

ACUERDO MARCO DE SERVICIOS DE SOPORTE AL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL. EXPTE CONTR 2024 21994.

Consulta recibida el día martes 9 de abril de 2024 9:51 y respuesta a la misma.

Consulta 10:

Les hacemos llegar las siguientes consultas sobre la licitación del asunto:

1. Respecto al criterio 1: Mejora de los ANS, ¿es correcto entender que los días a indicar en cada una de las mejoras, son los transcurridos entre la firma del contrato y la puesta en marcha del servicio?
2. Respecto al criterio 3: Coste de los servicios, para poder aplicar la fórmula Minimizar lineal, necesitamos conocer el valor de licitación máximo para cada uno de los diferentes servicios, y salvo error por nuestra parte no hemos localizado estos importes.
3. ¿Pueden facilitar volumetrías de tickets remotos para el Servicio de soporte presencial y remoto para 50 usuarios ubicados en la misma sede?
4. ¿Pueden facilitar volumetrías de tickets presenciales para el Servicio de soporte presencial y remoto para 50 usuarios ubicados en la misma sede?
5. ¿Pueden facilitar volumetrías de tickets remotos para el Servicio de soporte remoto para 50 usuarios ubicados en la misma sede?
6. ¿Pueden facilitar volumetrías de tickets presenciales para el Servicio de soporte presencial para 50 usuarios ubicados en la misma sede?
7. ¿Pueden facilitar volumetrías de tickets asociados a un Servicio de Centro de Atención a Usuarios para 100 usuarios?
8. ¿Es correcto entender que los costes asociados al personal del servicio como pueden ser portátiles, móviles, etc. debe proporcionarlo el proveedor?
9. ¿Para el servicio de Centro de Atención a Usuarios para 100 usuarios, se debe incluir también los costes asociados a la Centralita telefónica?
10. Respecto al criterio 3: Coste de los servicios, indican 20 puntos de peso asociados al equipo de trabajo pero una vez aplicada la fórmula Maximizar logarítmica, para conseguir la máxima puntuación es necesario indicar un número de recursos igual al reparto de pesos, es decir, 20 recursos, por tanto, observamos que el número de recursos técnicos es muy desproporcionado para atender a un grupo de 50 usuarios por ejemplo. ¿Pueden indicarnos si esto es correcto, si estamos aplicando mal la fórmula, o si estamos interpretando mal algún parámetro?

Respuesta:

1. Depende del indicador, eso es correcto para: “Plazo para la constitución del equipo de trabajo”
2. Tal y como se indica en la respuesta a la consulta 1.c: el parámetro *VLicMAX* se define como el “ Valor máximo establecido para el criterio”, como no se establece un importe máximo de licitación para las cuatro unidades de servicios básicos definidos, se tomará el valor mayor de los ofertados para cada uno de los servicios.
3. El servicio de soporte al puesto de trabajo se dimensiona atendiendo a dos parámetros número de usuarios y ubicación.
4. El servicio de soporte al puesto de trabajo se dimensiona atendiendo a dos parámetros número de usuarios y ubicación.
5. El servicio de soporte al puesto de trabajo se dimensiona atendiendo a dos parámetros número de usuarios y ubicación.
6. El servicio de soporte al puesto de trabajo se dimensiona atendiendo a dos parámetros número de usuarios y ubicación.
7. El servicio de soporte al puesto de trabajo se dimensiona atendiendo al número de usuarios.
8. Si, tal y como se indica en el apartado 4.2 OBLIGACIONES DE LOS ADJUDICATARIOS del PPT.
9. No.
10. Deben estar aplicando mal la fórmula. Un ejemplo de aplicación de esta sería si para un perfil ofertan una dedicación del 50%, es decir 0,5, tendrían que aplicar:

$$\text{Puntuación} = 20 \times (\log(0,5 \times [\text{peso del perfil}] + 1)) / ((([\text{dedicación máxima ofertada}] \times [\text{peso del perfil}]) + 1)$$

Una vez aplicada esta fórmula para todos los perfiles se hace la media de la puntuación de todos los perfiles.