Informe respecto la Valoración del sobre Técnico núm. 2 del expediente CRG07/18

Objeto

Mediante el presente Informe se valora la documentación contenida en el sobre núm. 2 presentado en el procedimiento abierto para contratar el "Servicio de soporte y mantenimiento del sistema de almacenaje primario del CRG" el cual comprende documentación técnica.

Valoración de la Oferta Técnica: 50 puntos

La valoración se efectúa en conformidad con los criterios de adjudicación previstos en el Anexo núm. 3 de los pliegos de las Clausulas Particulares y, recordemos, que la puntuación máxima que se puede obtener en la valoración de la documentación contenida en el Sobre núm. 2 es de 50 puntos. La puntuación se desglosa en:

- Un máximo de **30 puntos**, según valoración de la metodología del servicio de mantenimiento, capacidades del equipo técnico y sistema logístico de piezas de recambio. Se valorará la metodología a utilizar para cumplir los requerimientos técnicos del Pliego de Prescripciones Técnicas. El licitador deberá detallar como serán prestados los servicios que se incluyen en la oferta técnica.

- Un máximo de **20 puntos**, según valoración de los procedimientos de seguimiento de las incidencias, canales de comunicación para la notificación y seguimiento en relación a las diferentes actividades de mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo, así como la coordinación entre los responsables del proyecto por parte del licitador y del CRG.

La puntuación obtenida en la valoración de la propuesta técnica siguiendo el sistema descrito es:

CRITERIOS DE VALORACIÓN	INTERNACIONAL PERIFERICOS Y MEMORIAS ESPAÑA, S.L.	Puntos máximos
Valoración de la metodología del servicio de mantenimiento	30	30
Valoración de los procedimientos de seguimiento de las incidencias	15	20
PUNTOS TOTAL	**45**	**50**

<u>Valoración de la metodología del servicio de mantenimiento:</u>

A la empresa licitadora se le otorga el máximo de la puntuación de 30 puntos porque cumple con todos los requisitos del pliego técnico y en detalle:

La empresa licitadora permite ponerse en contacto mediante teléfono o directamente utilizando la interfaz web para la creación de peticiones de soporte (ticket de soporte para registrar las incidencias y hacer un seguimiento más eficaz). El soporte ofrecido está basado en un servicio 24x7 permitiendo contactar con cualquier problema relacionado con el hardware o el software dando un tiempo de respuesta diferente

dependiendo de la gravedad de la incidencia registrada siendo escalado si fuera necesario a niveles superiores. IPM tiene la capacidad de enviar técnicos de soporte in situ cuando es necesaria una intervención directa sobre los equipos.

La empresa puede proporcionar todas las piezas de repuesto necesarias en 1 día laborable. Los días laborables serán definidos por el calendario oficial de la Generalitat de Catalunya en la ciudad de Barcelona. El control y manejo de las respuestas es realizado de forma centralizada por IPM, gestionando sus propios recambios y los que reciben de los proveedores. Cuentan con almacenes propios ubicados cerca de Barcelona de manera que se garantiza la disponibilidad de las piezas cuando éstas sean requeridas

IPM garantiza la Instalación de productos, parches o actualizaciones de productos software de EMC que hayan sido indicados específicamente por el fabricante como requeridos para la resolución de incidentes.

Se proporciona una monitorización proactiva 24x7 permitiendo el diagnóstico anticipado de incidencias.

IPM cubre el primer y el segundo nivel de servicios de soporte permitiendo ofrecer un tercer nivel de soporte junto al fabricante.

Valoración de los procedimientos de seguimiento de las incidencias:

A la empresa se le valora con 15 puntos de los 20 máximos porque no se detallan el tipo de tareas preventivas o evolutivas que serán realizadas para los equipos incluidos en el mantenimiento en los próximos meses.

El equipo de Service Desk recibe todas las comunicaciones de los equipos monitorizados, llamadas de clientes y de los propios técnicos de IPM que realizan acciones preventivas. Todas ellas son registradas mediante el software de gestión ITSM.

IPM ofrece un teléfono de soporte 24x7 y un sistema de tickets accesible a sus clientes.

El procedimiento de escalado y notificación es parte integral de la filosofía de atención al cliente de IPM. Se definen los diferentes contactos y directrices de escalado creando diferentes niveles de prioridad para las incidencias registradas. El escalado de los problemas se basa en el efecto de los mismos en el cliente y no en un determinado problema, ya sea técnico o de otro tipo.

La documentación describe el funcionamiento del escalado de las incidencias desde nivel 0 hasta nivel 2. En caso de severidad 1 y 2 se informa al director técnico responsable. En Caso de problemas graves con pérdida de datos se informa al Chief Service Office.

En el caso de incidentes de relevancia o por incumplimiento en la resolución de incidencias IPM realizará un "Informe Especial de Incidente", para su entrega al cliente y análisis conjunto.

A Barcelona, a 18 de junio de 2018

Gabriel González
Responsable SIT del CRG