

**INFORME DE VALORACIO DEL SOBRE 2 ANOMENAT "DOCUMENTACIÓ TÈCNICA" DEL CONTRACTE DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ ERP I DEL PORTAL PRE DE REEMPRESA 2020.**

**NÚM. EXPEDIENT: F1/2017**

EN David Rodríguez Martín, com responsable tècnic del Departament d'Informàtica de la Fundació Cecot Innovació (FCI), EXPOSSA:

I.- El present informe te per objecte realitzar la valoració del sobre 2 anomenat "Documentació tècnica" del contracte del servei de manteniment del sistema de gestió ERP i del portal PRE de Reempresa 2020.

II.- L'empresa participant que va presentar la seva oferta en temps i forma va ser:

a. Kriter Software S.L.

III.- Valoració tècnica de l'oferta.

A continuació es descriu el contingut de l'oferta rebuda, destacant els aspectes més rellevants, que determinen la major o menor valoració de la mateixa, atenent als criteris de valoració que consten a la clàusula 11 del plec de clàusules administratives del contracte:

a. Millores en el temps de resposta davant averies o incidències en el servei:

La proposta de Kriter estableix un temps de resposta màxim davant contingències de 8 hores laborables. Estableix un escalonat de resposta en funció de la gravetat de la incidència que va de 2 hores per a contingències greus, de 6 hores per a contingències normals i de 8 hores per a contingències lleus. Indica que les hores són d'atenció al públic. També, ofereix un servei

d'atenció els 7 dies de la setmana, de 8 a 23 hores a través d'un telèfon de contacte.

Es considera que la proposta de Kriter millora substancialment el temps de resposta durant averies ja que estableix uns temps de reacció molt curts, sobretot en cas d'incidències greus, que són les que poden perjudicar més perquè poden deixar a la Fundació aturada i sense poder treballar.

El servei d'atenció per telèfon es considera suficient perquè dona cobertura durant tots els dies de la setmana, encara que no és un servei 7/24.

Puntuació d'aquest criteri: 9 punts.

b. Qualitat del servei:

L'oferta indica que s'utilitzarà un gestor de tasques propis que li permet saber en quin estat es troba cada tasca del servei que es realitza i les persones que es dediquen. Indica que tot el servei de manteniment disposa del certificat de la normativa ISO.

Al respecte, si bé és cert que una bona gestió del temps i dels recursos implica una millor qualitat del servei, l'oferta no explicita expressament com es conclou la concreta tasca que es realitza, pel que considerem que no es detalla prou el resultat de la gestió del servei, que és el que determina la qualitat del servei i l'atenció vers els usuaris del programa.

Puntuació d'aquest criteri: 6 punts.

c. Manteniment preventiu:

L'oferta presentada per Kriter, diferencia entre un manteniment correctiu, preventiu i evolutiu.

Aquesta concepció del manteniment ens porta a constatar un alt grau de manteniment del servei ja que assegura la detecció d'incidències actuals, la prevenció d'incidències futures, i la millora del servei i ajust als canvis que esdevinguin. En concret, el manteniment preventiu evita l'existència d'errors que perjudiquin el servei i garanteix la seva no interrupció.

Puntuació d'aquest criteri: 8 punts.

d. Hores de manteniment evolutiu incloses en el servei:

L'oferta indica que portarà a terme un manteniment evolutiu per a millora del programari, però no indica expressament les hores que es dedicaran.

Puntuació d'aquest criteri: 3 punts.

e. Metodologia de treball:

L'oferta indica gràficament els processos per a dur a terme el servei.


Es considera que es tracta d'una organització de la feina adequada i que obstaculitza la feina diària de la FCI.

Puntuació d'aquest criteri: 8 punts.

IV.- De conformitat amb el previst als criteris de valoració de la clàusula 11 del plec de clàusules administratives, la valoració de la proposta tècnica és de 34 punts.

V.- Sobre la base de tot l'exposat, s'informa a la Mesa de Contractació que l'oferta tècnica de Kriter S.L. s'ajusta als criteris tècnics establerts.

Per que així consti signo la present a Terrassa, el 26 de juliol de 2017.

  
~~Fundació~~  
~~CECOT~~  
Innovació  
David Rodríguez Martín  
Responsable d'informàtica de FCI