

902202/2024
Exp. 902202/24
ACTA 2

A la sala virtual, a les dotze hores del dia dinou de desembre de dos mil vint-i-quatre, es constitueix la Mesa de Contractació de forma virtual, per a la valoració del sobre B (Documentació relativa als criteris d'adjudicació ponderables en funció d'un judici de valor) que correspon al procediment obert, per a la contractació del subministrament per a la subscripció de llicències de programari Autodesk i suport tècnic.

La presideix el senyor Miquel Comino Haro, conseller delegat d'Habitatge de l'Àrea d'Administració i Territori i hi actuen com a vocals: la senyora Glòria Vendrell Garrido, per delegació de la secretària; la senyora Gemma Lema Ballesteros per delegació de l'Interventor; el senyor Juan Carlos González González, com a vocal designat per l'òrgan de contractació dins la unitat encarregada del contracte; i la senyora Gemma Rodríguez Flores, com a Secretaria de la Mesa.

Es declara obert l'acte amb les formalitats previstes a la normativa legal vigent i en conseqüència s'informa als assistents les empreses presentades: SEMICONDUCTORES Y SISTEMAS, S.A., SEIDOR TECH SA, que han estat admeses a la licitació.

Els serveis tècnics han analitzat les ofertes i han emès informe al respecte, del qual es dona lectura, essent el seu contingut el que segueix:

“...INTRODUCCIÓ

L'objecte de la contractació és l'adquisició per un període de tres (3) anys del parc de llicències de programari del fabricant Autodesk que es mostra a la Taula 1, tot englobant els serveis d'instal·lació i suport tècnic als usuaris:

Producte	Unitats
AEC Collection Commercial Single-user (renovació)	98
AEC Collection Commercial Single-user (nova)	15
AutoCAD - including specialized toolsets (renovació)	82
AutoCAD - including specialized toolsets (nova)	15
AutoCAD LT	96



Taula 1 Llicències Autodesk.

EMPRESAS PRESENTADAS

Com a resultat del procediment obert iniciat en l'expedient 902202/24, han presentat oferta les següents empreses per als dos lots que componen la licitació:

- Seidor Tech (en endavant SEIDOR)
- Semiconductores y Sistemas (en endavant SEYS)

Els criteris de valoració que s'apliquen són els següents:

- Criteris avaluable mitjançant judici de valor..... fins a 15 punts.
- Criteris avaluable mitjançant fórmules..... fins a 85 punts.

AVALUACIÓ CRITERIS SOTMESOS A JUDICI DE VALOR

Aquest expedient contempla dos criteris d'aquesta tipologia per ambdós lots:

- a) Estratègia de suport tècnic que es valorarà fins a un màxim de 9 punts, els quals s'atorgaran en funció de la proposta realitzada pel licitador en referència als següents aspectes:
 - Metodologia aplicables per a la gestió d'incidències (fins a 6 punts).
 - Proposta de seguiment del contracte que permeti copsar el grau de satisfacció dels usuaris amb el servei de suport tècnic (fins a 3 punts).
- b) Estratègia d'instal·lació i configuració del programari al conjunt d'usuaris, enfocada a la productivitat d'aquestes tasques de desplegament de la plataforma de programari contractada (fins a 6 punts).

Indicar que el servei de suport tècnic haurà de proporcionar-se durant tots els dies hàbils laborables aplicables dins el territori al qual s'ubica l'AMB que a aquests efectes ve determinat per les festivitats nacionals, autonòmiques i locals (en aquest últim cas s'aplica les determinades per l'Ajuntament de Barcelona). Pel que fa a l'horari, com a mínim el servei de suport ha de permetre la gestió de qualsevol incidència dins l'horari comprès entre les 9h i les 17h.



Als punts següents s'avalua la proposta realitzada per a cadascun dels licitadors.

Estratègia de suport tècnic

SEIDOR

El licitador especifica el procediment per a la gestió del servei de suport tècnic, del qual es poden extreure les següents línies mestres:

- a. *Serà l'AMB qui s'encarregui d'assumir el primer nivell de servei i que, en cas que en aquesta instància no es pugui solucionar la incidència, aquesta s'escalarà al segon nivell, prestat per l'adjudicatari, mitjançant un telèfon d'atenció i/o una adreça de correu electrònic específics.*
- b. *SEIDOR es compromet a acatar els acords de nivell de servei (ANS) i les penalitats derivades en cas d'incompliment, en els termes establerts al plec de prescripcions tècniques d'aquesta licitació.*
- c. *SEIDOR realitza una descripció del suport tècnic que oferirà en cas de resultar adjudicatari. Aquesta descripció mostra una classificació de les incidències i uns temps de resposta i de resolució màxims.*
- d. *S'ofereixen serveis de gestió de les llicències en els àmbit d'administració, seguretat i generació d'informes d'ús.*
- e. *La proposta de seguiment de contracte es basa en el lliurament de dues tipologies d'informes:*
 - *Immediats: associats a les incidències d'alt nivell i proporcionats en un màxim de 24 h després del tancament de la incidència.*
 - *Trimestrals: inclouen informació sobre la monitorització del contracte (volum de consultes, incidències, temps de resolució etc.).*

La metodologia o estratègia de treball exposada per SEIDOR a la seva oferta no dona resposta al conjunt de requeriments tècnics plantejats per aquest servei al plec de prescripcions tècniques d'aquesta licitació. Aquesta afirmació es basa en els criteris que s'exposen a continuació:

- a. *Al plec (epígraf 3r) es recull que el servei de suport tècnic ha de cobrir la resolució d'incidències i consultes, corresponents a les tasques d'instal·lació, llicenciament, gestió d'errors i procediments bàsics d'operació amb el programari.*



SEIDOR només fa referència a l'oferta a qüestions relacionades amb la gestió d'incidències, però no de consultes. En conseqüència si un usuari té algun problema relacionat amb una mancança formativa (procediment bàsic d'operació), el servei ofert per SEIDOR no cobriria aquesta necessitat.

- b. Així mateix a l'epígraf 5è del plec es descriu el servei de suport tècnic, en els mateixos termes expressats anteriorment. En ambdós casos, incidències i peticions de servei, s'identifiquen 4 nivells de prioritat:

Prioritat	Impacte	Incidència	Petició de servei
1	Molt alt	Impossibilitat d'accedir a les llicències nominals o d'utilitzar les aplicacions de forma segura per part del conjunt d'usuaris de l'AMB.	Es requereix un canvi per mantenir el parc de llicències operatiu.
2	Alt	Impossibilitat d'un usuari d'accedir a les llicències nominals assignades o d'utilitzar una aplicació de forma segura.	Es requereix un canvi per mantenir un programari d'Autodesk operatiu a l'equip d'un usuari.
3	Moderat	Al menys un dels programaris instal·lats a l'equip d'un dels usuaris amb llicència nominal assignada no te operativa tota la seva funcionalitat.	Es requereix un canvi per recuperar tota la funcionalitat d'un programari contractat a l'equip d'un usuari.
4	Baix	Al menys un dels programaris instal·lats a l'equip d'un dels usuaris amb llicència nominal assignada no te operativa tota la configuració referent a una de les seves funcionalitats.	Es sol·licita una petició d'ajuda per fer servir una eina concreta inclosa a algun dels programaris contractats.

Taula 2 Definició de prioritats expressades al plec de prescripcions tècniques.

En canvi, SEIDOR estableix 3 nivells de prioritat, la qual cosa contradiu el que es requereix per part de l'AMB. El següent fragment reproduïx literalment el contingut de l'oferta de SEIDOR (pàgina 11 de l'oferta tècnica):



“Los servicios de asistencia técnica prestados en el 2º nivel se realizarán de conformidad con los siguientes términos:

- o *Prioridad uno (P1): evento que impide completamente el funcionamiento del servicio prestado/puesto a disposición, impidiendo el curso normal de las funciones realizadas por ese servicio.*
- o *Prioridad dos (P2): una incidencia o problema no cubierto por el nivel uno, pero que ocurre con frecuencia y perturba el curso normal de las funciones realizadas por ese servicio.*
- o *Prioridad tres (P3): cualquier otro tipo de suceso o problema, no incluido ni en la prioridad uno ni en la prioridad dos.”*

Adicionalment, el plec de prescripcions tècniques indica els temps màxims de resposta i de resolució de les incidències i peticions de servei:

Indicador	Valor	Objectiu	Tipus
Temps d'inici resposta prioritat 1	15m	>95%	<i>Crític</i>
Temps d'inici resposta prioritat 2	30m	>95%	<i>Crític</i>
Temps d'inici resposta prioritat 3	1h	>90%	<i>No crític</i>
Temps d'inici resposta prioritat 4	2h	>80%	<i>No crític</i>

Taula 3 Definició ANS temps d'inici de resposta segons prioritat expressades al plec de prescripcions tècniques.

Indicador	Valor	Objectiu	Tipus
Temps resolució prioritat 1	1h	>95%	<i>Crític</i>
Temps resolució prioritat 2	2h	>95%	<i>Crític</i>
Temps resolució prioritat 3	5h	>90%	<i>No crític</i>
Temps resolució prioritat 4	1d	>80%	<i>No crític</i>

Taula 4 Definició ANS temps de resolució segons prioritat expressades al plec de prescripcions tècniques.



SEIDOR, per la seva part, presenta uns temps de resposta i de resolució màxims (epígraf 2.4.2 de l'oferta d'aquest licitador) que no compleixen amb els valors recollits al plec:

SEVERIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA COMPROMETIDO
Incidencias de prioridad 1	30 minutos
Incidencias de prioridad 2	3 horas
Incidencias de prioridad 3	8 horas

Taula 5 Definició ANS temps d'inici de resposta extret de l'oferta de SEIDOR.

SEVERIDAD	TIEMPO DE RESOLUCIÓN COMPROMETIDO
Incidencias de prioridad 1	12 Horas
Incidencias de prioridad 2	24 Horas
Incidencias de prioridad 3	72 Horas

Taula 6 Definició ANS temps de resolució extret de l'oferta de SEIDOR.

En conseqüència, ni la cobertura del servei ni els termes de l'ANS especificats per SEIDOR son compatibles amb els requeriments plantejats al plec de prescripcions tècniques. Tot i que, com s'ha referit, el licitador assumeix tots els requeriments especificats al plec, aquest criteri valora la congruència de la proposta presentada i, en aquest sentit, el resultat de la valoració ha de reflectir les anomalies indicades.

D'altra banda, el nivell de detall dels protocols d'actuació és suficient tot i que no es fa cap referència a la utilització de cap eina de gestió de tiquets que faciliti el seguiment del servei per part de l'equip de suport a usuari de l'AMB i del prestador del servei contractat.



En referència a la proposta de seguiment del contracte, aquesta és adequada i s'explica de forma detallada. Un aspecte a destacar és l'oferiment d'integrar plataformes analítiques de l'AMB amb l'API de la consola de gestió de llicències, per facilitar l'explotació analítica sobre l'ús del parc de llicències contractat.

Per tot el que s'acaba d'indicar s'atorguen les puntuacions recollides a la taula següent:

Aspecte a valorar	Puntuació
Metodologies aplicables a la gestió d'incidències	2
Proposta de seguiment de contracte	3

Taula 7 Puntuació SEIDOR.

Per concloure, realitzar també una consideració sobre la redacció de l'oferta que, no obstant, no s'han tingut en compte en fer la valoració anteriorment exposada:

- Hi ha referències a l'organització "IMI" en comptes d'AMB.

SEYS

El licitador especifica el procediment per a la gestió del servei de suport tècnic, del qual es poden extreure les següents línies mestres:

- Qualsevol tècnic podrà posar en coneixement de l'equip de suport una consulta o una incidència.
- El servei es prestarà amb les necessitats temporals especificades per l'AMB al plec tècnic, així com es recull també una proposta d'acord de nivell de servei que diferencia entre quatre graus de severitat de les incidències i s'indiquen els temps màxims de resposta i resolució.
- Es defineix de forma detallada el protocol d'actuació en els diferents supòsits.
- S'inclou un servei de suport preventiu pel qual AMB estarà informat en tot moment de les novetats relatives als programes objecte d'aquesta contractació.
- S'inclou accés de forma gratuïta als esdeveniments que organitzi SEYS relacionats amb els programaris objecte d'aquesta contractació.
- Proposta de seguiment de contracte basada en reunions de control que permeten fer seguiment del servei prestat i comunicar també accions preventives orientades a millorar el funcionament de la plataforma, així com l'enviament d'enquestes per mesurar la



satisfacció amb el servei.

En línies generals, la valoració de la proposta és molt bona pel que fa a les metodologies aplicables a la gestió de les incidències i la proposta de seguiment del contracte. En l'àmbit de les metodologies aplicables a la gestió de les incidències, els acords de nivell de servei són adequats a les necessitats de l'AMB, amb uns temps de resposta i de tancament màxims inferiors als especificats al plec de prescripcions tècniques, que permeten garantir un bon nivell d'atenció als tècnics de l'AMB.

Impacte molt alt (prioritat 1)

Impossibilitat d'accedir a les llicències nominals o d'utilitzar les aplicacions de forma segura per part del conjunt d'usuaris de l'AMB.

- El temps màxim de resposta serà inferior a 10 minuts. Objectiu 96%
- El temps màxim de solució de problemes serà menor a 55 minuts. Objectiu 96%

Impacte alt (prioritat 2)

Impossibilitat d'un usuari d'accedir a les llicències nominals assignades o d'utilitzar una aplicació de forma segura.

- El temps màxim de resposta serà inferior a 25 minuts. Objectiu 96%
- El temps màxim de solució de problemes serà menor a 1 hora. Objectiu 96%

Impacte moderat (prioritat 3)

Al menys un dels programaris instal·lats a l'equip d'un dels usuaris amb llicència nominal assignada no te operativa tota la seva funcionalitat.

- El temps màxim de resposta serà inferior a 55 minuts. Objectiu 95%
- El temps màxim de solució de problemes serà menor a 4 hores. Objectiu 95%

Impacte baix (prioritat 4)

Al menys un dels programaris instal·lats a l'equip d'un dels usuaris amb llicència nominal assignada no te operativa tota la configuració referent a una de les seves funcionalitats.

- El temps màxim de resposta serà inferior a 1 hora i 50 minuts. Objectiu 90%
- El temps màxim de solució de problemes serà menor a 6 hores. Objectiu 90%

Taula 8 Definició ANS temps de resposta i resolució segons oferta de SEYS.

El nivell de detall dels protocols d'actuació és suficient i l'únic aspecte millorable seria que no s'ofereix l'accés a un eina de gestió de tiquets que permeti fer un seguiment més senzill de les consultes i incidències gestionades per l'equip de suport a usuari de l'AMB i del prestador del servei contractat. Així mateix, denotar que el licitador empra els termes peticions de servei i incidència com si fossin sinònims, tot i que atenent al plec de prescripcions tècniques no son equivalents.

Per tot el que s'acaba d'indicar s'atorguen les puntuacions recollides a la taula següent:



Aspecte a valorar	Puntuació
Metodologies aplicables a la gestió d'incidències	5
Proposta de seguiment de contracte	3

Taula 9 Puntuació SEYS.

Estratègia d'instal·lació i configuració

SEIDOR

El licitador, en resposta al que es demana al plec de clàusules administratives particulars d'aquest expedient, especifica que realitzarà les tasques necessàries per a l'activació de les llicències a la consola de gestió de llicències (del fabricant), però no es dona cap altre detall sobre el procediment que planteja per a la instal·lació de les llicències

Tanmateix, es parla d'instal·lació de servidor de llicències. Autodesk no permet la utilització de servidors de llicències on premise, així que la instal·lació a la que fa referència el licitador no té sentit.

La valoració que es fa de la proposta és que aquesta és insuficient.

Aspecte a valorar	Puntuació
Estratègia d'instal·lació i configuració	1

Taula 10 Puntuació SEIDOR.

SEYS

El licitador especifica que realitzarà les següents tasques relacionades amb la instal·lació i configuració del parc de llicències a proveir: parametrització de l'administrador de la consola del programari d'Autodesk, preparació de maquetes dels diferents programaris i migració i/o instal·lació.

La valoració que es fa de l'estratègia plantejada pel licitador és detallada i adequada.

Aspecte a valorar	Puntuació
Estratègia d'instal·lació i configuració	6

Taula 11 Puntuació Seys.

RESOLUCIÓ FINAL

Un cop analitzades les ofertes presentades pels diferents licitadors, les taules següents mostren les puntuacions parcials i totals obtingudes per cadascun d'ells a cadascun dels dos lots.



<i>Criteri a valorar</i>	<i>SEIDOR</i>	<i>SEYS</i>
<i>Estratègia de suport tècnic</i>	5	8
<i>Estratègia d'instal·lació i configuració</i>	1	6
TOTAL	6	14

Taula 12 Resum de les puntuacions obtingudes pels licitadors..."

Analitzat l'informe emès, la Mesa el fa seu i en conseqüència accepta íntegrament les valoracions i puntuacions atorgades.

La puntuació obtinguda així com la resta de les valoracions es comunicarà a tots els licitadors prèviament a l'obertura en acte públic del sobre C, aquell que conté la documentació relativa als criteris d'adjudicació avaluable automàticament mitjançant l'aplicació de fórmules matemàtiques. Amb posterioritat a la celebració d'aquest acte públic es farà pública al Perfil de contractant aquest acta en la seva integritat.

I no havent-hi més assumptes dels quals tractar s'acaba aquest acte a les dotze hores i vint minuts i s'estén aquesta acta de la sessió per la Secretària de la Mesa, que serà signada també pel President i els Vocals.

