



INFORME DE VALORACIÓ DE LES PROPOSICIONS PRESENTADES EN LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ ALS USUARIS DE SERVEIS TIC'S DE LA UNIVERSITAT DE BARCELONA

EXPEDIENT 2024/173

1. ANTECEDENTS

En data 9 de gener de 2025, s'ha procedit a la sessió d'obertura del sobre B de l'expedient 2024/173 per la contractació del *servei d'atenció a usuaris de serveis TIC's de la Universitat de Barcelona*.

Vistes les ofertes presentades per les empreses Econocom Servicios i Seidor Solutions SL i valorades de conformitat amb els criteris d'adjudicació fixats en el plec de clàusules administratives que regulen aquesta contractació es va procedir a la seva valoració.

2. VALORACIÓ DE LES PROPOSICIONS

Criteris d'adjudicació que depenen d'un judici de valor (fins a 49 punts)

L'element que s'avalua en aquest apartat és la memòria tècnica.

Seguint les indicacions de l'apartat I del quadre de característiques, la puntuació es distribueix de la següent manera:

1. Planificació	Fins a 20 punts
Activitats previstes per la captura de coneixement. Es valorarà la planificació tenint en compte el temps de duració de l'aprenentatge.	Fins 9 punts
Planificació general: s'atorgarà més puntuació a la memòria que inclogui una planificació adaptada a les necessitats de la UB expressades en el plec de prescripcions tècniques.	Fins 6 punts
Seguiment del servei i informes: s'atorgarà més puntuació a la memòria que inclogui el seguiment del servei que més s'adapti a les necessitats de la UB expressades en el plec de prescripcions tècniques.	Fins 5 punts
2. Nivells de servei	Fins 9 punts
Indicadors de nivell de servei PAU: S'atorgarà més puntuació a la memòria que inclogui més millores en el total d'indicadors especificats en la clàusula 4 del Plec de prescripcions Tècniques, la resta d'ofertes es valoraran proporcionalment.	Fins 4 punts
Ampliació de l'horari d'atenció en dependències UB en dies laborables.	Fins 2,5 punts
Ampliació de l'horari en dependències fora de la UB.	Fins 0,5 punts
Reforç temporal en cas de desbordament.	Fins 2 punts
3. Recursos	Fins a 15 punts
Recursos tècnics en dependències de la UB. Per cada 4 h/dia de tècnic addicional als requerits a la clàusula 6 de Plec de prescripcions tècniques (1 punt amb un màxim de 2 punts).	Fins a 2 punts
Valoració del currículum del responsable del servei: - 0,1 punts per any de contracte en l'empresa licitadora amb la categoria de Service Manager, màxim 1 punt. - 1 punt si té formació acreditada o experiència certificada per l'empresa	Fins a 7 punts



on ha estat treballant, en la realització d'informes amb EazyBI. - 1 punt si té formació acreditada o experiència certificada per l'empresa on ha estat treballant, en la gestió/explotació d'informació en <i>call center</i> en el núvol de Centrex de Movistar. - 1 punt si té formació acreditada o experiència certificada per l'empresa on ha estat treballant, en la gestió/explotació d'informació en ISL Online. - 1 punt si té formació acreditada o experiència certificada per l'empresa on ha estat treballant, en la gestió/explotació d'informació en Power BI. - 1 punt si tenen formació en Mac Os, amb certificació o informe de l'empresa on han obtingut l'experiència, indicant el nombre d'anys (mínim 2 anys). - 1 punt si tenen formació en W10, W11, amb certificació o informe de l'empresa on han obtingut l'experiència, indicant el nombre d'anys (mínim 2 anys).	
Valoració dels currículums dels tècnics Help Desk: - 0,1 punts per any de contracte en l'empresa licitadora amb la categoria de Tècnic de Help Desk, sense comptar el primer any, màxim 1 punt. Cada tècnic com a màxim 0,333 punts. - 1 punt si tenen formació en Mac Os, amb certificació o informe de l'empresa on han obtingut l'experiència, indicant el nombre d'anys (mínim 2 anys). 0,333 punts per tècnic amb un màxim de 1 punt. - 1 punt si tenen formació en W10, W11, amb certificació o informe de l'empresa on han obtingut l'experiència, indicant el nombre d'anys (mínim 2 anys) 0,333 punts per tècnic amb un màxim de 1 punt. - 1 punt si tenen experiència amb JIRA Service Desk, amb certificació o informe de l'empresa on han obtingut l'experiència, indicant el nombre d'anys (mínim 2 anys). 0,333 punts per tècnic amb un màxim de 1 punt. - 0,6 punts si tenen experiència amb Webex de cisco (Softphone), (amb certificació o informe de l'empresa on han obtingut l'experiència, indicant el nombre d'anys). - 0,2 punts per tècnic amb un màxim de 0,6 punts - 0,4 punts si tenen experiència amb ISL online, (amb certificació o informe de l'empresa on han obtingut l'experiència, indicant el nombre d'anys). 0,133 punts per tècnic amb un màxim de 0,4 punts	Fins a 5 punts
Recursos tècnics en dependències no UB: - Recursos dedicats en exclusiu a la UB (0,5 punts). - Experiència dels tècnics de Help Desk entre 2 i 4 anys a la empresa (0,5 punts).	Fins a 1 punt
L'empresa haurà de presentar documentació acreditativa tant de l'antiguitat amb l'empresa com de les certificacions o informes d'empreses on els tècnics han obtingut l'experiència que es valora.	
4 Millora	Fins a 5 punts
Paquet d'hores dedicades a la migració de documentació d'una wiki a Confluence (1 punt per bloc de 10 hores amb un màxim de 5 punts).	Fins a 5 punts

Aplicant els criteris anteriors, les empreses obtenen les següents puntuacions:



1. Planificació	Fins a 20 punts	Econocom Servicios SA	Seidor Solutions SL
Activitats previstes per la captura de coneixement. Es valorarà la planificació tenint en compte el temps de duració de l'aprenentatge.	Fins 9 punts	9	4,5
Planificació general: s'atorgarà més puntuació a la memòria que inclogui una planificació adaptada a les necessitats de la UB expressades en el plec de prescripcions tècniques.	Fins 6 punts	6	6
Seguiment del servei i informes: s'atorgarà més puntuació a la memòria que inclogui el seguiment del servei que més s'adapti a les necessitats de la UB expressades en el plec de prescripcions tècniques.	Fins 5 punts	5	5
Total planificació:		20	15,5
2. Nivells de servei	Fins 9 punts		
Indicadors de nivell de servei PAU: S'atorgarà més puntuació a la memòria que inclogui més millores en el total d'indicadors especificats en la clàusula 4 del Plec de prescripcions Tècniques, la resta d'ofertes es valoraran proporcionalment.	Fins 4 punts	2,85	4
Ampliació de l'horari d'atenció en dependències UB en dies laborables.	Fins 2,5 punts	2,5	2,5
Ampliació de l'horari en dependències fora de la UB.	Fins 0,5 punts	0,5	0,5
Reforç temporal en cas de desbordament.	Fins 2 punts	2	2
Total nivells Servei		7,85	9
3. Recursos	Fins a 15 punts		
Recursos tècnics en dependències de la UB. Per cada 4 h/dia de tècnic addicional als requerits a la clàusula 6 de Plec de prescripcions tècniques (1 punt amb un màxim de 2 punts).	Fins a 2 punts	1	1
Valoració del currículum del responsable del servei: - 0,1 punts per any de contracte en l'empresa licitadora amb la categoria de Service Manager, màxim 1 punt. - 1 punt si té formació acreditada o experiència certificada per l'empresa on ha estat treballant, en la realització d'informes amb EazyBI. - 1 punt si té formació acreditada o experiència certificada per l'empresa on ha estat treballant, en la gestió/explotació d'informació en <i>call center</i> en el núvol de Centrex de Movistar. - 1 punt si té formació acreditada o experiència certificada per l'empresa on ha estat treballant, en la gestió/explotació d'informació en ISL Online. - 1 punt si té formació acreditada o experiència certificada per l'empresa on ha estat treballant, en la gestió/explotació d'informació en Power BI. - 1 punt si tenen formació en Mac Os, amb certificació o informe de l'empresa on han obtingut l'experiència, indicant el nombre d'anys (mínim 2 anys). - 1 punt si tenen formació en W10, W11, amb certificació o informe de l'empresa on han obtingut l'experiència, indicant el nombre d'anys (mínim 2 anys).	Fins a 7 punts	7	1
Valoració dels currículums dels tècnics Help Desk: - 0,1 punts per any de contracte en l'empresa licitadora amb la categoria de Tècnic de Help Desk, sense comptar el primer any, màxim 1 punt. Cada tècnic com a màxim 0,333 punts.	Fins a 5 punts	4,76	1



- 1 punt si tenen formació en Mac Os, amb certificació o informe de l'empresa on han obtingut l'experiència, indicant el nombre d'anys (mínim 2 anys). 0,333 punts per tècnic amb un màxim de 1 punt. - 1 punt si tenen formació en W10, W11, amb certificació o informe de l'empresa on han obtingut l'experiència, indicant el nombre d'anys (mínim 2 anys) 0,333 punts per tècnic amb un màxim de 1 punt. -1 punt si tenen experiència amb JIRA Service Desk, amb certificació o informe de l'empresa on han obtingut l'experiència, indicant el nombre d'anys (mínim 2 anys). 0,333 punts per tècnic amb un màxim de 1 punt. - 0,6 punts si tenen experiència amb Webex de cisco (Softphone), (amb certificació o informe de l'empresa on han obtingut l'experiència, indicant el nombre d'anys). - 0,2 punts per tècnic amb un màxim de 0,6 punts - 0,4 punts si tenen experiència amb ISL online, (amb certificació o informe de l'empresa on han obtingut l'experiència, indicant el nombre d'anys). 0133, punts per tècnic amb un màxim de 0,4 punts			
Recursos tècnics en dependències no UB: - Recursos dedicats en exclusiu a la UB (0,5 punts). - Experiència dels tècnics de Help Desk entre 2 i 4 anys a la empresa(0,5 punts).	Fins a 1 punt	0,5	1
L'empresa haurà de presentar documentació acreditativa tant de l'antiguitat amb l'empresa com de les certificacions o informes d'empreses on els tècnics han obtingut l'experiència que es valora.			
Total recursos		13,26	4
4. Millora	Fins a 5 punts		
Paquet d'hores dedicades a la migració de documentació d'una wiki a Confluence (1 punt per bloc de 10 hores amb un màxim de 5 punts).	Fins a 5 punts	5	5
Total puntuació		46,11	33,50