

**INFORME TÉCNICO SOBRE LAS PROPOSICIONES PRESENTADAS AL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN,
PROCEDIMIENTO ABIERTO, TRAMITACIÓN ORDINARIA, DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE
MANTENIMIENTO GLOBAL DEL ERP MS DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL DE CANTUR, S.A.**

El Comité Valorador del expediente de referencia acordó, en sesión celebrada el día 22 de diciembre de 2.023, encargar a Cristina De Julián, como directora de TI, y Daniel Zamanillo, como técnico de TI, la redacción del informe de valoración de las ofertas contenidas en el Sobre B presentadas por los licitadores. De las dos ofertas recibidas, únicamente una de ellas es entregada para su valoración el viernes 22 de diciembre de 2.023 a Sergio Fernández para su remisión a las personas designadas de TI (la mesa decidió por unanimidad excluir del procedimiento a la mercantil COMPUTADORES DE NAVARRA, S.L., por vulnerar el secreto de las proposiciones hasta el momento de su apertura).

Las empresas objeto de esta valoración técnica son las siguientes:

EMPRESA ADMITIDA:
LIDER INTEGRATED TECHNOLOGY CONSULTING, S.L.

A la vista del encargo realizado, se procede, a continuación, a realizar el informe solicitado, para su tratamiento en el Comité Valorador, a los efectos oportunos.

Índice

1. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.....	2
1.1 RESUMEN EJECUTIVO DE LA PROPUESTA (DE 0 A 3 PUNTOS).....	2
1.2 CALIDAD TÉCNICA CONFORME A LOS REQUERIMIENTOS DETALLADOS EN EL ALCANCE DEL PPTP (DE 0 A 16 PUNTOS).....	3
1.3 FASES DEL CONTRATO (DE 0 A 6 PUNTOS).....	3
1.4 SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO (ANS) (MÁXIMO 10 PUNTOS).....	3
1.5 EQUIPO DE TRABAJO A DISPOSICIÓN DEL CONTRATO (MÁXIMO 5 PUNTOS).....	4
2. ANÁLISIS DE LAS OFERTAS.....	4
2.1 LIDER INTEGRATED TECHNOLOGY CONSULTING, S.L.....	4
2.1.1 RESUMEN EJECUTIVO DE LA PROPUESTA (DE 0 A 3 PUNTOS).....	4
2.1.2 CALIDAD TÉCNICA CONFORME A LOS REQUERIMIENTOS DETALLADOS EN EL ALCANCE DEL PPTP (DE 0 A 16 PUNTOS).....	5

2.1.3	FASES DEL CONTRATO (DE 0 A 6 PUNTOS).....	6
2.1.4	SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO (ANS) (MÁXIMO 10 PUNTOS).	7
2.1.5	EQUIPO DE TRABAJO A DISPOSICIÓN DEL CONTRATO (MÁXIMO 5 PUNTOS).	8
3.	CONCLUSIÓN	8

1. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

De acuerdo con lo recogido en los Pliegos que rigen el expediente de contratación de referencia, los criterios de adjudicación aplicables son los siguientes:

Criterios NO evaluables mediante fórmulas		40 puntos
1	Resumen ejecutivo de la propuesta	3 Puntos
2	Calidad técnica conforme a los requerimientos detallados en el alcance del PPTP.	16 Puntos
3	Fases del contrato	6 Puntos
4	Servicio de soporte y Mantenimiento (ANS)	10 Puntos
5	Equipo de trabajo a disposición del contrato	5 Puntos

La valoración global se realizará en dos fases completamente diferenciadas, sumando la puntuación obtenida en los criterios no evaluables mediante fórmulas en una primera fase, objeto de este informe técnico, con la puntuación de los criterios evaluables mediante fórmulas en una segunda fase.

En el apartado de criterios no evaluables mediante fórmulas será preciso obtener una puntuación igual o superior a 30 puntos para pasar a la siguiente fase de valoración mediante criterios evaluables mediante fórmulas.

Los criterios establecidos tratan de valorar la adecuación de las ofertas de los proveedores al mínimo exigido en los pliegos técnicos respecto al alcance funcional de la solución, plan de proyecto detallado y servicio de soporte y mantenimiento de la solución ofertada como plataforma de firma.

A continuación, se describen los capítulos de valoración conforme a los cuales se estructurará el informe de evaluación de cada una de las ofertas con los puntos finalmente asignados.

1.1 Resumen ejecutivo de la propuesta (de 0 a 3 puntos).

Se tendrá en cuenta la solución ofertada, su adecuación a los requerimientos del pliego de acuerdo con la descripción detallada que realice respecto a los aspectos fundamentales de la oferta y sus elementos

de valor añadido esenciales, conteniendo la información más relevante para la evaluación de la oferta por Cantur, S.A. según los criterios de adjudicación publicados.

1.2 Calidad técnica conforme a los requerimientos detallados en el alcance del PPTP (de 0 a 16 puntos).

Se tendrá en cuenta la solución ofertada y su adecuación a los requerimientos del pliego de acuerdo con los siguientes puntos:

2	Calidad técnica conforme a los requerimientos detallados en el alcance del PPTP.	16 Puntos
2.1	Alcance funcional	14
2.2	Calidad y claridad de la propuesta	2

- Alcance funcional (máximo 14 puntos): Enfoque global y plan director del alcance solicitado y su adecuación a la infraestructura y servicios actuales disponibles en Cantur, S.A.
Se valorará para cada apartado la descripción de tareas, el desarrollo expuesto de la solución aportada, el enfoque detallado de la solución, las herramientas y metodologías propuestas y los resultados esperados.
- Calidad y claridad de la propuesta (máximo 2 puntos): En este apartado se valorará la calidad global y detallada de la propuesta, así como su adecuación a las exigencias de los pliegos objeto de este contrato. Se valorará igualmente que la propuesta sea clara y se estructure conforme a los puntos funcionales descritos en el PPTP tanto globales como concretos y conforme a lo descrito en el capítulo de estructura de las ofertas técnicas.

1.3 Fases del contrato (de 0 a 6 puntos).

Este capítulo deberá estar estructurado tal y como se detalla en el PPTP y se valorará de la siguiente forma:

3	Fases del contrato	6 Puntos
3.1	Descripción de ejecución y contenido de cada una de las fases	5
3.2	Documentación a entregar	1

- Descripción de ejecución y contenido de cada una de las fases detallando diagrama de Gantt o similar para evaluar el desarrollo estimado de cada una de ellas.
- Documentación a entregar: Se evaluará que el licitador describa completamente el contenido y formato de los documentos mínimos que se exigen en este contrato conforme al capítulo del PPTP que lo detalla.

1.4 Servicio de soporte y Mantenimiento (ANS) (máximo 10 Puntos)

El servicio de mantenimiento preventivo y correctivo propuesto se valorará conforme al siguiente cuadro:

4	Servicio de soporte y Mantenimiento (ANS)	10 Puntos
4.1	Servicio de soporte y Mantenimiento (ANS)	5
4.2	Cuadro ANS	5

- Descripción y características del servicio de soporte y mantenimiento será valorado con un máximo de 5 puntos.
- La elaboración del cuadro completo de Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) conforme a los requerimientos exigidos en el PPTP se valorará con un máximo de 5 puntos.

1.5 Equipo de trabajo a disposición del contrato (máximo 5 Puntos)

En este apartado se valorará el equipo de profesionales y los medios propuestos por el licitador para este contrato, así como su adecuación al mínimo exigido en el capítulo a tal efecto de este PPTP, donde se indica que licitadores deberán describir en sus ofertas el equipo de trabajo propuesto para la prestación del servicio. En general, deberán presentar:

- Perfiles que forman parte del equipo de trabajo.
- Funciones específicas de cada uno de los perfiles dentro del equipo.
- Currículum de los perfiles propuestos, así como dedicaciones y funciones de los mismos.
- En su caso, copias de las certificaciones adecuadas y necesarias para sus funciones.

2. ANÁLISIS DE LAS OFERTAS

A continuación, se procederá a evaluar cada una de las ofertas de los licitadores.

2.1 LIDER INTEGRATED TECHNOLOGY CONSULTING, S.L.

2.1.1 Resumen ejecutivo de la propuesta (de 0 a 3 puntos)

El licitador presenta un resumen ejecutivo bueno destacando principalmente su trayectoria como partner, certificaciones y personal cualificado para proporcionar el servicio ofertado, su nivel de posicionamiento con Microsoft y la propuesta de solución global de servicios que plantean para el mantenimiento global del ERP 365 Business central de Cantur, S.A.

Por este motivo, el apartado de “Resumen ejecutivo de la propuesta” recibe una puntuación total de 1,80 puntos sobre 3,00.

2.1.2 Calidad técnica conforme a los requerimientos detallados en el alcance del PPTP (de 0 a 16 puntos).

2	Calidad técnica conforme a los requerimientos detallados en el alcance del PPTP.	16 Puntos
2.1	Alcance funcional	14
2.2	Calidad y claridad de la propuesta	2

- Alcance funcional (hasta 14 puntos):

El capítulo de *Migración de la actual versión Microsoft Dynamics BC a última versión cloud friendly* es descrito de forma óptima y minuciosa detallando la consecución de tareas necesarias para la correcta implantación en producción de la versión migrada con garantías de funcionamiento y usabilidad por parte de los usuarios internos de Cantur, S.A.

En el capítulo de *Mantenimiento y soporte técnico de sistemas de gestión MS Dynamics 365 Business Central* el licitador ofrece el servicio óptimo y necesario para garantizar el correcto funcionamiento de la aplicación durante la vigencia del contrato. El objetivo de este servicio es atender y solventar las incidencias remitidas por los usuarios de Cantur, S.A. sobre la aplicación MS Dynamics 365 BC. A tal fin, el licitador pondrá a disposición del Usuario Final un teléfono para soporte de la Solución Microsoft Dynamics 365 BC que se reforzará mediante asistencia remota con los medios técnicos apropiados y pudiendo apoyarse en el correo electrónico como medio de confirmación de trabajos realizados o de solicitud de asistencia de soporte. Adicionalmente, el licitador facilitará al cliente tantos usuarios como sean necesarios para la utilización de su plataforma web de incidencias, donde el cliente puede solicitar asistencia igualmente.

El capítulo de *Mantenimiento de BBDD SQL server* recoge lo explicitado en el pliego técnico y amplía determinadas características mejorando el servicio y el mantenimiento de copias de seguridad de las bases de datos, por ejemplo, 30 días, en lugar de los 20 exigidos. El licitador propone la implantación de una solución de monitorización basada en Zabbix e integrada con Grafana para dar cobertura a las necesidades del servicio.

Los capítulos de *Renovación mantenimiento licencia MS Dynamics 365 Business Central y SQL SERVER* y de *Renovación mantenimiento licencia módulo FacturaE* son descritos de forma correcta.

El capítulo de *Desarrollos evolutivos* contempla óptimamente lo solicitado en el pliego técnico y especifica que su propuesta de bolsa de horas para el desarrollo de evolutivos o nuevos desarrollos

no caduca, por lo que, de este modo, Cantur, S.A. dispondrá de la totalidad de horas no consumidas, incluso a la finalización del presente contrato.

En el capítulo de *Servicios de transición tecnológica y de conocimiento de cambio*, el licitador incluye los servicios necesarios para realizar un análisis pormenorizado de la infraestructura y funcionalidad implantada. Para ello, partirá de la documentación que Cantur, S.A. facilite del anterior proveedor (en caso de no disponer de ella, será realizada totalmente) y la completará con la información no contenida.

Así, este apartado, que valora el alcance funcional de la propuesta, recibe una puntuación de 11,20 puntos sobre 14,00.

- Calidad y claridad de la propuesta (hasta 2 puntos):

El licitador presenta una memoria técnica muy clara y correctamente estructurada atendiendo a las exigencias del pliego técnico.

Así, este apartado, que valora la calidad y claridad de la propuesta técnica global, recibe una puntuación de 2,00 puntos sobre 2,00.

Por todo lo anterior, el apartado de “Calidad técnica conforme a los requerimientos detallados en el alcance del PPTP” recibe una puntuación total de 13,20 puntos sobre 16,00.

2.1.3 Fases del contrato (de 0 a 6 puntos).

3	Fases del contrato	6 Puntos
3.1	Descripción de ejecución y contenido de cada una de las fases	5
3.2	Documentación a entregar	1

- Descripción de ejecución y contenido de cada una de las fases (hasta 5 puntos):

El licitador presenta una descripción detallada de las fases que incluye la prestación completa del servicio siendo óptimamente planteada para adecuarse al objeto del contrato. Incluye igualmente un cronograma de actuación teniendo en cuenta las especificaciones y volumetrías expresadas en los pliegos y diseñado para el proyecto. En él se indica la relación pormenorizada de tareas, orden cronológico en el tiempo, interdependencia de las mismas, camino crítico y plazo de ejecución estimado del contrato.

La planificación es descrita con gran detalle mostrando una metodología de trabajo ordenada y orientada a garantizar un correcto funcionamiento de la solución en todos sus aspectos, tanto técnicos como funcionales.

Resumiendo, el licitador hace una propuesta técnicamente óptima y satisfactoria de la planificación de proyecto entendiendo que es un documento básico de control del director del Expediente que recoge las actividades y acciones más significativas, tanto del proceso de realización de la migración y soporte como de su ejecución.

Así, este apartado recibe una puntuación de 5,00 puntos sobre 5,00.

- Documentación a entregar (hasta 1 punto): El licitador detalla algunos de los documentos a entregar a lo largo de la vida del contrato por orden de realización y entrega acorde con las necesidades del contrato tales como documento de alcance funcional del proyecto, plan de proyecto con fechas firmes, manuales, ...

Así, este apartado recibe una puntuación de 0,60 puntos sobre 1,00.

Por todo lo anterior, el apartado de “Fases del contrato” recibe una puntuación total de 5,60 puntos sobre 6,00.

2.1.4 Servicio de soporte y mantenimiento (ANS) (máximo 10 puntos).

4	Servicio de soporte y Mantenimiento (ANS)	10 Puntos
4.1	Servicio de soporte y Mantenimiento (ANS)	5
4.2	Cuadro ANS	5

- Servicio de soporte y mantenimiento, hasta 5 puntos:

El licitador describe en sus capítulos “IV. Mantenimiento y soporte técnico de sistemas de gestión MS Dynamics 365 Business Central” y “XI. Acuerdo de niveles de servicio (ANS)” ampliamente el servicio de soporte y mantenimiento que garantizarán el correcto funcionamiento del sistema completo durante un plazo no inferior a la duración del contrato e incorpora los mínimos descritos en el pliego técnico.

El servicio de soporte y mantenimiento se describe pormenorizadamente y permite conocer el alcance completo a implantar por el licitador en este apartado poniendo al servicio de Cantur, S.A. una herramienta web para la gestión y seguimiento de las incidencias reportadas.

Definen las incidencias de soporte tal y como indicado en los pliegos tipificándolas como críticas, medias y bajas describiendo los servicios de soporte de primer, segundo y tercer nivel de forma completamente detallada y óptima.

Por todo lo anterior, teniendo en cuenta que la propuesta del licitador es óptima conforme al mínimo solicitado en los pliegos técnicos, este apartado recibe una puntuación de 5,00 puntos sobre 5,00.

- Cuadro ANS, hasta 5 puntos:

El licitador asume en su capítulo de ANS los tiempos de respuesta y resolución definidos en el PPTP en función de la criticidad de las incidencias tal y como están clasificadas en el mismo, motivo por el que *este apartado recibe una puntuación de 5,00 puntos sobre 5,00.*

Así, teniendo en cuenta la puntuación otorgada a cada uno de los apartados de este capítulo, el apartado de “Servicio de Soporte y Mantenimiento (ANS)” recibe una puntuación total de puntos 10,00 sobre 10,00.

2.1.5 Equipo de trabajo a disposición del contrato (máximo 5 puntos).

5	Equipo de trabajo a disposición del contrato	5 Puntos
---	--	----------

En su propuesta el licitador propone un equipo de trabajo multidisciplinar cualificado y con experiencia aportando, para cada área de servicio (sistemas, soporte BC y migración BC), los perfiles y recursos necesarios para acometer los trabajos ofertados. Presenta un organigrama de ejecución del contrato en el que están implicados 9 recursos nominativos, además, de otros tantos genéricos que cubren las necesidades de dotación de equipo de trabajo requeridas por los servicios a desarrollar durante la ejecución del contrato.

Así, el apartado de “Equipo de trabajo a disposición del contrato” recibe una puntuación total de 5,00 puntos sobre 5,00.

Por todo lo anterior, respecto a la ADECUACIÓN DE LA MEMORIA DE EXPLOTACIÓN PRESENTADA POR EL LICITADOR LIDER INTEGRATED TECHNOLOGY CONSULTING, S.L. A LOS OBJETIVOS DEL CONTRATO, se valora con un total de 35,60 puntos sobre 40,00, teniendo en cuenta que la oferta realizada satisface de forma óptima y correcta el cumplimiento de todos los elementos de valoración respecto a lo exigido en el PPTP.

3. CONCLUSIÓN

Por todo ello, respecto a la ADECUACIÓN DE LA MEMORIA DE EXPLOTACIÓN PRESENTADA POR LOS LICITADORES VALORADOS A LOS OBJETIVOS DEL CONTRATO:

- **LIDER INTEGRATED TECHNOLOGY CONSULTING, S.L.: Se valora con 35,60 puntos sobre 40,00.**

A continuación, se adjunta una tabla resumen con los resultados de la valoración técnica a efectos de su consideración por el Órgano de Contratación.

Criterios no evaluables mediante fórmulas

	Puntos máximos por cada apartado	Puntos obtenidos por LIDER INTEGRATED TECHNOLOGY CONSULTING, S.L.	
Resumen ejecutivo de la propuesta	3,00	1,80	60%
Calidad técnica conforme a los requerimientos detallados en el alcance del PPTP.	16,00	13,20	83%
Alcance funcional	14,00	11,20	80%
Calidad y claridad de la propuesta	2,00	2,00	100%
Fases del contrato	6,00	5,60	93%
Descripción de ejecución y contenido de cada una de las fases	5,00	5,00	100%
Documentación a entregar	1,00	0,60	60%
Servicio Soporte y Mantenimiento (ANS)	10,00	10,00	100%
Servicio de soporte y Mantenimiento (ANS)	5,00	5,00	100%
Cuadro ANS	5,00	5,00	80%
Equipo de trabajo a disposición del contrato	5,00	5,00	100%
TOTAL VALORACIÓN	40,00	35,60	87%

En Santander, a la fecha de la firma.

Oficial 1ª informático Cantur, S.A.

Directora TI Cantur, S.A.

Fdo.: Daniel Pedro Zamanillo De Mier

Fdo.: Cristina De Julián Álvarez