



ACTA DE LA MESA DE CONTRATACIÓN PARA LA ADJUDICACIÓN, POR EL PROCEDIMIENTO ABIERTO, TRAMITACIÓN ORDINARIA, SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA DEL CONTRATO DE SERVICIO DE ANÁLISIS, IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO Y DEL CONTROL DE ACCESOS DEL CABILDO INSULAR DE TENERIFE

ACTA NÚMERO TRES.

En Santa Cruz de Tenerife, a 18 de enero de 2018, siendo las 13:30 horas, en la Sala 7 Islas, ubicada en la primera planta del Palacio Insular, se reúne la Mesa de Contratación formada por los/las Empleados/as públicos/as que a continuación se relacionan, para asistir al órgano de contratación en la valoración de la documentación relativa a los criterios no evaluables mediante fórmulas, para la licitación, por procedimiento abierto, del servicio de análisis, implantación y mantenimiento del sistema de gestión del tiempo de trabajo y del control de accesos del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife, presentada por los licitadores en el sobre nº 2 (Expediente RJRSSP 3-17) cuyo plazo de presentación finalizó el día 4 de noviembre de 2017.

La referida Mesa está integrada por los siguientes miembros:

Presidenta: D^a Olga M^a. Morales Delgado, Jefa del Servicio Administrativo de Régimen Jurídico, Relaciones Sindicales y Sector Público, por sustitución de la Sra. Directora Insular de Recursos Humanos y Defensa Jurídica.

Vocales:

- D^a. M^a Esther Trujillo González, Responsable de Unidad de Servicio Administrativo de Asesoramiento Jurídico, actuando en sustitución de la Directora de la Asesoría Jurídica.

- D. Jorge Díaz Sanchez, Técnico de Administración General del Servicio Administrativo de Control Interno, Fiscalización y Auditoría.
- D. Juan Jesús Méndez Méndez, Jefe del Servicio Administrativo de Gestión de Personal y Retribuciones.
- D. Sergio Gregorio Díaz González, Responsable de Unidad del Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones.

Secretaria: D. Federico D. Rametta, Técnico de Administración General del Servicio Administrativo de Régimen Jurídico, Relaciones Sindicales y Sector Público.

Asimismo, asistió a la sesión de la presente Mesa de Contratación la Jefa de Unidad, D^a. Magdalena Cabrera Villoslada, perteneciente al Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones.

Constituida, válidamente, la Mesa de Contratación se procede, por orden de la Sra. Presidenta, esta da la palabra a los representantes del Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones, quienes proceden a dar lectura y explicación del informe técnico de valoración de los criterios evaluables mediante formulas, cuyo contenido se transcribe a continuación:

“(…)

1. INTRODUCCIÓN

*Con relación a la contratación mediante procedimiento abierto del **SERVICIO DE ANÁLISIS, IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO Y DEL CONTROL DE ACCESOS DEL CABILDO INSULAR DE TENERIFE** (en adelante ECIT), y al estudio y valoración de la **documentación del sobre nº 2**, presentada por las empresas licitadoras, y correspondiente a los **criterios de adjudicación no valorables automáticamente**, indicados en la **cláusula 11** del Pliego de Cláusulas Administrativas, que describe los criterios de adjudicación del contrato, se emite el presente informe técnico.*

Las empresas a las que se ha valorado la documentación aportada son las siguientes:

- 1. AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES S.A.** (en adelante Ayesa).
- 2. MHP Servicios de Control S.L.** (en adelante MHP).
- 3. SHS CONSULTORES, S.L.** (en adelante SHS).

En el presente informe se refleja la valoración realizada por el Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones. A efectos de emitir informe definitivo de valoración, **se entiende imprescindible la aportación del Servicio Administrativo de Personal a la valoración del criterio de solución funcional**, al ser el servicio responsable funcional de este sistema.

2. CRITERIOS VALORADOS

Los criterios de adjudicación valorados sobre la documentación del sobre nº 2 de las ofertas son los siguientes:

Criterio	% Ponderación
Propuesta de solución	30%
Mejoras	10%
Total:	40%

Tabla 1 - Criterios de adjudicación no evaluables automáticamente (Sobre nº 2)

La puntuación de la valoración total de estos criterios, para una determinada licitadora, ha de ser **igual o superior a 2 ptos**, sobre la puntuación máxima alcanzable de 4 ptos, para poder considerar a continuación la oferta de criterios cuantificables automáticamente.

Cada uno de los subcriterios, y/o apartados, se ha puntuado inicialmente de 0 a 10 puntos, aplicando los siguientes criterios generales:

0 <= ptos < 3 ptos: Propuesta de mínimos: incluye aportaciones genéricas y/o con escaso impacto en el aspecto valorado, reproduciendo esencialmente los requisitos mínimos .

3 <= ptos < 6 ptos: Propuesta adecuada: incluye aportaciones con impacto en la garantía/aseguramiento del cumplimiento de los requisitos mínimos del aspecto valorado.

6 <= ptos < 8: Propuesta destacada: incluye algunas aportaciones con impacto en el aumento de la eficacia y eficiencia del cumplimiento de los objetivos del contrato.

8 <= ptos < 10: Propuesta muy destacada: incluye un conjunto importante de aportaciones con impacto alto en el aumento de la eficacia y eficiencia del cumplimiento de los objetivos del contrato

La puntuación final del criterio es el resultado de aplicar sobre las puntuaciones parciales asignadas las ponderaciones definidas para cada subcriterio/apartado.

3. Criterio: Propuesta de solución (30%)

La valoración de este criterio se ha realizado prestando especial consideración a la aportación de cuanta información sea necesaria para **asegurar la viabilidad y eficiencia** de las acciones propuestas, y se ha dividido en los siguientes sub-criterios:

- **Descripción funcional y técnica (20 %).** A su vez dividido en estos dos subcriterios:
 - Solución funcional (10%).
 - Solución técnica (10%).

- **Metodología, planificación y medios (6%).** Dividido en:
 - Propuesta metodológica (3%).
 - Planificación y medios puestos a disposición del contrato (3%).
- **Mantenimiento y gestión del servicio (4%).** Dividido en:
 - Modelo de organización del servicio de mantenimiento (2%).
 - Propuesta específica para respuesta a incidencias y mantenimiento infraestructuras hardware (2%).

La valoración global de este criterio se muestra en la siguiente tabla, y a continuación se desglosa la valoración de cada uno de los subcriterios:

	Ayesa	MHP	SHS
	<i>Ptos (0-3 ptos)</i>	<i>Ptos (0-3 ptos)</i>	<i>Ptos (0-3 ptos)</i>
Propuesta de solución (30%)	1,35	1,92	1,33

Tabla 2 - Criterio Propuesta de solución (30%)

1. Subcriterio: Descripción funcional y técnica (20 %)

La valoración de este sub-criterio se ha dividido a su vez en la consideración de los siguientes apartados:

1. Solución funcional: 10%.
2. Solución técnica: 10%.

La valoración de estos apartados da como resultado la siguiente puntuación agregada para el subcriterio:

	Ayesa	MHP	SHS
	<i>Ptos (0-2 ptos)</i>	<i>Ptos (0-2 ptos)</i>	<i>Ptos (0-2 ptos)</i>
Descripción funcional y técnica (20%)	1,1	1,5	0,85

Tabla 3 - Subcriterio Descripción funcional y técnica (20%)

A continuación se detalla la valoración de cada uno de estos apartados.

1. Solución funcional (10%)

Resumen de la valoración

En este apartado, destaca la propuesta ofertada por la empresa **Ayesa**, ya que garantiza información en tiempo real (max. 5 minutos de retraso) sobre los cómputos, solicitudes, autorizaciones, fichajes, etc. realizados e incidiendo con esto sobre la eficacia del sistema. Por otra parte, los métodos de identificación biométrica que ofrecen sus terminales de fichaje (huella, identificación facial, mapa vascular del dedo, etc.) son más numerosos que los ofrecidos por los modelos del resto de empresas, posibilitando una mejor adaptación a las necesidades de los distintos colectivos del ECIT facilitando su uso.

En el siguiente lugar, la empresa **SHS**, destaca por las mismas funcionalidades que la valorada anteriormente, incluso mejora la presentación de información a usuarios que en este caso es en tiempo real absoluto, mejorando su puntuación. Sin embargo sus terminales únicamente admiten identificación biométrica mediante huella y mapa vascular de la mano. Ambos métodos de identificación se consideran suficientes para cubrir las necesidades del ECIT por lo que no suponen una diferencia elevada respecto a la puntuación de la empresa anterior. Por último y en relación a la creación de turnos, no queda clara la posibilidad de contemplar las franjas horarias de flexibilidad de vital importancia para la gestión horaria según la normativa actual (pags. 20 y 80), ya que en la pantalla de configuración aparecen únicamente las franjas horarias “de presencia obligatoria”, “con cortesía” y “no computables”, a diferencia de las otras dos aplicaciones que garantizan de forma precisa este requisito en su oferta.

Por último, la empresa **MHP**, no ofrece información en tiempo real, una funcionalidad muy demandada tanto por el colectivo de empleados como por el de superiores jerárquicos. Siendo este punto y las características de identificación biométrica de sus terminales, que únicamente posibilitan la identificación mediante huella dactilar, dos factores que minoran tanto la eficacia como el uso del sistema.

	Ayesa	MHP	SHS
Valoración	Propuesta muy destacada 8 (0,8 puntos)	Propuesta destacada 6 (0,6 puntos)	Propuesta destacada 7,5 (0,75 puntos)

Tabla 4 - Valoración Solución funcional (10 %).

2. Solución técnica (10%)

Resumen de la valoración

En este apartado, destaca la oferta de la empresa **MHP**, que hace una propuesta técnica que en su conjunto se encuentra alineada con las necesidades del Cabildo. Ofrecen el despliegue de la solución en sus servidores y hacen una propuesta de asignación de recursos hardware basada en el análisis de las necesidades reflejadas en el pliego. Su propuesta está basada en tecnologías de estándares abiertos, con versiones actualizadas de las soluciones, especifica la arquitectura Software de su solución destacando la posibilidad de escalar cualquiera de sus módulos salvo el gestor de BDD para hacer frente a incrementos en las necesidades del Cabildo. Como aspecto mejorable, se identifica la necesidad de la instalación de Java en algunos equipos clientes para la ejecución del programa de administración de la herramienta, aunque no es necesaria la instalación de Java para los portales de los empleados/as como expresamente se recoge en el pliego, que deben ser accesibles desde cualquiera de los navegadores incluidos en el entorno tecnológico del ECIT. Al ser esta herramienta de administración una aplicación

desarrollada en Java puede ser ejecutada en cualquier entorno de pc cliente, al contrario que ofertas de otros licitadores que exigen la instalación en los PC de aplicaciones basadas en soluciones Microsoft.

En el siguiente lugar, la empresa **Ayesa** que hace una propuesta de despliegue basada en recursos propios del Cabildo, definiendo de manera muy pobre en su oferta los requerimientos de hardware que debe aportar el Cabildo. En su descripción de la solución únicamente especifican la posibilidad de escalado de la solución para el servidor de comunicaciones, lo cual representa una deficiencia con respecto a la oferta de MHP en cuanto a capacidad de crecimiento para dar respuesta a un incremento de las necesidades y en cuanto a redundancia de los servicios de cara a asegurar la disponibilidad de los mismos. Su propuesta de infraestructura Software está basada en productos sujetos a licencia. En cuanto al diseño del software propio de la solución aportan una buena descripción del mismo y de su interacción, aunque usan mecanismos de comunicación mejorables, basados en la escritura de acciones en ficheros de texto. Asimismo, su solución exige la instalación de aplicaciones de escritorio para varias de las funcionalidades, lo cual exige un trabajo extra de configuración y mantenimiento de algunos PC de usuarios del Cabildo. Tampoco hay referencias a herramientas o mecanismos que permitan la monitorización de la infraestructura planteada.

Por último, la oferta de la empresa **SHS** hace una propuesta de solución técnica basada en una combinación de soluciones de estándares abiertas con soluciones propietarias sujetas a licencia, incluyendo versiones diferentes del mismo producto (Tomcat) para distintos módulos de su solución, y en ninguno de los casos para las últimas versiones del producto. En cuanto a los requisitos HW se habla de "Equipo Servidor" sin encontrarse mayor detalle de recursos necesarios ni si ofrecen su puesta a disposición en un CPD del Cabildo o externo a esta organización. Incluye como el resto de licitadores aplicaciones de escritorio que requieren su instalación en algunos PC corporativos. Por otra parte entremezcla la descripción de su solución técnica y funcional de manera que se dificulta el entendimiento de su propuesta.

	Ayesa	MHP	SHS
Valoración	Propuesta adecuada 3 (0,3 ptos)	Propuesta muy destacada 9 (0,9 ptos)	Propuesta de mínimos 1 (0,1 ptos)

Tabla 5 - Valoración Solución técnica (10 %).

2. Subcriterio: Metodología, planificación y medios (6%)

La valoración de este sub-criterio se ha dividido a su vez en la consideración de los siguientes apartados/aspectos:

1. Adecuación de la metodología propuesta para la puesta en marcha del servicio: 3%.
2. Adecuación de la planificación y medios puestos a disposición del contrato: 3%.

La valoración de estos apartados da como resultado la siguiente puntuación agregada para el subcriterio:

	Ayesa	MHP	SHS
	<i>Ptos (0-0.6 ptos)</i>	<i>Ptos (0-0.6 ptos)</i>	<i>Ptos (0-0.6 ptos)</i>
Metodología, planificación y medios (6%)	0,09	0,3	0,18

Tabla 6 - Valoración Metodología, planificación y medios (6 %).

A continuación se detalla la valoración de cada uno de estos apartados.

1. Adecuación de la metodología propuesta para la puesta en marcha del servicio (3%).

Resumen de la valoración

En este apartado, destaca la propuesta de la empresa **SHS** que ofrece una metodología propia generada a partir de un marco metodológico que incluye ITIL, ISO9001, ISO20000, SCRUM y PMI. Su metodología tiene un enfoque a procesos que facilita el seguimiento de la ejecución del proyecto y la toma de decisiones. Hace una descripción del modelo de seguimiento de proyectos, especificando los comités propuestos y aporta un plan de calidad básico para la medición del resultado del proyecto. En conjunto es la propuesta que en mayor medida puede asegurar desde el punto de vista metodológico la correcta ejecución del proyecto. Como aspecto a mejorar, la oferta incluye detalles innecesarios como por ejemplo el contenido que tendrán las actas de reunión, lo cual dificulta el entendimiento de la misma. Por otra parte, se echa en falta una mayor aclaración de cómo se ha hecho la incorporación de las propuestas del marco metodológico a la metodología propia de la empresa, y también se identifica la falta de identificación de herramientas de apoyo a su propuesta.

En el siguiente lugar, la empresa **Ayesa** hace una propuesta basada en SCRUM e ITIL sin especificar la adaptación de estas metodologías a este proyecto .

Por último, en la oferta de la empresa **MHP** no se identifica una propuesta metodológica concreta.

	Ayesa	MHP	SHS
Valoración	Propuesta de mínimos 1 (0,03 ptos)	Propuesta de mínimos 0 (0 puntos)	Propuesta adecuada 4 (0,12 puntos)

Tabla 7 - Valoración Metodología (3%)

2. Adecuación de la planificación y medios puestos a disposición del contrato (3%)

Resumen de la valoración

En este apartado, todas las empresas hacen una adecuada descripción de la planificación incluyendo sus fases, tareas, tiempos de ejecución y entregables.

Destaca la propuesta ofertada por la empresa **MHP** por la amplia reducción de tiempos de implantación de las funcionalidades suplementarias que establece en 37 jornadas, lo cual tiene un impacto importante y positivo para el Cabildo, y justifica esta propuesta en la amplia cobertura que de estas funcionalidades tiene implementado su solución y además lo apoya en una oferta de recursos humanos que supera de manera notable el resto de ofertas, a modo de ejemplo incluye un equipo de consultoría de 5 personas con un alto porcentaje de dedicación frente a un único consultor que ofrece Ayesa y a un único analista funcional que ofrece SHS, y en el resto del equipo las diferencias son similares. Se valora también de manera muy positiva la propuesta de un equipo específico dedicado a las pruebas y a la calidad.

Las empresas **SHS** y **Ayesa** están a la par, haciendo una planificación correcta como se indicó al inicio de esta valoración, pero quedando muy por detrás en la propuesta de medios puestos a disposición del proyecto.

	Ayesa	MHP	SHS
Valoración	Propuesta de mínimos 2 (0,06 puntos)	Propuesta muy destacada 10 (0,3 puntos)	Propuesta de mínimos 2 (0,06 puntos)

Tabla 8 - Valoración Planificación y medios (3%)

3. Subcriterio: Mantenimiento y gestión del servicio (4%).

La valoración de este sub-criterio se ha dividido a su vez en la consideración de los siguientes apartados/aspectos:

1. Modelo de organización del servicio de mantenimiento (2%).
2. Propuesta específica para respuesta a incidencias y mantenimiento infraestructuras hardware (2%).

La valoración de estos apartados da como resultado la siguiente puntuación agregada para el subcriterio:

	Ayesa	MHP	SHS
	Ptos (0-0,4 ptos)	Ptos (0-0,4 ptos)	Ptos (0-0,4 ptos)
Mantenimiento y gestión del servicio (4%)	0,16	0,12	0,30

Tabla 9 - Subcriterio Mantenimiento y Gestión del Servicio (4%)

1. Modelo de organización del servicio de mantenimiento (2%).

Resumen de la valoración

En este apartado destaca la empresa **SHS** que oferta un CSU local en Tenerife con apoyo para el mismo desde su CSU Central, al que se escalan las llamadas que no pudiesen ser atendidas en un periodo inferior a 20 segundos, las que se realicen fuera del horario laboral o por ser festivo, así como en casos de desbordamiento. También propone esta empresa una línea telefónica de backup para garantizar las comunicaciones siempre que sea posible. Además de garantizar que todo el personal del proyecto, salvo el Jefe de Proyecto, el Analista de Producto y los perfiles de SHS, tendrá residencia en Tenerife.

La empresa **MHP** por su parte realiza una oferta de mínimos adaptándose a lo requerido en el pliego de prescripciones técnicas.

Con igual puntuación se ha valorado a la empresa **Ayesa** ya que en su oferta respecto al modelo de organización del servicio de mantenimiento no se detalla lo suficiente como para observar una propuesta mejor a la mínima exigida.

	Ayesa	MHP	SHS
Valoración	Propuesta de mínimos 3 (0,06 pts)	Propuesta de mínimos 3 (0,06 pts)	Solución destacada 8 (0,16 pts.)

Tabla 10 - Valoración del Modelo de organización (2%)

2. Propuesta específica para respuesta a incidencias y mantenimiento infraestructuras hardware (2%)

Resumen de la valoración

En este apartado destaca la empresa **SHS** por proporcionar una propuesta específica para respuesta a incidencias y mantenimiento mucho más detallada que el resto, incluyendo aspectos como por ejemplo planes de contingencia ante situaciones críticas o incidencias masivas, uso de una base de datos general de conocimiento, posibilidad de aplicación de protocolos específicos para agrupaciones por centro si fuese necesario, flujo para control de tiempo de resolución de incidentes, utilización de la herramienta Subversion para control de cambios o utilización de una plataforma de operaciones para la gestión de tickets basada en Redmine. De modo que se puede apreciar una cierta calidad en el servicio a prestar.

La empresa **Ayesa** por su parte se limita a relacionar someramente los distintos protocolos a seguir para el desempeño del Servicio sin entrar en detalles y utiliza para la gestión de tickets la herramienta Jira considerándose esto último como positivo.

Por último la empresa **MHP** presenta una oferta que tampoco entra en detalles, sin especificar ninguna herramienta concreta para la gestión de tickets, aunque tal y como se establece en el pliego de prescripciones técnicas se presta a utilizar el sistema que para ello determine el ECIT.

	Ayesa	MHP	SHS
Valoración	Propuesta adecuada 5 (0,1	Propuesta de mínimos 3 (0,06	Propuesta destacada 7 (0,14

	ptos)	ptos)	ptos)
--	-------	-------	-------

Tabla 11 - Valoración de la propuesta específica (2%)

4. Criterio: Mejoras (10%)

Para cada una de las mejoras susceptibles de valoración se ha tenido en cuenta la información aportada para asegurar la **viabilidad y efectividad** de las acciones y soluciones propuestas::

Mejora 1. Aplicación móvil (5%).

Mejora 2. Posibilidad de envío de avisos y notificaciones a móviles (2%).

Mejora 3: Cursos de formación bajo demanda (3%).

	Ayesa	MHP	SHS
	Ptos (0-1 ptos)	Ptos (0-1 ptos)	Ptos (0-1 ptos)
Mejoras (10%)	0,68	0,70	0,37

Tabla 12 - Valoración Mejoras (10%)

1. Mejora 1: Aplicación móvil (5%).

Resumen de la valoración

Destaca la empresa **Ayesa** que ofrece la opción de rechazo o aceptación de solicitudes por parte de los validadores desde el móvil, además de las funcionalidades básicas de consulta y gestión de solicitudes.

A continuación, la empresa **MHP** ofrece una aplicación que permite consulta y gestión de solicitudes.

Por último la oferta de **SHS** cuya aplicación sólo dispone de posibilidad de consulta aunque se compromete a incluir aquellas funcionalidades que se decidan en la fase de análisis.

	Ayesa	MHP	SHS
Valoración	Propuesta muy destacada 10 (0,50 puntos)	Propuesta muy destacada 8 (0,4 puntos)	Propuesta adecuada 3 (0,15 puntos)

Tabla 13 - Valoración Mejora 1. Aplicación Móvil (5%)

2. Mejora 2: Posibilidad de envío de avisos y notificaciones a móviles (2%).

Resumen de la valoración

En este apartado, destaca la propuesta ofertada por la empresa **Ayesa** que ofrece la remisión de mensajes a través de Telegram haciendo un análisis del mecanismo de integración, mediante el desarrollo de Bots.

En el siguiente lugar, la empresa **SHS** ofrece el envío de avisos a través de Telegram sin dar mayor detalle.

Por último, la empresa **MHP** no realiza una oferta para este criterio.

	Ayesa	MHP	SHS
Valoración	Propuesta muy destacada 8. (0,16 puntos)	Propuesta de mínimos 0 (0 puntos)	Propuesta mínimos 2 (0,04 puntos)

Tabla 14 - Valoración Mejora 2. Envíos y notificaciones a móviles (2%)

3. Mejora 3: Cursos de formación bajo demanda.

Resumen de la valoración

En este apartado, destaca la propuesta ofertada por la empresa **MHP** que ofrece la impartición presencial bajo demanda de cualquier curso de su propuesta sin límite máximo de horas.

En el siguiente lugar, la empresa **SHS** ofrece hasta un máximo de 200 horas de formación presencial bajo demanda.

Por último, la empresa **Ayesa** oferta un curso de 8 horas de formación presencial bajo demanda.

	Ayesa	MHP	SHS
Valoración	Propuesta de mínimos 0,5 (0,02 puntos)	Propuesta muy destacada 10 (0,3 puntos)	Propuesta destacada 6 (0,18 puntos)

Tabla 15 - Valoración Mejora 3. Cursos de formación bajo demanda (3%)

5. RESUMEN DE LA VALORACIÓN PROVISIONAL

1. Criterios no valorables mediante fórmulas

A continuación se muestran las valoraciones de 0-10 de cada criterio:

		Ayesa	MHP	SHS
Criterio	% Ponderación	Valoración	Valoración	Valoración
Propuesta de solución	30%	1,35	1,92	1,33
Mejoras	10%	0,68	0,70	0,37
		2,03	2,62	1,70

Tabla 16 Valoración provisional criterios sobre 2.

6. OBSERVACIONES

Finalmente se hace constar que la empresa **SHS** incluye en su oferta información sobre la disponibilidad temporal de atención a usuarios (pags. 175, 198, entre otras) que debería ser incluida en el sobre 3 atendiendo a lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas, al existir un criterio no evaluable automáticamente que valora esa disponibilidad. En concreto, la empresa anticipa en su oferta que atenderá incidencias en días festivos. Se copian a continuación dos párrafos incluidos en la oferta:

“4.5.3.1 Flujo de Distribución de las llamadas

... En caso de no localizarse técnicos disponibles dentro del CSU de Tenerife, o bien la llamada del usuario se realice en días festivos o fuera de horario laboral, será el CSU Centralizado, quien ofreciendo servicio 12x5, atenderá la llamada. Asimismo, se propone establecer un tiempo de espera de 20 segundos desde que el usuario llama hasta que se efectúa el desborde al CSU Centralizado dentro de horario habitual, minimizando así la espera del Usuario. Se entiende como horario habitual (laboral) para el servicio, aquel comprendido entre las 8:00 de la mañana y las 18:00 horas en días laborables (horario de las Islas).”

“4.5.4 Horario de prestación del servicio Horario de cobertura. El horario de cobertura mínimo que aportamos para el servicio de soporte y mantenimiento será de Lunes a Viernes de 7:00 a 18:00 horas (hora canaria), Las mejoras sobre este punto vienen indicadas como establece el pliego en el sobre 3.”

(...)”

La **Mesa de Contratación**, tras analizar el contenido de la propuesta de valoración relativa al contenido del sobre nº 2 y aceptar el contenido del informe transcrito, **por unanimidad** de sus miembros con derecho a voto, **Acuerda:**

Primero.- Asignar a los licitadores la puntuación que se recoge a continuación:

		Ayesa	MHP	SHS
Criterio	% Ponderación	Valoración	Valoración	Valoración
Propuesta de solución	30%	1,35	1,92	1,33
Mejoras	10%	0,64	0,70	0,37
		2,03	2,62	1,70

Segundo.- Excluir al licitador SHS CONSULTORES, S.L. como consecuencia de la puntuación obtenida por éste, toda vez que, de conformidad con lo

recogido en la cláusula 14ª del pliego administrativo, habrá de obtenerse -en la valoración del criterio no evaluable mediante fórmulas- un puntuación mínima de 2 puntos, **la cual no se consiguió por la referida entidad mercantil.**

Y siendo las 13:20 horas del día arriba referenciado se da por terminada la reunión de la Mesa de Contratación, levantándose la presente acta para la debida constancia en el expediente de su razón.

Dª. Olga Mª. Morales Delgado

D. Jorge Díaz Sanchez

Dª. Mª Esther Trujillo González

D. Juan Jesús Méndez Méndez.

D. Sergio Gregorio Díaz González

D. Federico D. Rametta