

CENTRE D'ART I DISSENY

Informe tècnic generat per la Coordinació TIC – TAC – Escola Massana

15/03/2019

Informe tècnic de proposta d'adjudicació de la contractació per procediment obert sota criteris quantificables mitjançant judici de valor de la adjudicació de la contractació del Servei de manteniment informàtic bàsic de l'Escola Massana de Barcelona.

Les empreses admeses segons terminis de presentació són: "PUNT INFORMÀTIC I CREATIU SL" i "SYSAD IT SERVICES S.L."

Per a la valoració de les proposicions i la determinació de la millor oferta s'atén a tres criteris d'adjudicació que són els que segueixen:

1. Planificació i desplegament dels serveis. Enfocament del servei
2. Metodologia de seguiment, coordinació i control
3. Proposta de determinació d'indicadors i de mesures per recollir i sistematitzar la valoració del servei.

Planificació i Desplegament de serveis:

Punt Informàtic i creatiu obté una puntuació de **15 punts** sobre 20. Els paràmetres observats són: Formació mitjana del tècnic/s atorgats, horari 24/7, implantació servei gradual, desplegament de personal complementari al servei, servei de Ticketing.

Sysad IT Services obté una puntuació de **20 punts** sobre 20 atenent a: Formació Superior dels tècnics responsables (aquest punt el considerem crític per poder atendre a les necessitats generades per el nou edifici de l'Escola Massana), servei de Ticketing, assistència remota per a Helpdesk i incidències, Formació a l'usuari, desplegament de personal complementaria al servei, gestió de proveïdors.

Metodologia de seguiment, coordinació i control:

Punt Informàtic i creatiu obté una puntuació de **16 punts** sobre 20. El desenvolupament de la proposta es molt genèric i va acompanyat d'exemples de funcionament del mateix.

Sysad IT Services obté una puntuació de **14 punts** sobre 20 tenint en compte que fan una explicació molt sintètica de la sistemàtica de treball que proposen.

CENTRE D'ART I DISSENY

Proposta de determinació d'indicadors i de mesures per recollir i sistematitzar la valoració del servei:

Punt Informàtic i creatiu obté una puntuació de **5 punts** sobre 9 tenint en compte els processos sobre la gestió de la qualitat i seguiment del servei. També es valora la figura del "Coordinador del servei" que implementa i dirigeix la correcte execució de les activitats del servei.

Sysad IT Services obté una puntuació de **6 punts** sobre 9 atenent a la generació de la figura del "responsable coordinador" que vetllarà per un correcte servei atenent a paràmetres de satisfacció i bones pràctiques.

Tenint en compte l'anteriorment exposat, s'elabora el quadre de puntuacions que s'afegeix com a annex 1.

Annex 1. Quadre valoració de les propostes rebudes

	Planificació i desplegament dels serveis. Enfocament del servei.	Fins a 20 punts	Metodologia de seguiment, coordinació i control	Fins a 20 punts	Proposta de determinació d'indicadors i de mesures per recollir i sistematitzar la valoració del servei	Fins a 9 punts	Punts totals
Punt Informàtic i Creatiu, S.L.	Formació mitjana dels tècnics Oferta horari 24-07 Implantació gradual del servei Desplegament personal complementari Oferta servei tiqueting Planificació genèrica	15	Explicació molt genèrica, amb algun exemple.	16	Processos de gestió de la qualitat i seguiment del servei Coordinador del servei	6	37
SYSAD IT Services, S.L.	Formació superior dels tècnics Assistència remota-Helpdesk Formació a l'usuari Gestió de proveïdors Desplegament personal complementari Oferta servei tiqueting Planificació concreta	20	Explicació molt sintètica	14	Tenen en compte paràmetres de satisfacció i bones pràctiques Responsable coordinador	6	40