office 365/Exchange/Skype for Business /Backup gestionado del puesto de trabajo</li> </ul> </li> </ul>
<b>Plan de inicio y devolución del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fase de transición de 2 días, al incorporar al equipo que actualmente presta el servicio</li> <li>- Plan de devolución del servicio de 30 días</li> </ul>
<b>Otros aspectos</b>	

## CIVIED

<b>Mecanismos previstos para cubrir ausencias o bajas</b>	A través de un tercer técnico de soporte.
<b>Plan de formación para los técnicos (cursos)</b>	- No se menciona
<b>Plan de inicio y devolución del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fase de transición de 1 mes. No se proporcionan muchos detalles.</li> <li>- Plan de devolución del servicio. No se menciona su duración, aunque sí cómo se procederá</li> </ul>
<b>Otros aspectos</b>	

## TUYÚ

<b>Mecanismos previstos para cubrir ausencias o bajas</b>	Se realizaría a través de búsqueda de candidatos con una herramienta propia de la empresa ("Reclutamiento"). Hemos de entender que NO hay un recurso asignado de antemano al proyecto para este tipo de incidencias
<b>Plan de formación para los técnicos (cursos)</b>	<p>Se propone una formación inicial para nuevas incorporaciones con los siguientes módulos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La imagen de Les Corts y los servicios prestados a sus usuarios</li> <li>- Técnicas de atención y comunicación</li> </ul> <p>Se habla de un plan de formación continuada de la empresa, pero no se concreta qué formación recibirá el</p>

	equipo de trabajo propuesto para Les Corts.
<b>Plan de inicio y devolución del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fase de recepción del servicio de 5 días</li> <li>- Plan de devolución del servicio de 10 días</li> </ul> <p>En ambos casos se describe de forma genérica el marco metodológico que se utilizaría, incluyendo las actividades</p>
<b>Otros aspectos</b>	

## NUNSYS

<b>Mecanismos previstos para cubrir ausencias o bajas</b>	No se concreta nada de forma específica
<b>Plan de formación para los técnicos (cursos)</b>	Se detalla el listado de cursos que tiene NUNSYS (como centro de formación). De todos ellos, cada uno con una duración y un coste, se oferta una "bolsa" de 1.500 euros el primer año y 2.000 euros para el segundo y tercer año (incluyendo a los dos técnicos). Es una cuantía insuficiente para los dos técnicos teniendo en cuenta el coste de los cursos
<b>Plan de inicio y devolución del servicio</b>	<p>Se menciona que no es necesario fase de transición ya que se comprometen a prestar el servicio con el equipo de trabajo actual.</p> <p>En cuanto a la fase de devolución del servicio, simplemente se menciona que transmitirán toda la información necesaria al nuevo licitador sin cuantificar la duración de esta fase</p>
<b>Otros aspectos</b>	

### 3.2.1 VALORACIÓN DE LA PROPUESTA DE SERVICIO

Analizando las diferentes propuestas podemos concluir que con respecto a este criterio no existen diferencias extremas entre las mismas. Si es cierto que algunas de ellas están por debajo del resto al no haber previsto ningún mecanismo para cubrir ausencias o bajas prolongadas (o lo consideramos poco eficiente) o un plan de formación para los técnicos que prestarán el servicio, punto que consideramos importante para dotar al equipo de los conocimientos necesarios para el desarrollo de su trabajo y mantenerlo motivado.

Respeto al plan de inicio y devolución del servicio, todas las propuestas lo han tenido en cuenta, con independencia de su compromiso de mantener al actual equipo de trabajo o proponer al suyo propio. Lógicamente, mantener el equipo de trabajo significaría que fase de inicio o transición del servicio es innecesaria, evitando así cualquier discontinuidad en el servicio, lo cual es muy valorable.

Así pues, podemos decir que la mejor propuesta es la de SCC, al incluir un mecanismo bien definido para cubrir bajas y ausencias, integrando un técnico adicional en el equipo de trabajo. No se valora este técnico adicional como parte integrante del equipo de trabajo, sino como un recurso siempre disponible para sustituir, en caso de necesidad, a cualquiera de los técnicos presenciales. Por nuestra experiencia, este puede ser el mecanismo más efectivo para hacer frente a sustituciones puntuales e imprevistas.

Además, SCC propone un plan de formación adecuado a las tareas objeto del contrato e incluir un adecuado plan de inicio y devolución del servicio.

CIVIRED también opta por un tercer técnico como mecanismo para cubrir bajas y ausencias, si bien no define ningún plan de formación específico para los técnicos.

CLASE 10 destaca por su completo plan de formación, muy orientado a las tareas a realizar por el equipo de trabajo en Les Corts, pero no define con precisión el mecanismo para cubrir bajas y ausencias.

CONCATEL por su parte tampoco define cómo cubrir bajas y ausencias y aunque ofertan 200 horas/año por técnico en formación, si bien su catálogo formativo es muy corto.

Por otra parte, THE WHITEAM no define con precisión el plan de formación ni el mecanismo para cubrir bajas y ausencias, y NUNSYS no define tal mecanismo y propone un plan de formación limitado a una baja cuantía económica.

Finalmente, la propuesta de TUYÚ resulta la menos destacada, pues como mecanismo para cubrir bajas y ausencias simplemente describen una aplicación informática propia para la selección de candidatos y su plan de formación es poco adecuado para las actividades propias del objeto del contrato.

Valorando proporcionalmente las propuestas, la puntuación de cada una de ellas quedaría de la siguiente forma:

PROPUESTA	PUNTUACIÓN (15 máximo)
CONCATEL	5
CLASE 10	8
THE WHITEAM	5
SCC	15
CIVIRED	8
TUYÚ	3
NUNSYS	5



#### 4. VALORACIÓN TOTAL

---

Si sumamos las puntuaciones obtenidas por las diferentes propuestas respecto a cada uno de los criterios de valoración establecidos para el presente procedimiento, obtenemos la valoración total de las mismas. Ordenadas de mayor a menor quedan de la siguiente forma:

PROPUESTA	PUNTUACIÓN (40 máximo)
SCC	40
CLASE 10	28
THE WHITEAM	23
NUNSYS	20
CIVIRED	18
CONCATEL	13
TUYÚ	13

Palau de Les Corts  
Valencia, 23 de abril de 2018

Agustín Ruiz Claramonte  
Jefe del Servicio de Informática



