

REFERENCIA EXPTE.: 296768

ASUNTO: Contrato Menor de Servicios (SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA ITIL y TELEASISTENCIA TELETRABAJO)

TIPO DE NECESIDAD: SERVICIO

OBJETO DEL CONTRATO: Asistencia técnica sobre gestión de servicios de Tecnologías de la Información.

DESCRIPCIÓN SERVICIO/OBRA/SUMINISTRO: Contratación de los servicios de asistencia técnica para la aplicación de ITIL4 en las definición y modelado los servicios TI corporativos y definición de procedimientos de gestión y de tratamiento de incidencias y problemas. Contratación de los servicios de atención telefónica que, aplicando dichas recomendaciones permita resolver incidencias de usuarios finales, dentro de los entornos de aplicaciones corporativas y teletrabajo.

PRECIO DEL CONTRATO: 14500 EUROS + 3045 EUROS (I.V.A.) = 17545 EUROS (I.V.A. INCLUIDO)

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN: La oferta deberá cumplir con los requisitos del pliego y de solvencia, en caso contrario será rechazada. Se valorará sobre un total de 100 puntos,

Para los criterios basados en precio se aplicará un criterio de proporcionalidad respecto de la oferta más reducida, a la que se atribuirá la puntuación máxima, que será la resultante de multiplicar el número máximo de puntos (Np), por el valor absoluto (positivo) de la raíz cuadrada del cociente entre la baja correspondiente al licitador que se valora (Bi) y la mayor baja ofertada (Bmax). Estos dos últimos valores se podrán aplicar indistintamente en cuantía monetaria o en porcentaje respecto del tipo de licitación.

Valor=Puntos x absoluto (sqrt (baja_oferta / baja_maxima))

Los criterios de valoración son los siguientes:

- RQ01-PRECIO-ASISTENCIA-PROCEDIMIENTOS-SERVICIOSTI(30puntos): coste de los servicios de asistencia técnica de definición y procedimientos sobre servicios TI.

Valor=Puntos x absoluto (sqrt (baja_oferta / baja_maxima))

- RQ02-JORNADAS DE ASISTENCIA-SERVICIOSTI (10puntos): jornadas de asistencia servicios TI desde el mínimo de 10 al máximo de 20.

Valor=Puntos x (oferta_estudio ¿ oferta_minimas) / (oferta_maxima ¿ oferta_minima)

- RQ03-MEMORIA-ASISTENCIA-SERVICIOSTI (10puntos): Valoración subjetiva de la memoria y propuesta de estudio de asistencia técnica ITIL4.

- RQ04-PROYECTOS ITIL4 (10 puntos) : número de proyectos de análisis de entorno aplicando la metodología ITIL4 realizados por los técnicos entre un mínimo de 2 y un máximo de 5 en los últimos 3 años.

Valor=Puntos x (oferta_estudio ¿ oferta_minimas) / (oferta_maxima ¿ oferta_minima)

- RQ05-PRECIO-JORNADA-TELEASISTENCIA (20puntos): Precio por jornada de los servicios de teleasistencia

Valor=Puntos x absoluto (sqrt (baja_oferta / baja_maxima))

- RQ06-HORAS-JORNADA-TELEASISTENCIA (10 puntos) : número de horas diarias en el servicio de asistencia técnica en las condiciones definidos en la memoria técnica, mínimo de 8 y máximo de 12 horas diarias.

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <https://www.zaragoza.es/verifica>
Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzIXNzIzOTEVVD\$

NOMBRE DOC.	Ficha técnica		PÁGINA 1 / 2
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
JOSE MIGUEL VALLE NAVARRO	El/La Técnico/a	14/10/2020	6993056

Valor=Puntos x (oferta_estudio ¿ oferta_minimas) / (oferta_maxima ¿ oferta_minima)

- RQO7-NUMERO-LINEAS-TELEASISTENCIA (10 puntos) : número de técnicos simultáneos atendiendo los buzones o líneas de asistencia técnica, desde el mínimo de 2 a un máximo de 5.

Valor=Puntos x (oferta_estudio ¿ oferta_minimas) / (oferta_maxima ¿ oferta_minima)

OTRAS CONDICIONES DE ADJUDICACIÓN: La oferta deberá incluir la memoria técnica de prestación de los servicios y una relación de respuesta a los criterios de valoración estructurado según se plantea en la ficha.

La empresa licitadora debe aportar las certificaciones de solvencia detalladas en la memoria técnica La empresa licitadora debe aportar los certificados de los técnicos asignados a la prestación de los servicios detallados en la memoria técnica

Se remitirán la oferta por correo electrónico, escaneada con firma, CIF y sello de la empresa, a jvalle@zaragoza.es indicando en el asunto el título del contrato y el número de expediente.

Los servicios de teleasistencia se facturarán mensualmente a principio de período de servicio.

Los servicios de asistencia técnica en el modelado y procedimientos sobre servicios TI se realizará una vez presentados los entregables.

"La entidad licitadora deberá utilizar tanto en la memoria técnica como en toda documentación, publicidad, imagen o materiales que se generen durante la ejecución del contrato, un lenguaje e imágenes no sexistas."

I.C. Zaragoza, en el día de la fecha.

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <https://www.zaragoza.es/verifica>
Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzixNzizOTEVDE\$

NOMBRE DOC.	Ficha técnica		PÁGINA 2 / 2
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
JOSE MIGUEL VALLE NAVARRO	El/La Técnico/a	14/10/2020	6993056