

**ANUNCIO DE CLASIFICACION DE OFERTAS  
UNIVERSIDAD MIGUEL HERNANDEZ DE ELCHE**

Expediente Nº 50/15

**Título: SERVICIO DE MANTENIMIENTO INFORMATICO (Atención al usuario) DE LA  
UNIVERSIDAD MIGUEL HERNANDEZ DE ELCHE**

<b>Tipo de Tramitación:</b> ORDINARIO Y ANTICIPADA	<b>Procedimiento Adjudicación:</b> PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD, con fundamento el art. 174 e) del TRLCSP
<b>Tipo de Contrato:</b> SERVICIO	<b>Documentación asociada:</b> RESOLUCION RECTORAL Nº 0362/16 DE FECHA 25/02/2016
<b>Fecha de Resolución de Clasificación:</b> 25/02/2016	<b>Fecha de Difusión en el Perfil de Contratante:</b> 25/02/2016
<b>Empresa Clasificada:</b> BULL ESPAÑA, S.A.	<b>Importe de la oferta económicamente más ventajosa:</b> Parte fija: 68.760€ (56.826,44€ + 11.933,56€ en concepto de I.V.A.), coste unitario para cada reparación de hardware: 120€ (99,17€ + 20,83€ en concepto de I.V.A.), con un presupuesto estimado de 3.840€ (3.173,56€ + 666,44€ en concepto de I.V.A.)

**Órgano de Contratación:**  
EL VICERRECTOR DE ECONOMÍA Y EMPRESA  
(Por delegación de RR 646/15 de 29 de abril, DOCV 7522 de 11/05/2015 en relación con la RR. nº 0730/11 del 19/05/11 DOCV 6530 de 27/05/2011), ampliada por RR nº 207/12 de 13/02/2012 DOCV Nº 6719 DE 22/02/2012)

Diligencia para hacer constar que con fecha 25 de febrero de 2016 se inicia la difusión pública del presente anuncio.

Fdo.: Asunción Sánchez Ortega  
Directora del Servicio de Contratación





**Servicio de Contratación**

Expdte. 50/15

En uso de las potestades y funciones conferidas por los Estatutos de la Universidad Miguel Hernández de Elche, aprobados por el Decreto 208/2004, de 8 de octubre, del Consell de la Generalitat Valenciana, modificados por el Decreto 105/2012, de 29 de junio, del Consell, y de las competencias que dimanar de los artículos 20 y siguientes de la Ley Orgánica 6/2001, de Universidades, de 21 de diciembre, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.

De conformidad con lo dispuesto en artículo 151.1 y 2 del TRLCSP, que establece que "el órgano de contratación clasificará, por orden decreciente las proposiciones presentadas y que no hayan sido declaradas desproporcionadas.... Para realizar dicha clasificación atenderá a los criterios de adjudicación señalados en el pliego, pudiendo solicitar para ello cuantos informes técnicos estime pertinentes. Asimismo, requerirá al licitador que haya presentado la oferta económicamente más ventajosa, para que en el plazo de diez días hábiles a contar desde aquél en que hubiera recibido el requerimiento, presente la documentación justificativa de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social o autorice al órgano de contratación para obtener de forma directa la acreditación de ello, de disponer efectivamente de los medios que se hubiese comprometido a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato conforme al artículo 64.2, y de haber constituido la garantía definitiva que sea procedente".

Vista la propuesta de clasificación formulada por la Mesa de Contratación en sesión celebrada en fecha 24 de febrero de 2016, y de requerimiento a la mercantil que ha presentado la oferta económicamente más ventajosa en el procedimiento tramitado en base al art. 174 e) del TRLCSP, para que aporte la documentación exigida en el artículo 151.2 del TRLCSP, así como la contenida en la cláusula 9 del pliego de cláusulas administrativas sustituida por la declaración de cumplimiento de requisitos, que no se hubiese presentado con anterioridad.

Vista la demás documentación que consta en el expediente,

**RESUELVO:**

**PRIMERO:** Clasificar la proposición presentada por la mercantil BULL ESPAÑA, S.A., como la económicamente más ventajosa para el expediente "SERVICIO DE MANTENIMIENTO INFORMÁTICO (Atención al usuario) DE LA UNIVERSIDAD MIGUEL HERNANDEZ DE ELCHE tanto en virtud de la oferta económica, parte fija 68.760€ (56.826,44€ + 11.933,56€ en concepto de I.V.A.), el coste unitario para cada reparación de hardware de 120€ (99,17€ + 20,83€ en concepto de I.V.A.), con un presupuesto estimado de 3.840€ (3.173,56€ + 666,44€ en concepto de I.V.A.), como a su oferta técnica, siendo el contenido de la misma, la que consta en el informe técnico emitido, y que se transcribe a continuación:

**"MEMORIA TÉCNICA**

**Metodología en el mantenimiento preventivo y correctivo. Atención y soporte a usuarios.**

Para la atención a los usuarios, adicionalmente a lo que se solicita en el pliego técnico, añaden un servicio de guardias telefónicas para usuarios VIP los fines de semana y festivos a un teléfono genérico de Bull donde no se encuentran técnicos que dan servicio insitu en la Universidad. El nivel de conocimientos sobre la misma de estos técnicos no permitirá ofrecer un servicio adecuado más allá del uso e instalación de software ofimáticos genéricos.

En cuanto a la puesta en marcha del servicio de atención al usuario, puesto que Bull es la actual adjudicataria no habría impacto en los usuarios. Para la devolución del servicio se establece un periodo de 15 días para la transferencia de conocimiento a la UMH o a un tercero.





**Metodología en el mantenimiento preventivo y correctivo. Reparaciones hardware.**

En cuanto a las reparaciones hardware, adicionalmente a lo solicitado en el pliego técnico, para el mantenimiento correctivo incluyen el compromiso de sustituir el equipo por uno igual o de superiores características hasta la reparación de un equipo averiado y aumentan en 6 meses la garantía de las piezas y/o componentes averiados, ya que se solicitaban 6 meses y la empresa ofrece 12.

**Organización: equipo de servicio y perfiles del personal.** En cuanto al equipo del servicio se ofrecen los siguientes perfiles:

- ✓ 1 Jefe de Proyecto
- ✓ 1 Coordinador del Servicio
- ✓ 3 Técnicos de soporte de Nivel 1 (atención telefónica)
- ✓ Un número sin especificar de técnicos de campo de Nivel 2 con dedicación parcial que deberán cumplir con los SLA establecidos.
- ✓ 1 Consultor experto en la herramienta de gestión BMC Remedy (60 horas).

En cuanto a la dirección y seguimiento del servicio se plantea el mismo mediante tres comités:

- ✓ Comité de Dirección, realizará funciones de seguimiento y control de las condiciones generales del contrato y toma de decisiones sobre cambios. Reuniones bimensuales.
- ✓ Comité de seguimiento, realizará un seguimiento continuado de los parámetros de prestación acordados. Reuniones mensuales.
- ✓ Comité operativo, ejecutarán decisiones a nivel operativo y de coordinación técnica del servicio. Reuniones cada 15 días.

Bull ofrece un plan de formación para el equipo en el entorno tecnológico del proyecto, proponiendo un mínimo de 8 cursos de formación, siendo responsabilidad del comité de seguimiento estudiar las fechas y horarios más convenientes para no perjudicar la calidad del servicio ofrecido.

### **MEJORAS TÉCNICAS**

Mejora los tiempos de resolución de tickets con prioridad media en una hora pasando de 13h a 12h y los de prioridad baja en 6 horas, pasando de 36h a 30h.

Añaden dos indicadores de servicio que no estaban incluidos en el pliego:

111 - % de llamadas atendidas antes de 20 segundos - 75%

112 - Llamadas realizadas al CAU que son registradas en Remedy - 95%

Herramientas de trabajo para la ejecución del contrato (medios materiales, stock y herramientas de gestión}. En cuanto a la herramienta de gestión Bull ofrece la configuración de 2 peticiones estándar adicionales a las ya existentes en el módulo de gestión de peticiones durante los primeros 15 días tras la firma del contrato y una bolsa de horas (60 horas) para realizar tareas de administración consideradas prioritarias.

En cuanto al material en stock se propone el siguiente material:

4 portátiles (2 en Elche, 1 en Orihuela y otro para San Juan y Altea)

7 equipos informáticos para el personal (4 en Elche, 1 para Orihuela y 2 en San Juan y Altea)

9 equipos informáticos para aulas (4 en Elche, 2 para Orihuela, 2 para San Juan y 1 para Altea)

2 monitores de sustitución para audiovisuales

6 proyectores

Repuestos para los sistemas de proyección

Adicionalmente incorporarán al stock 2 notebooks, 1 equipo microfónico inalámbrico, 1 escáner, 1 impresora y 1 fax.

Se propone la realización de un análisis de riesgos de la situación del Active Directory con la herramienta ADRAO que provee una visión crítica de la salud del entorno del AD, proporcionando a la UMH un informe de diagnóstico.

Por último se propone la realización de una consultoría del servicio de correo electrónico Exchange 2010 con la herramienta ExBPA que permite detectar si la topología y configuración del servicio está acorde con las mejores prácticas de Microsoft."





**SEGUNDO:** Requerir a la citada mercantil **BULL ESPAÑA, S.A.** para que, dentro del plazo de diez días hábiles, a contar desde el siguiente a aquél en que hubiera recibido el presente requerimiento, presente en el Registro General de esta Universidad la documentación exigida en el art. 151.2 del TRLCSP, y el resto de la documentación que no se hubiera aportado hasta la fecha, si hubiera hecho uso de la facultad prevista en el art. 146.4 del TRLCSP, siendo la que a continuación se detalla:

- Documentación acreditativa de la capacidad de obrar: D.N.I. del apoderado, escritura de constitución de la sociedad inscrita en el Registro correspondiente, escritura de poder, solicitud de bastanteo de poder y declaración responsable de no estar incurso en prohibiciones para contratar.
- Documentación justificativa de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social.
- Último recibo del I.A.E o documentación acreditativa del Alta en el mismo, así como declaración responsable de no haberse dado de baja.
- Solvencia económica y financiera, de acuerdo con lo exigido en el apartado 10.2 del cuadro de características anexo al pliego de cláusulas administrativas particulares.
- Solvencia técnica, de acuerdo con lo exigido en el apartado 10.3 del cuadro de características anexo al pliego de cláusulas administrativas particulares.
- Documento acreditativo de haber depositado una garantía definitiva, de acuerdo con el artículo 95 del TRLCSP por un importe del 5% del importe de adjudicación, excluido IVA de 3.000€ (2.841,32€, para la parte fija y 158,68€ para la parte variable.)

**TERCERO:** Notificar la presente resolución a los interesados, y publicarla en el Perfil de Contratante del órgano de contratación

EL RECTOR

Fdo.: Fernando Vidal Giménez  
Vicerrector de Economía y Empresa"  
(Por delegación de RR 646/15 de 29 de abril,  
DOCV 7522 de 11/05/2015  
en relación con la RR/nº 0730/11 de 19/05/2011,  
DOCV Nº 6530 de 27/05/11,  
ampliada por RR nº 207/12 de 13/02/2012  
DOCV Nº 6719 DE 22/02/2012)



UNIVERSIDAD MIGUEL HERNANDEZ DE ELCHE

Avda. de la Universidad, s/n – Edif. Rectorado y Consejo Social - 03202 ELCHE