

**ASUNTO: INFORME SOBRE LICITACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO DEL CONTRATO DE SERVICIO DE INFORMÁTICA PARA AUDITORIO DE TENERIFE. SOBRE NÚMERO DOS.**

La entidad AUDITORIO DE TENERIFE S.A.U. (en adelante AUDITORIO DE TENERIFE) es una entidad cuyo capital social pertenece íntegramente al Cabildo Insular de Tenerife, y que tiene como objeto social el fomento de la cultura mediante la planificación, organización y gestión de carácter insular, realizando, entre otras cosas, las siguientes actividades: *“la gestión de la sede del edificio del Auditorio de Tenerife, Sede de la Orquesta Sinfónica, y de todos aquellos edificios y espacios culturales dedicados a la música , danza, y demás actividades artísticas que, perteneciendo a otras entidades, expresamente se le adscriban, previo el oportuno acuerdo o convenio entre las partes”*.

Se ha iniciado procedimiento de contratación para LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO INFORMÁTICO Y PRESTACIONES ACCESORIAS PARA AUDITORIO DE TENERIFE S.A.U en Avenida de La Constitución nº1 38003 Santa Cruz de Tenerife.

Una vez finalizado el plazo de presentación de ofertas se han presentado las siguientes empresas:

Tier1, S.A.

Tower Consultores, S.L.

Integra Tecnología y Comunicación

El contrato se adjudicará, mediante **procedimiento abierto**, utilizando una pluralidad de criterios de adjudicación en base a la **MEJOR RELACIÓN CALIDAD-PRECIO**

El criterio cuantitativo

A) Criterios evaluables mediante fórmulas o parámetros objetivos

Criterios evaluables mediante fórmulas o parámetros objetivos	77 PUNTOS
Precio	28
Mejoras en tiempo de respuesta del mantenimiento correctivo y gestión de incidencias	15
Certificaciones oficiales vigentes	24



Certificaciones de calidad en la gestión empresarial	10
--	----

B) Criterios evaluables mediante juicio de valor

Criterios NO evaluables mediante fórmulas o parámetros objetivos	23 PUNTOS
Proposición Técnica	23

En cuanto a las mejoras:

En los tiempos de respuesta del mantenimiento correctivo y gestión de incidencias del sistema: Se valorará con un máximo de 15 puntos la mejora ofertada con respecto al tiempo de respuesta ante las incidencias relativas al mantenimiento correctivo y gestión de incidencias. Esta valoración tendrá en cuenta la presencia física en las instalaciones de Auditorio de Tenerife para las incidencias de prioridad alta, media y baja, y se valorará de acuerdo con los siguientes elementos:

a. Prioridad alta:

- i. De 1 a 2 horas: 10 puntos
- ii. De 2 a 4 horas: 6 puntos.
- iii. Superior a 4 horas: 1 punto.

b. Prioridad media/baja:

- i. De 2 a 4 horas: 5 puntos.
- ii. De 4 a 8 horas: 3 puntos.
- iii. Superior a 8 horas: 1 punto.

En cuanto al criterio relativo a la disposición de certificaciones oficiales vigentes se tendrán en cuenta las siguientes determinaciones:

Para la valoración del presente criterio, las empresas licitadoras deberán disponer de certificaciones oficiales vigentes, que requerirán el certificado oficial en posesión por parte de la empresa y de, al menos, un técnico cualificado en caso de que fuera requerido. La valoración de las certificaciones, teniendo en cuenta que ciertas entidades puedan contar con una pluralidad de ellas, se realizará utilizando la misma fórmula que para el



precio del contrato. De esta forma, se otorgará mayor puntuación a aquellas propuestas que contengan un mayor número de certificados. En caso de que solo pueda ser obtenido uno, su presencia dará lugar a la obtención la puntuación máxima. Los certificados deberán haber sido emitidos por parte de los fabricantes de los sistemas informáticos o de organismos oficiales, en su caso. La posesión de los certificados se valorará de acuerdo con lo siguiente:

- Dell Technologies: 3 puntos
- Watchguard: 5 puntos
- Barracuda Networks: 5 puntos
- Microsoft: 3 puntos
- VMWare: 5 puntos
- ESET: 3 puntos

En cuanto al criterio relativo a la disposición de certificaciones de calidad en la gestión empresarial, esta se valorará de acuerdo con lo siguiente:

Será objeto de valoración, como parte de los criterios cuantificables automáticamente del procedimiento de contratación, la disposición de certificados de calidad en la gestión empresarial, de acuerdo con lo siguiente:

- ISO 9001 3,5 puntos
- ISO 14001 3,5 puntos
- ISO 20001 3 puntos

El presupuesto base de licitación es:

IMPORTE ANUAL EN CIFRAS. IGIC INCLUIDO	IMPORTE ANUAL EN LETRAS
144.450,00€	CIENTO CUARENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTO CINCUENTA EUROS

Con respecto a los criterios no evaluables mediante fórmula, una vez se haya procedido a la apertura del sobre número dos y analizadas la memoria técnica en los aspectos siguientes:

1. Metodología propuesta para la ejecución del contrato y Plan de Acción
2. Sistema de gestión de incidencias en el contrato y atención a las mismas
3. Personal adscrito a la ejecución del contrato y perfiles especializados



Se ha realizado valoración recogiendo los siguientes aspectos más relevantes y realizando la puntuación que a continuación se relaciona.

TIER 1					
Criterio	MAX	Desglose	MAX	Comentarios	Ptos
PROPOSICIÓN TÉCNICA	23	Metodología propuesta para la ejecución del contrato y Plan de Acción	10	POSITIVO * Metodología basada en ITIL * Definición de los comités de seguimiento * Plan de Mantenimiento: tras los 6 meses, se comprometen a 2 visitas semanales para mantenimientos preventivos. → Esto no es tan positivo, ya que es preferible disponer de un plan de monitorización y mantenimiento adecuado y que requiera las mínimas revisiones presenciales. * Define Catálogo de servicios * Servicio CAU 24x7 * Pool de técnicos CAR (Centro Administración Remota) * Canales de comunicación perfectamente definidos * Modelo de prestación del servicio bien definido * Procedimiento de gestión de incidencias bien definido * Procedimiento claro para el control de los ANS * Procedimientos definidos para gestión interna del personal de la empresa (altas, bajas, vacaciones. Etc.) * Establece claramente las diferentes fases de la vida del contrato (transición, operación y devolución), entrando en un muy buen detalle de cada una. . Indicadores de Gestión NEGATIVO: * Parece oferta estándar, no personalizada al Auditorio, con una estructura general y que se ha adaptado para hacer referencia a los apartados requeridos por el pliego y con partes copiadas literalmente del pliego. * En algunos casos la información aportada es excesiva	9.5
		Sistema de gestión de incidencias en el contrato y atención a las mismas	6	POSITIVO: * Herramienta B2B. Descripción básica * Plataforma Wiki como base de conocimiento, sólo se muestran un par de pantallazos) * Descripción de su Centro de administración Remota, con disponibilidad de atención 24x7, que atenderá las peticiones recogidas en la plataforma de gestión de incidencias * Descripción, básica, de las sedes locales NEGATIVO: * Otros aspectos de cómo se realizará la gestión de incidencias se deducen de otros apartados de la oferta.	4.5
		Personal adscrito a la ejecución del contrato y perfiles especializados	7	POSITIVO: * Detalla experiencia y formación. * Ofrece pool muy amplio de técnicos, dedicados en exclusiva sólo el presencial y el responsable de los servicios . NEGATIVO: * No detalla conocimientos concretos del personal * El técnico in-situ de indica que tiene menos de 2 años de experiencia	6
			23		20



INTEGRA					
Criterio	MAX	Desglose	MAX	Comentarios	Ptos
PROPOSICIÓN TÉCNICA	23	Metodología propuesta para la ejecución del contrato y Plan de Acción	10	POSITIVO: * Metodología basada en ITIL y COBIT * Descripción de los mantenimientos, algo generalista * Define un modelo de relación adecuado (reuniones de seg. e interlocuciones bien definidas) * Establece claramente las diferentes fases de la vida del contrato (transición, operación y devolución), entrando en un muy buen detalle de cada una. VARIOS: * Disponen de CAU propio (con líneas de respaldo) * Ofrecen herramienta de gestión de tickets que se basan en ITIL * Herramienta de inventario * Propuesta de un plan de calidad * Propuesta de retirada y borrado certificado * Ofrecen uso de su propia base de conocimiento NEGATIVO: En general, faltar algo más de detalle en algunos aspectos y por otro lado, la oferta entremezcla los contenidos de los apartados a valorar.	6.5
		Sistema de gestión de incidencias en el contrato y atención a las mismas	6	Positivo: * Se indica la herramienta a utilizar, OTRS, que es adecuada al servicio requerido. * Ofrece integración con centralita telefónica Negativo * Define vagamente los canales de acceso y el portal de autoservicio * Otros aspectos de cómo se realizará la gestión de incidencias se deducen de otros apartados de la oferta.	3
		Personal adscrito a la ejecución del contrato y perfiles especializados	7	POSITIVO: * Aparte del Ingeniero Informático y el técnico superior, ofrece otro Ing. Técnico y 2 técnicos superiores adicionales. * Se detalla años de experiencia, formación y conocimientos (relacionados con el objeto del pliego) * La experiencia mínima es 6 años NEGATIVO: * No queda claro si tienen suficiente personal para atender un CAU en condiciones (amplio horario que necesita el Auditorio).	5
			23		14.5

TOWER					
Criterio	MAX	Desglose	MAX	Comentarios	Ptos
PROPOSICIÓN TÉCNICA	23	Metodología propuesta para la ejecución del contrato y Plan de Acción	10	No especifica una metodología concreta ni un plan de acción, se centra exclusivamente en cómo realizará la operativa del mantenimiento en base a la herramienta de ticketing usada. Aporta alguna cuestión de interés como encuestas o inventarios automáticos.	1
		Sistema de gestión de incidencias en el contrato y atención a las mismas	6	* Descripción muy básica, no aportando en la práctica nada de valor a lo solicitado en el pliego. * No indica herramienta a utilizar	1
		Personal adscrito a la ejecución del contrato y perfiles especializados	7	No aporta valor adicional a lo solicitado en el pliego, a excepción de alguna tecnología concreta, pero de forma muy vaga.	0.9
			23		2.9

Resumen de puntuaciones obtenemos la siguiente valoración.

CRITERIO	TIER1	INTEGRA	TOWER
PROPOSICIÓN TÉCNICA	20	14.5	2.9

Hay que indicar que Integra presenta en la documentación del sobre número dos indica que la empresa está certificada en ISO 20000 (página 13 de la oferta apartado 2.6.) y en los criterios objetivos se valora la ISO 20001, poniendo en conocimiento por los servicios jurídicos para que se tenga a consideración.

Es cuanto se tiene a bien informar, a 05 de junio de 2020.

El Director Técnico Adjunto y servicios,		El Asesor Técnico del Cabildo Insular de Tenerife
Miguel Ángel Bermudo Pérez		Pedro Melo Peña



