



Ajuntament de
Lloret de Mar

INFORME DE LA SECCIÓ DE SISTEMES DE LA INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS

El present informe és el judici de valor sobre les proposicions presentades en la licitació amb número d'expedient 14032022000004, corresponents al LOT-2, apartat JV i aportades en el sobre "B".

Es valorarà fins un màxim de 40 punts l'oferta tècnica presentada pels licitadors, de conformitat als criteris que s'exposen a continuació i en funció de l'ordre i organització de la informació, adequació, grau de detall, concreció i coherència de la documentació presentada:

1. Metodologia i esquema de resolució d'incidències (fins a 15 punts). Descripció de la metodologia del servei, model de relació amb l'Ajuntament, escalat d'incidències, etc.
2. Gestió de la documentació. (5 punts): Es valorarà la metodologia i els criteris emprats per a l'elaboració dels documents guies dels procediments.
3. Eina de Helpdesk. (fins a 15 punts). Descripció, funcionalitats, explotació de dades i opcions addicionals
4. Informes i estadístiques del servei (fins a 5 punts).

En aquest sentit, i per a cada criteri, la puntuació s'assignarà d'acord amb les qualificacions següents:

- Excel·lent: la màxima puntuació.
- Molt bona: 4/5 de la màxima puntuació.
- Bona : 3/5 de la màxima puntuació.
- Suficient: 2/5 de la màxima puntuació.
- Insuficient: 1/5 de la màxima puntuació.
- Deficient: 0 punts.

A l'efecte d'acreditar els criteris avaluable mitjançant judici de valor s'aportarà la documentació justificativa que permeti avaluar-los tenint en compte les següents condicions:

- No es tindrà en compte la informació tècnica que no faci referència a algun dels 4 criteris establerts en el PCAP, LOT-2, apartat JV
- No es valorarà la part d'informació facilitada que superi l'extensió màxima fixada en el PCAP.
- Es penalitzarà les ofertes que el seu contingut sigui genèric i que no es refereixin a l'objecte del contracte.





Ajuntament de
Lloret de Mar

S'han presentat dos licitadors:

- ARESTES -SERVEIS INFORMATICS- S.L. (En endavant **EMPRESA-1**)
- ELENA SARMIENTO SANCHEZ (En endavant **EMPRESA-2**)

VALORACIONS

1. Metodologia i esquema de resolució d'incidències (fins a 15 punts).
Descripció de la metodologia del servei, model de relació amb l'Ajuntament, escalat d'incidències, etc.

EMPRESA-1:

Puntuació : 9,00

Comentaris

Metodologia del servei:

Presenta un quadre resum amb una relació d'accions seqüencial per el model de resolució correcta junt amb un responsable de l'execució de cada acció. En totes les accions hi ha el mateix executor (tot l'equip assignat al projecte) sense fer cap diferenciació.

Afegeix una cobertura més de suport que és el HD que disposa l'empresa a la seva seu (desviament de trucada a un call center) en cas de saturació de l'equip "in situ".

No desenvolupa com és el "procés de solució" de l'incidència, s'esmenta com una acció més dins el model seqüencial.

Model organitzatiu i de relació amb l'Ajuntament

Presenta tres nivells (direcció, service manager i tècnics). Descriu les funcionalitats de cadascun i detalla la periodicitat de reunions de cada nivell i els objectius de cadascuna.

Descriu la relació dels perfils de l'equip de treball assignats al projecte i les funcions de cadascun.

Posa a disposició del projecte, departaments interns de la pròpia empresa com a suport al contracte en cas de necessitat.

Escalat d'incidències:

Explica en detall l'escalat de les incidències només dins el propi servei de Helpdesk de l'empresa.

En cap moment parla de l'escalat fora del propi equip de HelpDesk ni com interaccionar amb els tècnics del departament d'informàtica ni els possibles proveïdors externs.





Ajuntament de
Lloret de Mar

En resum i per tot l'exposat anteriorment, es considera que la documentació aportada es pot qualificar globalment de BONA de conformitat allò establert en el PCAP. S'assigna una puntuació de 9 punts.

EMPRESA-2:

Puntuació: 6

Comentaris

Metodologia del servei:

Descriu en un diagrama de flux la metodologia emprada per a la resolució genèrica de qualsevol incidència, tenint en compte els diferents nivells per on pot redirigir-se, de manera que s'ajusta força a la realitat diària. Fa una descripció detallada de cada punt del diagrama.

Diferencia la resolució d'incidències genèriques de les incidències de tipus "Hardware", descrit també en un diagrama de flux .

Model organitzatiu i de relació amb l'Ajuntament

Proposa dos tècnics, un dels quals farà la funció de Responsable i coordinació del servei però no descriu suficientment el model de relació amb l'Ajuntament.

Escalat d'incidències

Descriu l'escalat de les incidències en el cas que el servei de Helpdesk (Nivell 1) no pugui resoldre-la. Esmenta l'escalat a Nivell 2, és a dir, els tècnics del propi departament d'informàtica o a Nivell 3 (empresa externa), fent un seguiment d'aquesta incidència.

Per tot l'exposat anteriorment, es considera que la documentació aportada es pot qualificar globalment de SUFICIENT de conformitat allò establert en el PCAP. S'assigna una puntuació de 6 punts.

2. Gestió de la documentació. (5 punts): Es valorarà la metodologia i els criteris emprats per a l'elaboració dels documents guies dels procediments.

EMPRESA-1:

Puntuació: 2

Comentaris

Proposa un sistema de documentació de les incidències que és l'elaboració de documents ON-PAGE exposant un exemple d'una incidència.



Ajuntament de
Lloret de Mar

Al final de la proposta esmenta l'elaboració de manuals i fins i tot vídeos explicatius per als usuaris. Aquesta informació es presenta desordenada (apartat 5) i poc concreta

No descriu cap protocol ni metodologia per a la confecció d'una part important de la documentació com és l'elaboració de documentació i guies de procediments per als usuaris.

Per tot l'exposat anteriorment, es considera que la documentació aportada es pot qualificar globalment SUFICIENT de conformitat allò establert en el PCAP. S'assigna una puntuació de 2 punts.

EMPRESA-2:

Puntuació: 3

Comentaris

Estableix un protocol estàndard per a la creació de guies i manuals. Explica en detall les diferents fases per elaborar manuals i guies internes del departament per als usuaris. La informació està detallada definint les funcions i objectius en cada fase.

Com exemple de procediment intern, detalla un possible protocol per a reprovisionar escriptoris virtuals.

Per tot l'exposat anteriorment, es considera que la documentació aportada es pot qualificar globalment BONA de conformitat allò establert en el PCAP. S'assigna una puntuació de 3 punts.

3. Eina de Helpdesk. (fins a 15 punts). Descripció, funcionalitats, explotació de dades i opcions addicionals

EMPRESA-1:

Puntuació: 3

Comentaris

Especifica diferents eines a disposició del servei (gestió, ticketing, informació i seguiment i connexió remota) i les descriu en una taula de forma genèrica.

No aporta informació sobre les característiques, tecnologia, funcionalitats i opcions addicionals, ni com es poden explotar les dades des d'aquesta eina.

En aquest apartat, fa una descripció poc detallada de cadascuna amb poc nivell de concreció.





Ajuntament de
Lloret de Mar

Per tot l'exposat anteriorment, es considera que la documentació aportada es pot qualificar globalment INSUFICIENT de conformitat allò establert en el PCAP. S'assigna una puntuació de 3 punts.

EMPRESA-2:

Puntuació: 12

Comentaris

Proposa "PHP Helpdesk" com eina única de gestió d'incidències i fa una descripció exhaustiva de les diferents característiques i funcionalitats que ofereix. Descriu una interfície d'usuari (front-end) configurable, una gestió d'alertes i altres funcions addicionals.

Com a opcions importants de l'eina, aporta la possibilitat de mantenir l'inventari del hardware, reserves de material i repositori d'informació de llicències, proveïdors i funcionalitats, així com integració amb AD.

Per tot l'exposat anteriorment, es considera que la documentació aportada es pot qualificar globalment MOLT BONA de conformitat allò establert en el PCAP. S'assigna una puntuació de 12 punts

4. Informes i estadístiques del servei (fins a 5 punts).

EMPRESA-1:

Puntuació: 4

Comentaris

Presenta i descriu una ample varietat i diversitat d'informes i d'indicadors amb bon nivell de detall.

Proposa memòries mensuals i anuals amb una quantitat important d'indicadors.

Es proposa fer enquestes (periòdiques i/o a l'atzar) als usuaris per valorar la satisfacció tant de l'equip del servei tècnic com el global del servei.

En la informació presentada no s'inclou cap exemple concret.

Per tot l'exposat anteriorment, es considera que la documentació aportada es pot qualificar globalment MOLT BONA de conformitat allò establert en el PCAP. S'assigna una puntuació de 4 punts

EMPRESA-2:

Puntuació: 1





Ajuntament de
Lloret de Mar

Comentaris

Aporta els informes bàsics de la pròpia eina de Helpdesk amb la possibilitat de fer estadístiques de les incidències.

No aporta informació sobre seguiment ni periodicitat dels informes.

La informació es poc concreta i detallada.

Per tot l'exposat anteriorment, es considera que la documentació aportada es pot qualificar globalment INSUFICIENT de conformitat allò establert en el PCAP. S'assigna una puntuació de 1 punts

RESUM DE VALORACIONS

APARTAT	EMPRESA-1	EMPRESA-2
1. Metodologia,..	9	6
2. Documentació.	2	3
3. Descripció eina HD	3	12
4. Informes i seguiment	4	1
Total	18	22

CONCLUSIONS

L'EMPRESA-1 disposa d'una estructura de "call center" per poder fer un "outsourcing" del servei de Helpdesk.

Disposa d'un conjunt d'informes i controls del servei per tenir informat a l'Ajuntament del servei que s'està prestant.

A la metodologia de gestió enumera de forma seqüencial les accions però no aporta cap esquema detallat de les diferents fases en el procés de resolució de qualsevol incidència, especialment en l'acció de "Gestió de la incidència i el procés de solució."

A l'apartat 3 no descriu cap tecnologia, característiques, funcionalitats o configuració de les eines que s'utilitzaran i que considerem una de les parts importants del plec.

Inclou un apartat 5 adicional sobre un conjunt de millores tant d'horari, formació i d'altres vessants que no es demanava en la memòria i que estan directament relacionades amb les millores incloses en el sobre "C" (Part econòmica) i per tant està avançant informació continguda en aquest sobre.



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

Donat que la puntuació tècnica no arriba als punts mínims demanats en el PCAP junt amb l'argument esmentat anteriorment, l'Empresa-1 queda exclosa de la licitació.

L'EMPRESA-2 no disposa d'una estructura de "call center" extra, però descriu acuradament i amb més concreció aspectes demanats en el plec (fluxos estàndards de resolució, escalat d'incidències i detall de l'eina de ticketing que utilitzarà).

La informació de la proposta està desordenada, no segueix els apartats demanats en el plec i afegeix apartats nous.

Inclou un apartat 7 addicional en el que proposa una formació que està directament relacionada amb una de les millores que estan incloses en el sobre "C" (Part econòmica) i per tant està avançant informació d'aquest sobre.

Tot i que la puntuació tècnica supera els punts mínims demanats en el PCAP, per els arguments abans esmentats, l'Empresa-2 queda exclosa de la licitació.

Document signat electrònicament.