

INFORME TÈCNIC. AVALUACIÓ SOBRE B.

Servei presencial d'atenció informàtica a l'usuari per a l'Institut Cartogràfic i Geològic de Catalunya

Expedient: S-333/24 (ICGC-2025-1)

1. INTRODUCCIÓ

D'acord amb l'establert en l'apartat O del quadre de característiques del plec de clàusules administratives (en endavant, "PCA"), la documentació inclosa en el Sobre B correspon a aquella avaluable mitjançant judicis de valor.

En aquest sentit, els criteris d'adjudicació aplicables a aquest sobre són:

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ AVALUABLES MITJANÇANT JUDICIS DE VALOR:.....màx. 10 punts.
--

PLA DE PROJECTE VINCULAT AL SERVEI DE SUPORT: la puntuació màxima serà de **10 punts** i es valorarà la descripció dels serveis a portar a terme per la realització del contracte, segons els criteris següents:

- Descripció detallada del servei proposat i la metodologia emprada per a la seva gestió.....**màx.6 punts.**
- Definició dels procediments i canals de comunicació existents entre el Responsable o gestora tècnica del servei i l'ICGC per a la supervisió de la correcta execució de la prestació del servei**màx.3 punts.**
- Report anual sobre la qualitat del servei.....**màx. 1 punt.**

S'atorgarà millor puntuació a les propostes que, respectant els mínims establerts en el plec de prescripcions tècniques, presentin de forma detallada i aportin una millor qualitat i claredat al Pla de projecte per a la posada en marxa del servei, amb millores o iniciatives a nivell de pla de treball, posada en marxa i pla de devolució mínim proposat.

De conformitat amb l'establert a l'apartat N d'aquest quadre de característiques, totes aquelles propostes tècniques que no arribin als 6 punts, en relació als criteris avaluable mitjançant judicis de valor, seran excloses de la licitació i el seu sobre C quedarà sense obrir. No seran objecte de valoració les pàgines, del pla de projecte, que excedeixi del màxim establert a l'annex 10.

En data 27 de juny de 2024, es va procedir a l'obertura pública del sobre B, de les empreses licitadores acceptades, que conté la documentació valorable mitjançant judicis de valor.

2. AVALUACIÓ

De l'anàlisi de les propostes tècniques presentades per les empreses licitadores, d'acord amb els criteris d'avaluació indicats en l'apartat anterior, s'extreuen les conclusions que s'exposen a continuació:

ABAST SYSTEMS & SOLUTIONS, SL

Descripció detallada del servei proposat i la metodologia emprada per a la seva gestió

L'empresa desenvolupa una descripció del servei detallat d'acord amb els requisits especificats al Plec de Prescripcions Tècniques i millora la proposta de serveis.

Tant la descripció com la metodologia són coherents amb el que l'ICGC necessita conèixer del servei, que és la gestió que en farà l'empresa dels tècnics per tal que desenvolupin la seva feina.

Realitzen una descripció detallada del model de relació amb les funcions dels diferents rols involucrats que queden clarament definits i la interacció amb l'ICGC.

Es detallen els mitjans materials i personals que l'empresa posarà a disposició dels tècnics que realitzaran el servei. S'ha valorat positivament que disposin d'un telèfon mòbil per a comunicar-se tant amb l'equip de l'ICGC com l'equip de suport de l'empresa. La resta d'equips (ordinadors, llicències de programari i espai d'emmagatzematge) no són necessaris ja que els proporcionarà l'ICGC.

També s'ha valorat positivament la disposició d'un equip remot de suport addicional per als tècnics presencials.

En resum, la descripció i metodologies són acurades, coherents i no presenten dificultats d'adequació per a l'ICGC. Ha restat en la valoració que les imatges i diagrames aportats són de baixa resolució i que en dificulten la lectura, com també han restat la detecció d'alguns errors ortogràfics i gramaticals.

Per tot l'exposat anteriorment la puntuació d'aquest apartat és de **5,25 punts**.

Definició dels procediments i canals de comunicació existents entre el Responsable o gestora tècnica del servei i l'ICGC per a la supervisió de la correcta execució de la prestació del servei

Descripció detallada dels procediments i cadascuna de les fases tenint en compte les necessitats del servei.

S'ha valorat positivament la reducció del temps de transició en el que l'empresa assumiria les tasques del servei de manera ràpida i estable, donat que afavoreix la posada en marxa del servei amb el mínim impacte cap als usuaris de l'ICGC.

També s'han valorat positivament els apartats d'acceptació, substitució, capacitació i Pla de Formació dels tècnics, ja que formen part dels procediments de gestió per part de l'empresa i gestor/a tècnic/a del servei i són punts importants que determinaran el desenvolupament i qualitat del servei.

L'apartat compleix amb tots els requeriments de l'ICGC. Tot i que ha restat en la valoració que les imatges i diagrames aportats són de baixa resolució.

Per tot l'exposat anteriorment la puntuació d'aquest apartat és de **2,75 punts**.

Report anual sobre la qualitat del servei

L'empresa exposa el contingut dels reports anuals que entregaran, que és coherent amb el que requereix l'ICGC. També descriu els informes mensuals indicant que haurà de sortir de l'eina de gestió d'incidències implementada.

Ha restat de la valoració la falta de concreció en el contingut dels reports anuals.

Per tot l'exposat anteriorment la puntuació d'aquest apartat és de **0,75 punts**.

SERVICLIENTS INFORMÀTICA, SL

Descripció detallada del servei proposat i la metodologia emprada per a la seva gestió

L'empresa presenta un contingut de qualitat i una metodologia del servei d'atenció a l'usuari coherent, aportant un Pla de Projecte que té en compte les fases del servei.

S'ha valorat positivament el sistema de Gestió de Competències que proposen per a atraure, identificar i retenir talent i les Avaluacions d'Acompliment que permeten preparar el Pla de Formació dels professionals.

Ha restat la falta de concreció en la gestió en sí del servei a prestar per part de l'empresa en quan als tècnics que realitzaran el servei. Tampoc s'ha concretat en els temps requerits per al pla de transició.

D'acord amb l'exposat, la puntuació per aquest apartat és de **4 punts**.

Definició dels procediments i canals de comunicació existents entre el Responsable o gestora tècnica del servei i l'ICGC per a la supervisió de la correcta execució de la prestació del servei

S'ha valorat positivament que proposin una segona persona que pugui substituir al coordinador en casos de baixa mèdica, vacances, etc. per tal de cobrir el servei sense interrupcions.

Ha restat que no s'ha concretat en la substitució dels tècnics ni en la seva acceptació o refús per part de l'ICGC en cas de que no compleixin amb les necessitats de l'ICGC, punts clau en el servei.

D'acord amb l'exposat, la puntuació per aquest apartat és de **1,75 punts**.

Report anual sobre la qualitat del servei

L'empresa fa un plantejament del report anual de qualitat del servei amb les mesures de compliment i els KPI a considerar.

Aquest report és coherent, tot i que és informació que l'ICGC pot extraure de la seva pròpia eina de gestió d'incidències i sol·licituds de servei. Pel que s'ha trobat a faltar centrar el report en la millora de la qualitat del servei en sí efectuat pels tècnics, ja sigui evolució del personal, millores a realitzar, etc.

D'acord amb l'exposat, la puntuació per aquest apartat és de **0,5 punts**.

CLICK-IT TECNOLOGIES, SL

Descripció detallada del servei proposat i la metodologia emprada per a la seva gestió

L'empresa presenta un contingut basat en la metodologia ITIL per al servei d'atenció a l'usuari aportant les fases del servei desplegat, la qual és adient i en consonància amb l'ICGC.

Tot i així, la proposta s'ha centrat més en l'explicació del funcionament d'aquesta metodologia ITIL i el desplegament del servei de SAU, i no pas en la gestió en sí del servei a prestar per part de l'empresa en quan als tècnics que realitzaran el servei, que és el que realment ha de valorar l'ICGC de la proposta.

S'ha valorat positivament el pla de formació als tècnics i posar a disposició el seu format d'enquestes per mesurar el grau de satisfacció del servei.

Ha restat, en la valoració, que el període de transició, de mínim 4 setmanes, que proposen implicaria esforços addicionals més enllà dels previstos per part de l'ICGC i dificultats d'adequació. També proposen una fase de devolució d'un mes, cosa que al PPT s'indica

que ha de ser de 15 dies. Estendre més de 15 dies aquesta fase implica esforços addicionals per part de l'ICGC.

També ha restat que les imatges i diagrames aportats són petits i en dificulten la lectura, com també han restat la detecció d'alguns errors ortogràfics i gramaticals.

D'acord amb l'exposat, la puntuació per aquest apartat és de **3,75 punts**.

Definició dels procediments i canals de comunicació existents entre el Responsable o gestora tècnica del servei i l'ICGC per a la supervisió de la correcta execució de la prestació del servei

Els procediments i els canals de comunicació es mencionen al llarg de la proposta, però no es concreta en com aquests procediments i canals s'estableixen entre el Responsable del servei i l'ICGC en relació amb els tècnics que seran els que pròpiament realitzaran el servei.

S'ha valorat positivament la introducció del tècnic de backup amb la formació "on the job" per a la substitució dels tècnics, tot i que no s'ha mencionat l'acceptació o refús per part de l'ICGC dels tècnics en cas de que no compleixin amb les necessitats de l'ICGC.

D'acord amb l'exposat, la puntuació per aquest apartat és de **1,75 punts**.

Report anual sobre la qualitat del servei

La proposta inclou un contingut complert dels informes mensuals i menciona que presentarà anualment un informe de servei amb les dades totals dels informes mensuals.

Aquest contingut és coherent, tot i que és informació que l'ICGC pot extraure de la seva pròpia eina de gestió d'incidències i sol·licituds de servei. Pel que s'ha trobat a faltar centrar el report en la millora de la qualitat del servei en sí efectuat pels tècnics, ja sigui evolució del personal, millores a realitzar, etc.

D'acord amb l'exposat, la puntuació per aquest apartat és de **0,5 punts**.

3. PUNTUACIÓ FINAL DEL SOBRE B

De l'establert a l'apartat anterior, la puntuació final del sobre B és la següent:

EMPRESA LICITADORA	PUNTUACIÓ SOBRE B
ABAST SYSTEMS & SOLUTIONS, SL	8,75
SERVICIENTS INFORMÀTICA, SL	6,25
CLICK-IT TECNOLOGIES, SL	6

De conformitat amb l'establert a l'apartat N del quadre de característiques del PCA, totes aquelles propostes tècniques que no arribin als 6 punts en relació als criteris avaluable mitjançant judicis de valor seran excloses de la licitació i el seu sobre C quedarà sense obrir. Atès que totes les empreses arriben a la puntuació mínima establerta, resulta procedent l'obertura del sobre C.

Alba García García
Tècnica de l'Àrea de TIC

Sergi Racero Pelàez
Cap de l'Àrea TIC

Antonio Magariños Varo
Subdirector de Serveis
Tècnics