EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR

SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA EXPT18-00109

Departamento:	Telecomunicaciones y Centros de Gestión
Ud. Organizativa:	*C.S. Atención al Ciudadano / Usuario*
Tipo de documento:	Análisis de ofertas
Categoría	*Uso Interno*
Edición:	0
Fecha:	08/10/2018
Nº de Páginas:	1 de 13

Elaborado	Elaborado	Elaborado
Cinta Cabeza Barroso	Rocío Marín Cantero	Daniel Villar Cueli
Jefe de Proyecto	Rpble. Centro de Servicios SACs	Jefe de Proyecto

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:7GTMZ862QWAVP6rEnmIKx8QGxhy0X2. Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/			
FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO	FECHA	10/10/2018
	ROCIO MARIN CANTERO		
ID. FIRMA	7GTMZ862QWAVP6rEnmIKx8QGxhy0X2	PÁGINA	1/13

0 INDICE

0 INDICE 2
1 OBJETO 3
2 PROPUESTAS PRESENTADAS 3
3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA 3
4 ANALISIS DE LAS PROPUESTAS 3
4.1 Análisis de las características técnicas 3
4.1.1 Propuesta de AYESA: 5
4.1.2 Propuesta de SERVINFORM 9
5 RESUMEN DE LAS PROPUESTAS Y CONCLUSIONES 13
6 ANEXOS 13

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

1 OBJETO

Este documento tiene por objeto realizar la evaluación mediante juicios de valor de las ofertas presentadas al expediente de licitación "**SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA, EXPT18-00109"**

2 PROPUESTAS PRESENTADAS

A continuación se relacionan las propuestas presentadas, indicando para cada una la codificación utilizada en el presente documento para identificar cada propuesta individual.

Código	Nº	Empresa
E1	1	• AYESA
E2	2	• SERVINFORM

3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- PCAP_EXPT18_00109
- PPT_EXPT18_00109
- Ofertas técnicas presentadas por los licitadores

4 ANALISIS DE LAS PROPUESTAS

En primer lugar, se ha procedido a analizar la totalidad de la documentación presentada en los sobres 2 de las distintas propuestas, dando como resultado las valoraciones definitivas de las propuestas, que son las indicadas en el presente Informe.

4.1 Análisis de las características técnicas

Se han presentado DOS propuestas para el expediente de licitación "SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA, EXPT18-00109".

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Los criterios de valoración para este servicio son los siguientes:

Orden	Criterio	Puntuación máxima
1º	**Modelo de producción:** Detalle de la metodología propuesta para llevar a cabo las actividades y conseguir los objetivos finales, incluyendo una descripción las tareas propias del Servicio, responsabilidades, objetivos perseguidos, metodología e indicadores propuestos para amoldar en todo momento el dimensionamiento de la Unidad a la demanda del servicio, gestión de la bolsa de refuerzo, etc…	20
2º	**Plan de Calidad** Procedimientos y recursos que se van a aplicar para medir y determinar si los resultados obtenidos son los esperados, definiendo quienes serán los responsables de ejecutarlos y con qué periodicidad. Métricas de seguimiento. Metodologías de calidad empleadas.	10
3º	**Relación y descripción de la infraestructura** propuesta para la prestación de los servicios y de los materiales de apoyo. Descripción de las Sede de Trabajo y tiempo de despliegue	10
4º	**Modelo de relación y seguimiento propuesto** Modelo de relación con SANDETEL para garantizar el control y el seguimiento del trabajo, descripción del organigrama propuesto para la ejecución del contrato, capacidad del personal responsable del proyecto, número y descripción del contenido de los informes que elaborarán, fechas de entrega, etc	5
5º	**Plan Evaluación e incentivación de los recursos del servicio** Detalle del plan de evaluación e incentivación propuestos para el personal: aspectos que tendrá en cuenta,objetivos que persigue, forma de cálculo y de aplicación, frecuencia, etc.	5

A continuación se muestra de manera resumida el resultado de su análisis y las valoraciones técnicas realizadas.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:7GTMZ862QWAVP6rEnmIKx8QGxhy0X2. Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/			
FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO	FECHA	10/10/2018
	ROCIO MARIN CANTERO		
ID. FIRMA	7GTMZ862QWAVP6rEnmIKx8QGxhy0X2	PÁGINA	4/13

4.1.1 Propuesta de AYESA:

1º) Criterio 1: Modelo de Producción (20%).

AYESA presenta en el apartado 4 de su oferta el modelo de producción con un enfoque muy teórico, sin llegar a realizar el análisis de cómo lo aplicaría a los distintos servicios descritos en el PPT. Por otra parte, no incluye la descripción de las tareas propias de la Unidad que se pretende contratar siendo esta información solicitada para la evaluación del modelo de producción propuesto por las empresas licitadoras.

En relación al dimensionamiento, AYESA aporta un modelo también teórico. Propone el uso de la Teoría de Colas de Erlang tomando como referencia las previsiones de actividades de los servicios, según el histórico de interacciones de los mismos, y los requerimientos de ANS. Asimismo ofrecen la posibilidad de desarrollar una red neuronal artificial como herramienta de predicción de llamadas basada en la función SOLVER de Excel. Se echa en falta la aplicación práctica de estas metodologías teóricas a los servicios descritos en el PPT a pesar de que en el mismo se incluye información suficiente como para que se hubiera aportado alguna propuesta de dimensionamiento.

AYESA ofrece, para cada servicio, 1 coordinador por cada 18 agentes de operación. Aunque es un dato requerido en el PPT, no especifica nada respecto al ratio de supervisores/agentes.

Para la constitución de la bolsa de refuerzo, AYESA distingue entre los Servicios de Gestión de Cita Previa y los Servicios de Atención a la Ciudadanía (SACs). Para los primeros oferta recursos de la plantilla de AYESA, con contrato indefinido, integrados en los servicios que prestan a otros clientes; para los SACs ofertan la creación de una bolsa de agentes de refuerzo por cada servicio, constituida por personal que no es de plantilla. AYESA, para cada uno de los servicios descritos en el PPT, realiza una propuesta del ratio de agentes de refuerzo o bolsa que en algunos casos podría ser considerada insuficiente para cubrir periodos de máxima actividad. Para el caso de los SACs se suma además el hecho de que, al estar compuestas las bolsas por personal que no es de la plantilla de AYESA, existe un riesgo de alta rotación, a pesar de que la preparación de estos perfiles conllevan una elevada inversión en formación para adecuarlos a las competencias específicas de cada servicio.

AYESA aboga por la constante monitorización de los servicios proponiendo tiempos de respuesta para la ampliación del dimensionamiento de los servicios que varía entre 1 y 24 horas en función de los servicios afectados. Para la reducción del dimensionamiento plantea igualmente diferentes tiempos en función de la procedencia de los recursos, 30 min para los agentes de bolsa de refuerzo, 2 horas para los de la bolsas de los servicios y 24 horas para los agentes adscritos.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:7GTMZ862QWAVP6rEnmIKx8QGxhy0X2. Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/			
FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO	FECHA	10/10/2018
	ROCIO MARIN CANTERO		
ID. FIRMA	7GTMZ862QWAVP6rEnmIKx8QGxhy0X2	PÁGINA	5/13

AYESA dispone de herramientas propias para control de presencia, absentismo etc. AYESA se compromete a no superar el 15% de rotación anual en los servicios y a asumir las penalizaciones asociadas al incumplimiento del mismo que aunque no lo concretan entendemos que son los especificados en el PPT. Igualmente se compromete a implantar nuevos horarios de los servicios en el plazo de 24 horas desde la comunicación oficial por parte de SANDETEL.

En relación al plan de formación inicial, AYESA propone una serie de cursos genéricos en Técnicas de Telemarketing y Excelencia Telefónica con una duración de 20 horas lectivas y reserva hasta 170 horas por agente para la capacitación inicial específica de éstos a los correspondientes servicios. La fase de formación inicial concluiría con una formación práctica de unas 10 horas de duración. Adicionalmente, para el nivel de coordinación incluye un plan de formación inicial de 40 horas de duración.

AYESA garantiza la asistencia del 100% de los recursos al 90% de las jornadas formativas y un número máximo de 50 horas anuales por recurso equivalente a 6 horas para formación continua o no prevista, para lo que destinan el 1,5% del importe de la oferta presentada en el sobre 3. Aun desconociendo el valor de su oferta y realizando una estimación de la cuantía que supondría este valor sobre el importe máximo de licitación, se considera insuficiente para asegurar las 50 horas de formación garantizadas.

En cuanto al plan de implantación, AYESA asegura que toda la infraestructura descrita en el PPT se encuentra actualmente disponible por lo que no necesita ningún tiempo de suministro/instalación. Detallan un plan de implantación de los servicios de 15 días de duración, especificando las fases, numerando las tareas a realizar en cada una de ellas y asignando responsables. Se echa en falta como modelo de prestación integral y para avalar el conocimiento y experiencia que poseen en la ejecución de este tipo de servicios, la descripción del Plan de Reversión que llevarían a cabo, en caso de que dejaran de ser los adjudicatarios del contrato.

- **Valoración (0-10): 6**

2º) Criterio 2: Plan de Calidad (10%).

AYESA propone confeccionar un Plan Maestro, al inicio del contrato, donde se recogería el plan de actuación, los objetivos de seguimiento, las personas, perfiles, planificaciones y métricas básicas de cada servicio.

El peso de todas las actuaciones contempladas en el Plan de Calidad propuesto recae sobre una Oficina de Gestión integral de la Calidad constituida por un supervisor y dos técnicos con una dotación mínima de 5.292 horas anuales sin coste alguno para los proyectos.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:7GTMZ862QWAVP6rEnmIKx8QGxhy0X2.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO	FECHA	10/10/2018
	ROCIO MARIN CANTERO		
ID. FIRMA	7GTMZ862QWAVP6rEnmIKx8QGxhy0X2	PÁGINA	6/13

Describen la metodología de seguimiento y medición de los servicios detallando la cantidad y periodicidad de las mismas, aportan cuestionarios de evaluación, modelos de reporting, etc. Igualmente incluyen un plan de medición de la calidad del clima laboral.

Aunque no llegan a especificar quiénes serán los recursos responsables de ejecutar estas actuaciones, entendemos que serán los miembros de la Oficina de Gestión integral de la Calidad los encargados de asumirlas. Una vez evaluado el tiempo estimado que conlleva la ejecución del volumen de mediciones y actividades diversas contempladas en la propuesta se concluye que este equipo resulta insuficiente para poder ejecutar la carga de trabajo que esto conlleva.

- **Valoración (0-10): 7**

3º) Criterio 3: Relación y descripción de la Infraestructura (10%).

AYESA oferta la sede central de BPO ubicado en el Parque Empresarial Vega del Rey (Camas) que consta de tres edificios donde se distribuirían los 150 puestos de trabajo disponibles para la operación del servicio sin especificar si dichos puestos se ubicarían en salas exclusivas para los servicios que se licitan o compartidas con los servicios de otros clientes. Tampoco reflejan si estos puestos estarían todos concentrados en la misma sala o dispersos entre los distintos edificios que componen la sede central, ni detallan el tipo de cartelería que diseñarían para permitir identificar los servicios de la Junta de Andalucía.

Adicionalmente ofertan 30 puestos en el Centro de Respaldo de Linares y 20 puestos en el Centro de respaldo del Edificio Empresarial ubicado en Tomares.

AYESA pone a disposición del Proyecto una gran variedad salas de reuniones y formación, completamente equipadas, ubicadas en los distintos edificios que poseen.

Para dar servicio a los 3 edificios cuenta con 2 CPDs, en los que se aloja la electrónica, el hardware, así como los sistemas de comunicaciones, entre las que se encuentra el acceso a la Red Corporativa de la Junta de Andalucía a través de 2 líneas MACROLAN con sistemas de redundancia. Garantizan el acceso restringido a esta infraestructura y una monitorización presencial durante 12 horas diarias de Lunes a Viernes y remota para el resto del tiempo, bajo un sistema de alarmas que opera en modelo de 24x7 a través de un CAU interno.

AYESA pone a disposición del proyecto un armario RAK con cerradura y exclusivo para los servicios del contrato.

AYESA apuesta por el mantenimiento del centro de respaldo actual ubicado en las antiguas instalaciones de SANTANA en Linares aunque, para el caso de que esto no fuera posible, aseguran haber estado

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:7GTMZ862QWAVP6rEnmIKx8QGxhy0X2.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO	FECHA	10/10/2018
	ROCIO MARIN CANTERO		
ID. FIRMA	7GTMZ862QWAVP6rEnmIKx8QGxhy0X2	PÁGINA	7/13

hablando con la Agencia IDEA para la pre-reserva del Edificio AC próximo al anterior. Este centro contaría con hasta 40 puestos de operación.

AYESA oferta la posibilidad de integrar a modo de proyecto piloto, en alguna de las líneas del servicio, su herramienta Desk de Agentes T_Call V2 de forma gratuita para SANDETEL solo durante las fases de evolución y adaptación. Pasado este periodo, no especifican el coste que tendría el mismo, se limitan a decir que se abriría un periodo de negociación asegurando "precios un 40 % por debajo de las soluciones de mercado".

En cuanto a las pantallas de monitorización de colas proponen instalar una por cada línea de servicio o, en caso de que el servicio sea muy grande, 1 por cada 30 agentes. La descripción del resto del equipamiento de las instalaciones se realiza de forma detallada, aportando información sobre marcas, modelos y características.

- **Valoración (0-10): 6**

4º) Criterio 4: Modelo de Relación y Seguimiento (5%).

AYESA propone un modelo de relación basado en 3 niveles de interlocución: nivel de dirección, nivel de gestión y nivel de operación técnica. Incluyen un cuadro gráfico muy bien estructurado donde se especifican los niveles y los flujos de comunicación principales. Igualmente aportan brevemente una descripción de los perfiles propuestos para la ejecución del contrato.

En cuanto al modelo de reporting propuesto, AYESA propone establecer una serie de reuniones de seguimiento periódicas para los distintos Comités que define y elaborar una serie de informes. En la oferta, a modo de ejemplo, se describe el contenido de algunos de los informes propuestos para realizar el seguimiento y control de los servicios: informes de actividad diaria, informes de productividad, informes de incidencias e informes de control de la calidad. No obstante, dejan claro que el contenido de estos informes será previamente consensuado con SANDETEL y adaptados a los requerimientos de éste.

- **Valoración (0-10): 7**

5º) Criterio 5: Plan de Evaluación e Incentivación (5%).

AYESA propone un plan de evaluación e incentivación muy completo y detallado dirigido a crear equipo, maximizar la producción y cultivar un espíritu de autodesarrollo y crecimiento personal.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:7GTMZ862QWAVP6rEnmIKx8QGxhy0X2.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO	FECHA	10/10/2018
	ROCIO MARIN CANTERO		
ID. FIRMA	7GTMZ862QWAVP6rEnmIKx8QGxhy0X2	PÁGINA	8/13

Para los Servicios de Atención a la Ciudadanía AYESA se compromete a reservar y presupuestar al inicio del servicio un 0,4% del total de la oferta económica presentada destinada al abono de incentivos para los recursos adscritos a los servicios. Esta cantidad se abonaría en función de la Evaluación del Desempeño (40%) y del logro directo de los objetivos primarios de cada uno de los servicios (60%). Desde el comité de evaluación se ha procedido a calcular lo que supondría este porcentaje sobre el importe máximo de licitación del contrato resultando la cantidad de unos 190€ anuales por agente.

Adicionalmente, para los servicios de gestión de Citas Previas, AYESA se compromete a reservar un 0,20% del importe total ofertado para la adquisición y entrega de incentivos en forma de pago material que percibirían los 15 primeros agentes que alcancen el mejor TMA del periodo evaluado. La propuesta no deja claro si esta cantidad se reserva para cada uno de los servicios de cita previa, en cuyo caso, el importe a repartir ascendería a unos 450€ anuales por agente aproximadamente o sería global para todos los servicios de esta tipología. En cualquier caso, independientemente del valor del incentivo, cabe resaltar que este tipo de objetivo, una vez alcanzado el TMA umbral especificado en los pliegos para estos servicios, solo redundaría en un beneficio empresarial pudiendo llegar incluso a afectar a la calidad de los servicios prestados.

- **Valoración (0-10): 5,5**

4.1.2 Propuesta de SERVINFORM

1º) Criterio 1: Modelo de Producción (20%).

SERVINFORM presenta una propuesta metodológica robusta y compacta; las soluciones que plantea están basadas en la experiencia y conocimientos adquiridos en prestación de servicios similares.

Incluyen una descripción muy práctica de las actividades y funciones propias a realizar: atención de primer nivel multicanal, evaluación de los servicios, emisión de llamadas, etc. Ofrecen la posibilidad de ampliación de los canales de atención de estos servicios dando soporte a las Redes Sociales.

Aunque no especifican las herramientas que van a utilizar para la gestión del dimensionamiento, SERVINFORM detalla la metodología a aplicar describiendo cómo serían los procedimientos de trabajo para la prestación de este tipo de servicios y aportan un epígrafe específico donde realizan una propuesta de dimensionamiento por franja horaria para periodos valle de carga de trabajo para cada uno de los servicios descritos en el PPT. Adicionalmente, a modo de ejemplo, incluye una propuesta de dimensionamiento tipo en caso de contingencias para el Servicio de Gestión de Citas Previas VEIASA.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:7GTMZ862QWAVP6rEnmIKx8QGxhy0X2.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO	FECHA	10/10/2018
	ROCIO MARIN CANTERO		
ID. FIRMA	7GTMZ862QWAVP6rEnmIKx8QGxhy0X2	PÁGINA	9/13

Destacan la flexibilidad del personal a la hora de doblar turnos, garantizando que el 99% del equipo se adaptaría en caso de cambios de dimensionamiento. Garantizan una productividad en las franjas horarias de máxima actividad no inferior al 75%.

SERVINFORM ofrece un Coordinador por cada 20 agentes teleoperadores y un supervisor por cada 30 teleoperadores cumpliendo con los requerimientos del PPT.

Aunque no especifica la procedencia de los recursos, detallan el número de agentes que compondrían la bolsa de refuerzo adecuadamente formados para cada uno de los servicios descritos en el PPT. Un total de 55 agentes del que resaltan la flexibilidad e inmediatez de su disponibilidad tanto para reforzar campañas como para asumir jornadas fueras del horario habitual de trabajo de los servicios. Garantizan un tiempo de respuesta para la incorporación de personal de refuerzo de 30 minutos. Tanto la flexibilidad, como la disponibilidad y el volumen de agentes propuesto para cada uno de los servicios, se considera muy adecuado para asumir picos y otras necesidades de los servicios (bajas , ausencias etc..).

SERVINFORM propone un Plan Anual de Formación muy detallado basado en una metodología modular compuesta por 5 fases encaminadas a detectar las necesidades de formación, diseñar y ejecutar el plan de formación así como para evaluar y proponer acciones de mejora sobre el mismo.

Proponen la realización de sesiones de formación prácticas en las que no participen más de 2 agentes por PC, con un máximo de 20 agentes por sesión formativa. Asimismo plantean el uso de una plataforma de formación virtual para desarrollar material de cursos on-line.

El plan de formación inicial propuesto tiene una duración de 20 horas y está compuesto por cursos genéricos para capacitar a los recursos en técnicas de atención y en el manejo de las herramientas básicas para la ejecución de las tareas. Para la formación continua o de reciclaje garantizan hasta 50 horas anuales de formación por agente equivalente. Igualmente garantizan la formación continua de los formadores.

En relación al plan de implantación, incluyen un gráfico con las fases que conlleva la implantación de los servicios, garantizando un tiempo de despliegue de 0 días de duración para la implantación de los servicios descritos en el PPT. Asimismo, incluyen una descripción del procedimiento de regresión que ejecutaría para el momento en que dejaran de ser adjudicatarios.

El plan de regresión propuesto tiene una duración de 5 días. Para la ejecución del plan, que lo plantean desde dos aspectos fundamentales, traspaso del personal y gestión de los aspectos técnicos, ponen a disposición del proyecto un equipo de 7 personas. Describen las fases y pasos a seguir con el compromiso de entregar al nuevo adjudicatario el esquema de la plataforma el mismo día 1 y en un plazo de 48 horas, el listado del personal con los datos de los recursos que han dado su autorización para facilitar al nuevo adjudicatario la gestión de los recursos humanos.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

- **Valoración (0-10): 9**

2º) Criterio 2: Plan de Calidad (10%).

El Plan de Calidad propuesto por SERVINFORM no presenta una estructura ordenada; el apartado que dedican a exponer el plan de calidad resulta escueto. No obstante a lo largo de los distintos epígrafes que componen su propuesta se encuentran las diversas actuaciones relacionadas con la calidad de los servicios.

SERVINFORM define la constitución de un Comité de Calidad para garantizar la ejecución del mismo; aportando la metodología, seguimientos y mediciones a realizar. Incluyen como ejemplos seguimientos y planificaciones así como un plan de escuchas para los servicios. Para cada servicio detallan volúmenes y periodicidades de las actuaciones.

Incluyen en la Oferta un equipo de calidad compuesto por un Responsable y por un Agente Quality que, según especifican, apoyados por el equipo de coordinación y supervisión de los servicios son los responsables de ejecutar las actuaciones descritas en el Plan de Calidad.

- **Valoración (0-10): 6,5**

3º) Criterio 3: Relación y descripción de la Infraestructura (10%).

SERVINFORM propone las instalaciones ubicadas en el Polígono PISA en Mairena del Aljarafe (Sevilla). Ofrecen una sala exclusiva de 100 m2 cuadrados con capacidad para 170 agentes para la prestación de los servicios del contrato y una sala de 60 metros cuadrados para que puedan ser usadas por el personal de otras unidades implicadas o para reuniones de coordinación. Para posibles crecimientos de los servicios proponen otra sala con capacidad de más de 60 personas ubicada en las mismas instalaciones. Casi todas estas salas de operación se encuentran decoradas con carteles personalizados de la Junta de Andalucía de 100 x 80 cms de tamaño y mensajes motivadores.

En el mismo edificio ponen a disposición del proyecto de varias salas para formación y reuniones con distintas capacidades adecuadamente equipadas, una sala de descanso con cabida para 42 personas y una sala de primeros auxilios.

Describen minuciosamente el equipamiento de los puestos de trabajo de los agentes, supervisores y de la sala principal de operación así como el equipamiento de soporte a las comunicaciones: Router de

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:7GTMZ862QWAVP6rEnmIKx8QGxhy0X2.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO	FECHA	10/10/2018
	ROCIO MARIN CANTERO		
ID. FIRMA	7GTMZ862QWAVP6rEnmIKx8QGxhy0X2	PÁGINA	11/13

conexión, líneas de RCJA de alta disponibilidad, etc. especificando la infraestructura de la plataforma y la descripción lógica de las conexiones.

La monitorización de la plataforma se realiza por MRTG y NAGIOS, ofrecen un espacio exclusivo para la grabadora de voz con posibilidad de acceso remoto a la misma para el control de SANDETEL. Este espacio estaría custodiado y separado del resto de la infraestructura.

SERVINFORM incluye una descripción pormenorizada de la infraestructura que compone su CPD. Aporta un gráfico que muestra de una forma muy visual el esquema de comunicaciones y detallan un protocolo de contingencias técnicas y de continuidad de los servicios que garantiza de forma automática y desatendida la continuidad de los mismos. El detalle aportado por este esquema es valorado muy positivamente dada la importancia que tienen las comunicaciones con los Sistemas de Red Corporativa de la Junta de Andalucía para los servicios que se licitan.

- **Valoración (0-10): 8,5**

4º) Criterio 4: Modelo de Relación y Seguimiento (5%).

SERVINFORM especifica en un epígrafe el modelo de relación y seguimiento propuesto, definiendo el organigrama del equipo de trabajo y los principales flujos de comunicación.

SERVINFORM distingue entre el Equipo de Dirección y Seguimiento del proyecto y el Equipo de Ejecución. SERVINFORM presenta en una tabla el número de recursos, la antigüedad y el perfil del personal propuesto para la ejecución del contrato haciendo referencia a un Anexo que no se incluye en la propuesta para poder ampliar la información curricular de éstos. Para cada uno de los perfiles propuestos en el organigrama numera detalladamente las principales funciones y responsabilidades.

SERVINFORM establece tres Comités para el seguimiento y control del contrato: Comité de Dirección, Comité Táctico y Comité Operativo; recoge al detalle las principales funciones y responsabilidades de los comités, asistentes a las mismas, documentos resultantes y periodicidad de las convocatorias.

SERVINFORM incluye una propuesta muy amplia de ejemplos de informes de seguimiento de los servicios que remitirían indicando la periodicidad del envío de los mismos: informes de actividad, informes de eficacia, productividad, de control de asistencia y absentismo,..

- **Valoración (0-10): 6,5**

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

5º) Criterio 5: Plan de Evaluación e Incentivación (5%).

SERVINFORM incluye en su propuesta un plan de evaluación escueto y teórico sin llegar a materializar ni concretar ningún tipo de actuación o incentivo para el personal de los servicios. No obstante, sí nombra la existencia de unos bonos y unos incrementos de la retribución tanto fija como variable en función del grado de consecución de unos objetivos que no quedan definidos en la propuesta.

- **Valoración (0-10): 4**

5 RESUMEN DE LAS PROPUESTAS Y CONCLUSIONES

A continuación se muestran de forma resumida los resultados anteriores:

Orden	Criterio	Peso	AYESA		SERVINFORM	
			1 a 10	Valor	1 a 10	Valor
1º	Criterio 1	20%	6,0	**12,0**	9,0	**18,0**
2º	Criterio 2	10%	7,0	**7,00**	6,5	**6,50**
3º	Criterio 3	10%	6,0	**6,00**	8,5	**8,50**
4º	Criterio 4	5%	7,0	**3,50**	6,5	**3,25**
5º	Criterio 5	5%	5,5	**2,75**	4,0	**2,00**
	Subtotal			**31,25**		**38,25**

6 ANEXOS

Anexo I: Fichero Excel con el resultado de la valoración

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:7GTMZ862QWAVP6rEnmIKx8QGxhy0X2. Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/			
FIRMADO POR	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO	FECHA	10/10/2018
	ROCIO MARIN CANTERO		
ID. FIRMA	7GTMZ862QWAVP6rEnmIKx8QGxhy0X2	PÁGINA	13/13