

Informe núm. 2022/007

Informe tècnic de les al·legacions presentades per part de l'empresa ARESTES SERVEIS INFORMÀTICS SL sobre la valoració de les ofertes tècniques del procediment de contractació del servei de suport i assistència tècnica a l'usuari (help desk) de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans

Assumpte

Resposta a les al·legacions de l'empresa ARESTES SERVEIS INFORMÀTICS SL sobre la valoració de les ofertes tècniques presentades en el sobre B del procediment de contractació del servei de suport i assistència tècnica a l'usuari (help desk) de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans (expedient 2022/02-732).

Antecedents de fet

1. El dia 10 de febrer de 2022, mitjançant Resolució d'alcaldia, l'Ajuntament va acordar l'inici de l'expedient de contractació de referència.
2. El dia 10 de març de 2022 la Mesa de contractació constituïda arran del procediment de contractació es va reunir –en acte no públic- per tal de procedir a l'obertura dels sobres A (documentació administrativa) i B (documentació tècnica) presentats mitjançant la Plataforma de Serveis de Contractació Pública per optar a la licitació de la contractació de referència i va acordar donar trasllat de la documentació inclosa en el sobre B al Servei d'Informàtica per tal de procedir a la valoració de la oferta tècnica un cop realitzades les esmenes per part de les empreses licitadores.
3. En el moment de l'obertura dels sobres A i B es van detectar diferents errors esmenables pel que es va procedir a efectuar el requeriment corresponent a 3 de les empreses de les 5 presentades en l'expedient de licitació. Pel que fa a l'empresa requerida, ALO SYSTEMS, SL, amb CIF. B65266199, se li va reclamar la documentació del sobre B degudament signada digitalment i, per error imputable a l'empresa candidata, va presentar mitjançant registre d'entrada 2022-4854 el document de la proposta econòmica, document que correspon a la documentació a aportar en el SOBRE C.
4. De conformitat amb allò fixat per la clàusula 1.9 del PCAP que regeix aquesta licitació on s'indica el contingut del sobre B criteris de ponderació que depenen d'un judici de valor) i l'avertència que es fa en ordre a no incloure cap informació que permeti conèixer el contingut del sobre relatiu a la proposta dels criteris avaluable de forma automàtica, SOBRE C.
5. Vist l'informe jurídic emès per secretaria, i per tal d'evitar la contaminació en la valoració dels criteris que depenen d'un judici de valor, aquest licitador quedarà exclòs del procés de licitació basat en els articles 139.2 i 157 de la LCSP i 26 i 30.2 del RD 817/2009, per considerar-se que l'actuació conculca el secret de les ofertes, el principi d'igualtat i no discriminació, i els d'objectivitat i imparcialitat que ha de regir l'actuació de l'administració en la valoració d'ofertes i en la fase d'adjudicació. Conseqüentment, en aquest informe, qui subscriu, ja no preveu avaluar la proposta tècnica corresponent al judici de valor presentant per l'empresa ALO SYSTEMS, SL.
6. El dia 21 de març de 2022 es va lliurar al Servei d'Informàtica tota la documentació relativa als criteris que depenen d'un judici de valor per tal de procedir a la seva valoració.
7. El dia 22 d'abril l'empresa ARESTES SERVEIS INFORMÀTICS SL presenta un document d'al·legacions a la valoració tècnica.

Plaça de la Vila, 1
08184 Palau-solità i Plegamans
Tel. 93 864 80 56 · Fax 93 864 92 59
www.palauplegamans.cat
C.I.F. P-0815500-D

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 6de45f39fd8241f5aefae57d118b95cc001

Url de validació <https://www.registre.palauplegamans.cat:446/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



Informe

1. Model Organitzatiu

1.1. S'indica que la proposta d'ARESTES no inclou tècnics presencials

En l'apartat de **Model Organitzatiu** de l'oferta presentada per ARESTES no es descriu explícitament que es proposi un tècnic presencial en horari de 9:00 a 15:00, sí que es llegeix en altres ofertes. Entenem que en la proposta d'ARESTES, quan parla de tècnics onsite, es refereix que sí es disposen quan es requereixi i que darrere hi ha un equip tècnic que rep les trucades que el tècnic presencial no pugui atendre. És a dir, s'entén presencialitat parcial quan sigui necessari. No es pot valorar amb els mateixos punts que un empresa que proposin presencialitat explícita en tota la jornada laboral d'atenció als treballadors de l'Ajuntament.

En l'**Estructura de Servei** es fa menció als Operadors/tècnics i les seves funcions però no si son en remot, presencial en tota la jornada o semipresencial.

A la pàgina 12 a l'apartat de **Procediment de Gestió d'Incidències** es fa menció a una cobertura en remot de les trucades que no pot respondre l'equip dedicat, per estar ocupat per una altra incidència en remot o presencial. En cap cas es diu que l'equip dedicat estigui permanentment en presencial.

A la pàgina 26 es fa referència al suport extern al servei tècnic onsite quan no pugui atendre les incidències en primera instància, s'entén que en moments puntuals que l'equip dedicat estigui en presencial, hi haurà un equip remot que atengui les trucades.

A la pàgina 19 es parla de la **Fase de Transició** i es fa menció a l'equip onsite per fer-se càrrec del servei, però no es menciona si en les tasques del dia a dia aquest equip sempre estarà onsite tota la jornada laboral.

1.2. La consideració de que ARESTES no aporta tècnic presencial condiciona altres valors.

És cert que condiciona altres valors, però no es llegeix enlloc de la proposta tècnica que hi haurà un tècnic presencial en horari de 9:00 a 15:00 d'atenció als treballadors/res de l'Ajuntament que pugui atendre en remot i presencial. No es pot valorar igual que altres empreses que sí assegurin per escrit aquesta presencialitat.

El suport remot d'ampliació en 5 hores sobre l'horari del plec es valora en l'apartat de millores tot i que en el subapartat de **Suport Addicional** podem afegir 2 punts més.

Així doncs, l'apartat **Model Organitzatiu** queda en 6 punts.

2. Equip de treball

Al no explicitar un tècnic presencial de 9:00 a 15:00 no es pot valorar de la mateixa manera que les empreses que sí ho especifiquen, la puntuació és la correcta ja que per l'Ajuntament és molt important aquest detall. El treball en remot des de les dependències de l'Ajuntament amb intervenció presencial és el model que millor ens ha funcionat.

3. Procediment de Gestió d'Incidències

En aquest apartat és cert que mirant amb més deteniment podem atorgar 2 punts més ja que l'ampliació d'horari l'hem tingut en compte en l'apartat de millores però no en gestió d'incidències.

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	6de45f39fd8241f5aefae57d118b95cc001	
Url de validació	https://www.registre.palauplegamans.cat:446/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

El subapartat **Procediment de gestió d'incidències** es valora amb 5 punts.

L'apartat **Estructura i organització** es valora amb 18 punts

4. Planificació de les fases del contracte

4.1. Fase de transició

En aquest apartat hem trobat a faltar més informació en la organització de la fase i en les mesures per l'adquisició del coneixement.

Sí es valora el contingut dels informes.

4.2. Fase de devolució

En la fase de devolució és cert que hem interpretat malament el temps necessari, ja que us podeu a la disposició de l'empresa entrant des dels últims 3 mesos. Podem atorgar 1 punt més.

Així l'apartat de **Planificació de les fases del contracte** es puntua amb 8 punts.

5. Prestacions superiors a les sol·licitades

Les ampliacions horàries sí es valoren en aquest apartat ja que les considerem una millora substancial del servei. Les gravacions de trucades des de les 20:00 no les considerem tan importants ja que el gruix dels treballadors/res no tenen un horari extens.

Les eines de informes i seguiment també les valorem positivament.

No hem valorat la posada a disposició dels tècnics d'un vehicle pels desplaçaments entre seus municipals ja que la gran majoria es troben en un radi de 300 metres i el desplaçament a peu és recomanable per la manca d'aparcament. Des de l'Ajuntament es proporciona transport puntual en els punts més llunyans quan sigui necessari.

Tampoc valorem les sessions formatives pel personal no tècnic ja que no considerem que sigui una responsabilitat del servei de helpdesk.

Respecte a la realització de les enquestes a aquells usuaris que han fet un ús del servei, considerem que no és directament una millora per als treballadors/es de l'Ajuntament sinó que és una informació avaluable per l'empresa ARESTES per millorar aquest servei.



Conclusions

1. Desestimar parcialment les al·legacions del punt 1 **Model Organitzatiu** acceptant les que fan referència al **Suport adicional**.
2. Desestimar les al·legacions del punt 2 **Equip de treball**.
3. Acceptar les al·legacions que fan referència al punt 3 **Gestió d'Incidències**.
4. Desestimar parcialment les al·legacions del punt 4 **Planificació de les fases del contracte**, acceptant les del subapartat **Fase de devolució**.
5. Desestimar les al·legacions del punt 5 **Prestacions superiors a les sol·licitades**.
6. La puntuació final de l'empresa Arestes serà de 30 punts. El resultat final de la valoració tècnica és el següent:

Criteri de valoració	LOOPS	CLICK-IT	ABAST	ARESTES
Estructura i organització del servei	12	25	25	18
Planificació de les fases del contracte	3	9	10	8
Prestacions superiors a les sol·licitades	4	3	2	4
TOTAL	19	37	37	30

Albert Mauri Sambonete
Tècnic Informàtic

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 6de45f39fd8241f5aefae57d118b95cc001

Url de validació <https://www.registre.palauplegamans.cat:446/ABSIS/IDI/ARX/IDiARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

