

INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR DE LAS OFERTAS PRESENTADAS A LA CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN POR PROCEDIMIENTO ABIERTO DE LA ASISTENCIA TÉCNICA, OPERACIÓN, CAU Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE DE BASE Y DE COMUNICACIONES DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE VALLADOLID (EXpte: 13/2016) PARA EL LOTE 1.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

MARÍA PILAR
CONDE DUQUE

Fecha Firma: 15/09/2016 11:28

JULIÁN

ARROYO ÁLVAREZ

Fecha Firma: 15/09/2016 12:06:00.000

JOSÉ ANTONIO

REVUELTA POZO

Fecha Firma: 15/09/2016 12:21:00.000

Mª JULIANA

BERZOSA GÓMEZ

Fecha Firma: 15/09/2016 15:34:00.000

Fecha Copia : Fri Sep 16 08:29:39 CEST 2016

Código seguro de verificación(CSV): 2790b32eccd85f65e082f140b8fd93b7756cb8d

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



1 INTRODUCCIÓN.

El objeto de este informe es el análisis y valoración de los criterios evaluables mediante juicio de valor de las ofertas presentadas al concurso de Asistencia Técnica, Operación, CAU y Mantenimiento del Software de Base y de Comunicaciones de los Sistemas de Información del Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Ayuntamiento de Valladolid.

2 OFERTAS PRESENTADAS.

Las ofertas presentadas al concurso para el Lote 1 son las siguientes:

LOTE 1:

1.- CENTRO DE INNOVACIÓN DE SERVICIOS GESTIONADOS AVANZADOS S.L (CISGA)

2.- CONNECTIS ICT SERVICES, SAU

3 METODOLOGÍA.

Según el apartado H "Criterios para la Adjudicación del Contrato", del Cuadro de Características Particulares, para la valoración de las ofertas se han establecido unos criterios divididos en dos grupos:

- Criterios de valoración matemática. Apartado H.1.
- Criterios evaluables mediante juicio de valor. Apartado H.2.

En este informe se valorarán las ofertas en función de los criterios evaluables mediante juicio de valor.

4 RELACIÓN DE CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR.

En el apartado H.2., se establece que la distribución de la puntuación se hará de manera proporcional en todos los aspectos de valoración enunciados, atribuyéndole la calificación de:

- **Muy buena:** cuando se realice un estudio detallado del aspecto en cuestión y se propongan medidas de actuación adecuadas, precisas, bien definidas y/o innovadoras.
- **Buena:** cuando el estudio y propuesta en relación con el elemento a valorar sea detallado, y se propongan algunas medidas de actuación, precisas y/o innovadoras.
- **Regular:** cuando se limite a un somero estudio de la obra y/o se realicen aportaciones de actuación, escasas y/o poco precisas.
- **Mala:** cuando se mejoren muy escasamente los aspectos a valorar por encima de los mínimos exigidos en la documentación técnica que defina el objeto del contrato.
- **Muy mala:** cuando no se mejoren ninguno de los aspectos a valorar por encima de los mínimos exigidos en la documentación técnica que defina el objeto del contrato.

Corresponderá la máxima puntuación en la valoración de cada aspecto a la oferta que reciba la calificación de "muy buena", la 3/4 de esa puntuación a la considerada como "buena", un la mitad a la calificada como "regular", 1/4 de los puntos a la calificada como "mala", y cero puntos a la calificada como "muy mala".

Se considerarán desproporcionadas o temerarias, con los efectos establecidos en el artículo 152 del TRLCSP, las propuestas técnicas que oferten actuaciones que contengan medidas de actuación en cada criterio que, a juicio técnico motivado de la Mesa de contratación, tengan un coste superior a un 15% del precio de licitación, IVA incluido.

Los criterios a evaluar son los siguientes:

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

MARÍA PILAR
CONDE DUQUE

Fecha Firma: 15/09/2016 11:28

JULIÁN

ARROYO ÁLVAREZ

Fecha Firma: 15/09/2016 12:06:00.000

JOSÉ ANTONIO

REVUELTA POZO

Fecha Firma: 15/09/2016 12:21:00.000

Mª JULIANA

BERZOSA GÓMEZ

Fecha Firma: 15/09/2016 15:34:00.000

Fecha Copia : Fri Sep 16 08:29:39 CEST 2016

Código seguro de verificación(CSV): 2790b32eccd85f65e082f140b8fdf93b7756cb8d

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



LOTE 1.- CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS

H.2.1.- ESTUDIO DE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DEL CONTRATO Y PLAN DE EJECUCIÓN MATERIAL DEL CONTRATO. De 0 a 40 puntos.

Dentro del estudio de la documentación técnica del contrato y plan de ejecución material se valorarán los siguientes apartados:

H.2.1.1 MEMORIA TÉCNICA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- De 0 a 12 puntos.

En la valoración de la memoria técnica de prestación del servicio, se analizarán los siguientes aspectos:

- **Plan de calidad y mejora continua. De 0 a 9 puntos.**

Se valora en este criterio el plan de calidad y mejora continua adaptado y concretado al desarrollo de los servicios que se prestarán en la ejecución del contrato, valorándose las acciones encaminadas a la mejora de los indicadores de los niveles de servicio establecidos y la introducción de nuevas métricas que mejoren el servicio.

- **Planificación y gestión de los trabajos. De 0 a 3 puntos.**

Se valora en este criterio la gestión y organización de las actividades y trabajos para el desarrollo de los servicios objeto de contrato, como son los grupos de trabajo, horarios y coordinación con los distintos niveles de soporte y su integración con la organización ITIL del servicio.

H.2.1.2 MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS.- De 0 a 28 puntos.

Se valorarán las medidas concretas propuestas por el licitador en la ejecución del contrato, en los siguientes aspectos:

- **Medios técnicos. De 0 a 7 puntos.**

Se valorarán los recursos técnicos y de telecomunicaciones puestos a disposición del proyecto, que sean superiores a los exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas y que estén relacionados con el objeto del mismo, tales como: mejoras en las conexiones con el Ayuntamiento, en la seguridad de la conexión, en la disponibilidad de la conexión, en la infraestructura de telefonía (ACD, grabación de llamadas) y en los ordenadores destinados a la prestación del servicio, además de la disponibilidad de un sistema de gestión del servicio.

- **Recursos humanos. De 0 a 14 puntos.**

Se valorará el equipo de trabajo asignado al contrato, en la parte que supere lo exigido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, las certificaciones adicionales a las exigidas, relacionadas con el objeto del contrato, que acrediten los miembros del equipo del proyecto, el mayor perfil profesional y los años de experiencia de las personas propuestas por el licitador, de acuerdo a lo especificado en el pliego de prescripciones técnicas.

- **Planes de formación. De 0 a 7 puntos.**

Se valorará el plan de formación propuesto por el licitador a desarrollar durante la vigencia del contrato, para garantizar la prestación del servicio en un entorno tecnológico en constante evolución, teniendo en cuenta la mayor adecuación de los itinerarios formativos al entorno operativo, a la garantía de la calidad del servicio y a la seguridad, junto con el número actividades formativas y su duración.

Dada la importancia de los criterios no matemáticos para precisar el alcance de las prestaciones que se han de ejecutar para satisfacer las necesidades que se pretenden cubrir con este contrato, se rechazarán las ofertas que no alcancen 20 puntos en la valoración de los criterios evaluables mediante un juicio técnico de valor.

-2-

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

MARÍA PILAR
CONDE DUQUE

Fecha Firma: 15/09/2016 11:28

JULIÁN

ARROYO ÁLVAREZ

Fecha Firma: 15/09/2016 12:06:00.000

JOSÉ ANTONIO

REVUELTA POZO

Fecha Firma: 15/09/2016 12:21:00.000

Mª JULIANA

BERZOSA GÓMEZ

Fecha Firma: 15/09/2016 15:34:00.000

Fecha Copia : Fri Sep 16 08:29:39 CEST 2016

Código seguro de verificación(CSV): 2790b32eccd85f65e082f140b8fd93b7756cb8d

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

**5 VALORACION DE LAS OFERTAS.****LOTE 1.- CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**

Se detalla a continuación la valoración de los criterios evaluables por juicio de valor para las ofertas correspondientes al LOTE 1.

En las ofertas presentadas por las empresas CISGA y CONNECTIS se ha detectado que:

- I. **CISGA.-** La oferta sobrepasa el número máximo de páginas establecido, por lo que no se valorará a partir de la página 50 de la documentación presentada, sin tener en cuenta el índice.
- II. **CONNECTIS.-** En la documentación técnica, pág. 32 y 35 se indica la duración de la fase de transición, que es uno de los criterios a valorar mediante fórmula en el punto: "Periodo de Asunción del Servicio" del apartado "H.1.2. MEJORAS SIN COSTE ADICIONAL". No obstante, la información aportada en la documentación técnica, no desvirtúa la valoración de los criterios de valoración matemática.

H.2.1.- ESTUDIO DE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DEL CONTRATO Y PLAN DE EJECUCIÓN MATERIAL DEL CONTRATO.**H.2.1.1 MEMORIA TÉCNICA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- De 0 a 12 puntos.**

En la valoración de la memoria técnica de prestación del servicio, se analizarán los siguientes aspectos:

- **Plan de calidad y mejora continua. De 0 a 9 puntos.**

Se valora en este criterio el plan de calidad y mejora continua adaptado y concretado al desarrollo de los servicios que se prestarán en la ejecución del contrato, valorándose las acciones encaminadas a la mejora de los indicadores de los niveles de servicio establecidos y la introducción de nuevas métricas que mejoren el servicio.

1.- CISGA

Proponen la aplicación de un Modelo de Servicios Gestionados, propio de la empresa, basado en varias disciplinas y estándares de calidad: ITIL, Magerit y certificado ISO9001, ISO14001, ISO 20000 e ISO 27001. Se basa en una estrategia que integra personas, procesos y herramientas para la consecución de los acuerdos de niveles de servicio establecidos.

Establecen un Plan de Aseguramiento de la Calidad, y la participación de un equipo de aseguramiento de la calidad del Proyecto independiente. Definen las actividades para el aseguramiento de la calidad y el objetivo de la misma como la optimización del servicio específico del CAU y de los recursos y procesos con los que este servicio interactúa, que se basa en los siguientes aspectos:

- Mejora continua
- Gestión de niveles de servicio,
- Seguimiento y medición de procesos.
- Encuestas de Satisfacción
- Informes periódicos del servicio.

La metodología propuesta describe las fases y procesos establecidos para una gestión de calidad. Detalla los aspectos a abordar para su implantación, los participantes y responsables de la misma y los objetivos a lograr. La descripción realizada es correcta a nivel de procesos y en cuanto al seguimiento y control del servicio, aunque, en algunos aspectos, se limita a describir de forma general las acciones propias de un plan de calidad

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

MARÍA PILAR
CONDE DUQUE

Fecha Firma: 15/09/2016 11:28

JULIÁN

ARROYO ÁLVAREZ

Fecha Firma: 15/09/2016 12:06:00.000

JOSÉ ANTONIO

REVUELTA POZO

Fecha Firma: 15/09/2016 12:21:00.000

Mª JULIANA

BERZOSA GÓMEZ

Fecha Firma: 15/09/2016 15:34:00.000

Fecha Copia : Fri Sep 16 08:29:39 CEST 2016

Código seguro de verificación(CSV): 2790b32eccd85f65e082f140b8fd93b7756cb8d

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



y mejora continua y de las mejores prácticas de ITIL en la gestión TIC, sin concretar cómo se llevarán a la práctica en el caso concreto del CAU del Ayuntamiento de Valladolid.

Se le otorga una calificación de **regular**.

2.- CONNECTIS

La metodología del servicio que presenta es propia de la empresa y tiene como marco de referencia ITIL. El enfoque del modelo de servicios propuesto, tiene como puntos clave, la corresponsabilidad entre el Ayuntamiento y Connectis y la eficiencia en la gestión del servicio y para lograrlo plantean la implantación de un modelo organizativo y estructura de gestión, seguimiento y control del servicio, el establecimiento de acuerdos de niveles de servicio y la implantación de un modelo de calidad.

La empresa propone un Plan de Calidad de desarrollo continuo, que regirá todas las actividades que se realicen y cuyo desarrollo y supervisión estará a cargo de un equipo de calidad, metodología y procesos. Definen los objetivos concretos de calidad para el servicio y las actividades para el aseguramiento de la calidad y mejora continua:

- Revisión del Plan de métricas
- Nivel de madurez alcanzado, mediante el control de las no conformidades, auditorías del servicio, acciones de mejora de procesos y procedimientos.
- Gestión del conocimiento.- Realización de planes de formación, seguimiento de la cualificación técnica.
- Encuestas de satisfacción.
- Estudio de acciones de mejora

Se parte de la asunción de los indicadores de nivel de servicio requeridos en el PPT y se presenta una propuesta concreta de indicadores de nivel de servicio, agrupándolos en indicadores de Gestión, de RRHH, de Calidad y Operativos o específicos del servicio prestado y sus valores objetivos. Además propone nuevos indicadores de nivel de servicio, indicando cómo se calculan, cuál es el valor objetivo que deben tener y las penalizaciones que se derivan de su incumplimiento en la facturación mensual del Servicio.

Se le otorga una calificación de **buena**.

• **Planificación y gestión de los trabajos. De 0 a 3 puntos.**

Se valora en este criterio la gestión y organización de las actividades y trabajos para el desarrollo de los servicios objeto de contrato, como son los grupos de trabajo, horarios y coordinación con los distintos niveles de soporte y su integración con la organización ITIL del servicio.

1.- CISGA

Plantea como objetivo primordial consolidar un modelo de gestión, correspondiente a la dirección, coordinación y seguimiento del trabajo realizado, basado en la Gestión Colaborativa entre el Ayuntamiento, como responsable de definir la estrategia de provisión de servicios y la empresa proveedora del servicio, responsable de ofrecer la mejor calidad al servicio prestado. Se definen los siguientes órganos de gestión a nivel estratégica, táctico y operativo:

- **Comité Dirección Ejecutivo**
Responsable para el proyecto del Ayuntamiento y Director del Proyecto de CISGA
Reuniones cada 6 meses
- **Comité Seguimiento**
Responsable del Servicio por parte de CISGA

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

MARÍA PILAR
CONDE DUQUE

Fecha Firma: 15/09/2016 11:28

JULIÁN

ARROYO ÁLVAREZ

Fecha Firma: 15/09/2016 12:06:00.000

JOSÉ ANTONIO

REVUELTA POZO

Fecha Firma: 15/09/2016 12:21:00.000

Mª JULIANA

BERZOSA GÓMEZ

Fecha Firma: 15/09/2016 15:34:00.000

Fecha Copia : Fri Sep 16 08:29:39 CEST 2016

Código seguro de verificación(CSV): 2790b32eccd85f65e082f140b8fd93b7756cb8d

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Reuniones cada 3 meses.

Plantea una gestión integral en el marco metodológico de ITIL, orientada a procesos, basada en la comunicación y coordinación de los diferentes grupos de soporte involucrados, con un correcto flujo de escalado y la transferencia de conocimiento entre los distintos equipos de trabajo TIC.

Describe el modelo de transición que se seguirá para garantizar la continuidad del servicio, que, en el caso concreto del proyecto del CAU, se concreta en las siguientes fases: Asunción del Servicio, Pleno Servicio y Entrega del Servicio. Se describen los objetivos a alcanzar y las actividades a realizar en cada una de las fases

HORARIO

- Propone horario presencial: 7:30 a 20:30 (cumple con lo recogido en el PPT), concentrando el mayor número de recursos de 7:30 a 15:30.
- El servicio estará cubierto por 4 operadores (exigido en el PPT), con carácter presencial en el Ayuntamiento y un Responsable / Coordinador, con dedicación exclusiva.

Se le otorga una calificación de **muy buena**.

2.- CONNECTIS

Plantea como objetivo la corresponsabilidad entre el Ayuntamiento y la empresa, y a nivel práctico esto se traduce en la creación de órganos formales de seguimiento y control del servicio:

- **Comité de Dirección**
Responsable del Servicio del Ayuntamiento y Gestor del Servicio de Connectis.
Reuniones cada 6 meses
- **Comité Seguimiento**
Responsable del Servicio del Ayuntamiento y Gestor del Contrato de Connectis.
Reuniones cada 3 meses

Propone el uso de su metodología de Gestión de Procesos de externalización de servicios, para realizar la recepción del servicio actual, que se concreta en las siguientes fases: Transición, Prestación Estable y Devolución. Plantean el desarrollo de un Plan de Recepción (Asunción o Transición) en el que se detallen los medios, soluciones técnicas y actividades para realizar la recepción del servicio. Se describen los objetivos a alcanzar, las actividades a realizar y los resultados a obtener en cada una de las fases.

Plantea la gestión del servicio en el marco metodológico de referencia ITIL, orientada a procesos y organizada en diferentes bloques de servicios relacionados entre sí. Proponen un modelo de servicio basado en la definición de "líneas de servicio", orientadas a la gestión y a la operación, que permita la integración con diferentes áreas operativas y otros proveedores de servicio.

HORARIO

- Propone horario presencial: 7:30 a 20:30, con 3 operadores en horario de 7:30 a 15:30, 1 operador en horario de 12:30 a 20:30.
- El Coordinador y el Responsable del Servicio estarán de 7:30 a 15:30 con dedicación no exclusiva.

Se le otorga una calificación de **muy buena**.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

MARÍA PILAR
CONDE DUQUE

Fecha Firma: 15/09/2016 11:28

JULIÁN

ARROYO ÁLVAREZ

Fecha Firma: 15/09/2016 12:06:00.000

JOSÉ ANTONIO

REVUELTA POZO

Fecha Firma: 15/09/2016 12:21:00.000

Mª JULIANA

BERZOSA GÓMEZ

Fecha Firma: 15/09/2016 15:34:00.000

Fecha Copia : Fri Sep 16 08:29:39 CEST 2016

Código seguro de verificación(CSV): 2790b32eccd85f65e082f140b8fd93b7756cb8d

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



H.2.1.2 MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS.- De 0 a 28 puntos.

Se valorarán las medidas concretas propuestas por el licitador en la ejecución del contrato, en los siguientes aspectos:

- **Medios técnicos. De 0 a 7 puntos.**

Se valorarán los recursos técnicos y de telecomunicaciones puestos a disposición del proyecto, que sean superiores a los exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas y que estén relacionados con el objeto del mismo, tales como: mejoras en las conexiones con el Ayuntamiento, en la seguridad de la conexión, en la disponibilidad de la conexión, en la infraestructura de telefonía (ACD, grabación de llamadas) y en los ordenadores destinados a la prestación del servicio, además de la disponibilidad de un sistema de gestión del servicio.

1.- CISGA

Dispone de una sede en Valladolid en la Calle Zanfona. Para la atención telefónica fuera del horario habitual, pone a disposición del proyecto, su Centro de Servicios Gestionados Avanzados (CSGA), ubicado en Santander, que incluye la infraestructura necesaria (equipamiento, conectividad, sistemas de comunicaciones y seguridad perimetral, ACD, herramientas de gestión, línea 900) para suministrar el servicio en remoto.

PUESTOS DE TRABAJO

Todos los operadores contarán con un puesto informático (ordenador con las licencias de sistema operativo y paquetes ofimáticos necesarios y los periféricos). Los puestos disponen de doble pantalla para visualizar la monitorización del puesto del usuario.

Los operadores asignados a las guardias dispondrán de ordenador portátil para la resolución de las incidencias en remoto.

Se asignará un portátil al responsable y coordinador del servicio. Si fueran necesarios, se podrían asignar más portátiles al servicio.

VIDEOWALL

Se visualizará en pantallas de gran formato las herramientas de monitorización del cliente.

TELEFONÍA

Los operadores contarán con un teléfono conectado al ordenador con cascos para registrar el ticket mientras se atiende al usuario.

Se asignará un teléfono móvil al Responsable y Coordinador del servicio. Se podrán asignar al equipo más móviles (hasta 4).

La comunicación de incidencias fuera del horario laboral habitual, se realizará a través de una línea 900 (gratuita) o de correo electrónico.

EQUIPOS DE VIDEO CONFERENCIA

Se dispone de equipamiento para realizar video-llamadas y video conferencias.

ACD

Disponen de un sistema ACD, ubicado en Santander y cuyo fabricante es AVAYA, al que se podrían incorporar los agentes que fueran necesarios para dar servicio. Este sistema podría estar enlazado con la ACD del Ayuntamiento, mediante enlaces IP. Disponen también de un sistema de grabación de llamadas del fabricante Verint. Cuentan con un sistema de extracción de informes de llamadas Avaya CMS, que permiten explotar la información del sistema de recepción de llamadas.

Para la atención telefónica fuera del horario laboral, cuenta con un Centro de Servicios Gestionados Avanzadas (CSGA).

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

MARÍA PILAR
CONDE DUQUE

Fecha Firma: 15/09/2016 11:28

JULIÁN

ARROYO ÁLVAREZ

Fecha Firma: 15/09/2016 12:06:00.000

JOSÉ ANTONIO

REVUELTA POZO

Fecha Firma: 15/09/2016 12:21:00.000

Mª JULIANA

BERZOSA GÓMEZ

Fecha Firma: 15/09/2016 15:34:00.000

Fecha Copia : Fri Sep 16 08:29:39 CEST 2016

Código seguro de verificación(CSV): 2790b32eccd85f65e082f140b8fd93b7756cb8d

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



VEHICULO.-

Se dispondrá de un vehículo para traslado de material y de personas entre dependencias municipales.

Se le otorga una calificación de **muy buena**.

2.- CONNECTIS

No mencionan donde tienen las dependencias para prestar el servicio en caso de emergencia o fuera del horario habitual de servicio.

PUESTOS DE TRABAJO

Ponen a disposición del Ayuntamiento 12 puestos de trabajo en caso de situaciones de emergencia, compartidos con otros clientes.

Ponen a disposición del Ayuntamiento su infraestructura para garantizar el servicio 7*24. Indican que tienen un Centro de Proceso de Datos TIER-2

No mencionan nada de ordenadores portátiles

TELEFONÍA

No se menciona nada de los teléfonos de los técnicos.

Para la comunicación de los usuarios pondrán a disposición del Ayuntamiento una línea 900 y una cuenta de correo.

ACD.- No se menciona nada

VEHICULO.- no se indica si se dispondrá de un vehículo para traslado de material entre dependencias municipales.

Se le otorga una calificación de **muy mala**.

- **Recursos humanos. De 0 a 14 puntos.**

Se valorará el equipo de trabajo asignado al contrato, en la parte que supere lo exigido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, las certificaciones adicionales a las exigidas, relacionadas con el objeto del contrato, que acrediten los miembros del equipo del proyecto, el mayor perfil profesional y los años de experiencia de las personas propuestas por el licitador, de acuerdo a lo especificado en el pliego de prescripciones técnicas.

1.- CISGA

La oferta presenta un perfil de Responsable /Coordinador del proyecto, que asume las funciones de ambos perfiles, con dedicación exclusiva y con una experiencia en estas funciones de 10 años, que supera en 7 años a la exigida en el PPT.

En cuanto al perfil de los operadores de CAU, cumple con lo exigido en el PPT y presentan un equipo de cuatro operadores con experiencia profesional en la herramienta Remedy Help Desk y en la elaboración de informes de SSCM. Dos de ellos cuentan con una experiencia de 4 años, que supera en 2 años la exigida en el PPT y los otros dos cuentan con una experiencia de 10 años, que supera en 8 años la exigida en el PPT.

En cuanto a las certificaciones presentan una certificación a mayores en ITIL para uno de los operadores.

Se le otorga una calificación de **buena**.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

MARÍA PILAR
CONDE DUQUE

Fecha Firma: 15/09/2016 11:28

JULIÁN

ARROYO ÁLVAREZ

Fecha Firma: 15/09/2016 12:06:00.000

JOSÉ ANTONIO

REVUELTA POZO

Fecha Firma: 15/09/2016 12:21:00.000

Mª JULIANA

BERZOSA GÓMEZ

Fecha Firma: 15/09/2016 15:34:00.000

Fecha Copia : Fri Sep 16 08:29:39 CEST 2016

Código seguro de verificación(CSV): 2790b32eccd85f65e082f140b8fd93b7756cb8d

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



2.- CONNECTIS

Presenta un equipo de trabajo que cumple las condiciones fijadas en el PPT. Se indica que se establecerá un equipo de respaldo, con perfiles similares y no adscrito al servicio, con una dedicación al mismo no preestablecida para garantizar la cobertura del servicio, ante necesidades de personal en el mismo, debidas a situaciones de eventuales del personal de servicio (enfermedad) o por nuevas necesidades de trabajo de carácter prioritario y urgente.

La oferta presenta un perfil de Responsable del Servicio con una experiencia de 3 años y medio, que supera en 6 meses a la exigida en el PPT. El coordinador del servicio cuenta con una experiencia de 10 años, 7 años superior a la exigida. En cuanto a la experiencia de los operadores del CAU, todos ellos superan la exigida en el PPT, uno en 8 años, dos de ellos en 4 años y el cuarto operador en 2 años.

No presenta certificaciones relacionadas con el objeto del contrato, superiores a las exigidas.

Se le otorga una calificación de **regular**.

- **Planes de formación. De 0 a 7 puntos.**

Se valorará el plan de formación propuesto por el licitador a desarrollar durante la vigencia del contrato, para garantizar la prestación del servicio en un entorno tecnológico en constante evolución, teniendo en cuenta la mayor adecuación de los itinerarios formativos al entorno operativo, a la garantía de la calidad del servicio y a la seguridad, junto con el número actividades formativas y su duración.

1.- CISGA

Teniendo en cuenta que la oferta presentada sobrepasa el número máximo de páginas establecido, y que no se tendrá en cuenta lo recogido en ella a partir de la página 50, sólo se puede valorar que se elaborará un Plan de Formación Continua, que incluirá acciones formativas específicas en la organización del servicio, en ITIL y en determinados aspectos técnicos requeridos para la prestación del servicio.

Se le otorga una calificación de **muy mala**.

2.- CONNECTIS

Proponen la realización de un Plan de Formación Continua, bajo tres modalidades: e-learning, formación externa (por otra empresa) o formación interna (por los técnicos adscritos al servicio). Definen un catálogo de cursos a realizar con una duración establecida, proponiendo la realización de un mínimo de 40 anuales de formación para cada técnico.

Se observa una duración escasa para algunos de los cursos del catálogo propuesto.

Se le otorga una calificación de **regular**.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

MARÍA PILAR
CONDE DUQUE

Fecha Firma: 15/09/2016 11:28

JULIÁN

ARROYO ÁLVAREZ

Fecha Firma: 15/09/2016 12:06:00.000

JOSÉ ANTONIO

REVUELTA POZO

Fecha Firma: 15/09/2016 12:21:00.000

Mª JULIANA

BERZOSA GÓMEZ

Fecha Firma: 15/09/2016 15:34:00.000

Fecha Copia : Fri Sep 16 08:29:39 CEST 2016

Código seguro de verificación(CSV): 2790b32eccd85f65e082f140b8fd93b7756cb8d

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



La tabla de las puntuaciones obtenidas es la siguiente:

CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR	Puntuación Máxima	Calificación CISGA	Puntuación CISGA	Calificación CONNETIS	Puntuación CONNECTIS
H.2.1.- ESTUDIO DE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DEL CONTRATO Y PLAN DE EJECUCIÓN MATERIAL DEL CONTRATO	40		25,00		20,25
H.2.1.1.- MEMORIA TÉCNICA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	12		7,50		9,75
Plan de Calidad y Mejora Continua	9	Regular	4,50	Buena	6,75
Planificación y Gestión de los Trabajos	3	Muy buena	3,00	Muy buena	3,00
H.2.1.2.- MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS	28		17,50		10,50
Medios Técnicos	7	Muy buena	7,00	Muy mala	0,00
Recursos Humanos	14	Buena	10,50	Regular	7,00
Planes de Formación	7	Muy mala	0,00	Regular	3,50
PUNTUACIÓN TOTAL			25,00		20,25

Valladolid, 15 de septiembre de 2015

**LA JEFA DEL CENTRO DE SERVICIOS
A USUARIOS**

(Firmado digitalmente)

Pilar Conde Duque

**EI JEFE DEL CENTRO DE SISTEMAS
Y COMUNICACIONES**

(Firmado digitalmente)

Julián Arroyo Álvarez

**LA DTRA. DEL ÁREA DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA, JUVENTUD Y DEPORTES**

(Firmado digitalmente)

Juliana Berzosa Gómez

**EI DTOR. DEL DPTO. DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

(Firmado digitalmente)

José Antonio Revuelta Pozo

-9-

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

MARÍA PILAR
CONDE DUQUE

Fecha Firma: 15/09/2016 11:28

JULIÁN

ARROYO ÁLVAREZ

Fecha Firma: 15/09/2016 12:06:00.000

JOSÉ ANTONIO

REVUELTA POZO

Fecha Firma: 15/09/2016 12:21:00.000

Mª JULIANA

BERZOSA GÓMEZ

Fecha Firma: 15/09/2016 15:34:00.000

Fecha Copia : Fri Sep 16 08:29:39 CEST 2016

Código seguro de verificación(CSV): 2790b32eccd85f65e082f140b8fdf93b7756cb8d

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>