Informe de la Comisión Técnica
Expediente 2019/35463

Servicio destinado a la
ATENCIÓN A USUARIOS EN EL ENTORNO MICROINFORMÁTICO DE LOS SERVICIOS CENTRALES DE LA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE

Índice de contenido

1. Introducción....1
2. Componentes....1
3. Metodología....2
3.1. Aclaraciones al sistema de valoración empleado....2
3.2. Criterios de evaluación....2
4. Evaluación....2
4.1. Adecuación de la oferta técnica al marco metodológico ITIL y a la naturaleza del servicio....2
4.2. Estudio organizativo del servicio....3
5. Resumen de evaluación....5

1. Introducción

Este documento es el informe elaborado por la Comisión Técnica encargada de evaluar la oferta presentada al concurso 35463/2019 para la contratación de servicios de atención a usuarios en el entorno microinformático de los servicios centrales de la Consejería de Educación y Deporte.

Se procede a evaluar las ofertas presentadas para este pliego:

1. *Fujitsu Technology Solutions S.A.*, en adelante **Fujitsu**.
2. *Gestión de Proyectos de Informática y Comunicaciones S.L.*, en adelante **GPIC**.
3. *HP Printing and Computing Solutions*, en adelante **HP**.
4. *SERVINFORM S.A.*, en adelante **Servinform**.

Por parte de la mesa de contratación se ha propuesto la exclusión de los licitadores Fujitsu y HP al haberse incorporado información sometida a valoración en el sobre 3 en sus ofertas técnicas, por lo que se procede a evaluar por parte de esta comisión las siguientes ofertas:

1. *Gestión de Proyectos de Informática y Comunicaciones S.L.*, en adelante **GPIC**.
2. *SERVINFORM S.A.*, en adelante **Servinform**.

2. Componentes

La Comisión Técnica ha estado compuesta por los siguientes funcionarios, todos pertenecientes al Servicio de Informática de la Secretaría General Técnica:

- D. Manuel Toledano Urbano.
- D. Francisco Javier García Pérez de Madrid.

ES COPIA AUTENTICADA ELECTRÓNICAMENTE DEL DOCUMENTO ORIGINAL			PÁGINA: 1/5
FIRMADO POR	ANTONIO ALBERTO BARRADA ABIS - SC. CONTRATACIÓN		
CENTRO DIRECTIVO	SECRETARIA GENERAL TECNICA	FECHA EMISIÓN	23/05/2019 12:43
CONSEJERÍA O ENTIDAD	EDUCACIÓN Y DEPORTE	LUGAR EMISIÓN	SEVILLA
CÓDIGO 3ZS9ABN6FZ72BBFUTRBF427AAQBC5Z	VERIFICACIÓN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- D. Abelardo López Lorente.
- D. Rafael Jesús Mancebo Jiménez.

3. Metodología

3.1. Aclaraciones al sistema de valoración empleado

La metodología utilizada ha sido la correspondiente a un problema de decisión multicriterio discreta, valorándose los criterios de adjudicación con los índices de ponderación explicitados en el Pliego de Cláusulas Administrativas que rige el presente concurso.

Se han asignado las puntuaciones desde cero hasta 10, que se corresponden con las valoraciones desde "pésimo" hasta "óptimo".

3.2. Criterios de evaluación

A continuación se enumeran los criterios de evaluación incluidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas. Este informe de la Comisión Técnica se ocupará de evaluar los criterios valorables mediante un juicio de valor, esto es, los indicados en los puntos 1 y 2. Por lo tanto, evaluará el 40% del peso total de los criterios.

Índice	Concepto	%
1	**Adecuación de la oferta técnica al marco metodológico ITIL y a la naturaleza del servicio (10%):** Se valora la plasmación concreta de los procesos ITIL involucrados de manera más importante en la prestación del servicio (no se tendrá en cuenta la mera transcripción de las buenas prácticas descritas por ITIL).	10%
2	**Estudio organizativo del servicio que comprenda la metodología de los trabajos y los manuales de procedimiento para la prestación del servicio, describiendo en particular las funciones del personal propio de la empresa y la forma de realizarlas.** Se valora la organización y descripción de tareas a acometer en el servicio, el detalle en la planificación de los trabajos, la asignación de roles al equipo de trabajo y elementos que influyan en la prestación del servicio, en la forma que contribuya a una adecuada prestación de dicho servicio.	30%

4. Evaluación

4.1. Adecuación de la oferta técnica al marco metodológico ITIL y a la naturaleza del servicio.

Se tiene en cuenta la adecuación de la oferta técnica al conjunto de buenas prácticas ITIL y, en concreto, a los procesos involucrados de manera más importante en la prestación del servicio.

Se valora que la orientación de la propuesta venga a satisfacer los objetivos del contrato indicados en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Empresa	*Valoración*	*Peso*	*Notas*
GPIC	9	10%	A nivel general propone ITIL como marco metodológico, complementado con las metodologías METRICA v3 y SCRUM. La oferta técnica incorpora formación y adaptaciones a la futura recomendación ITIL v4

ES COPIA AUTENTICADA ELECTRÓNICAMENTE DEL DOCUMENTO ORIGINAL			PÁGINA: 2/5
FIRMADO POR	ANTONIO ALBERTO BARRADA ABIS - SC. CONTRATACIÓN		
CENTRO DIRECTIVO	SECRETARIA GENERAL TECNICA	FECHA EMISIÓN	23/05/2019 12:43
CONSEJERÍA O ENTIDAD	EDUCACIÓN Y DEPORTE	LUGAR EMISIÓN	SEVILLA
CÓDIGO 3ZS9ABN6FZ72BBFUTRBF427AAQBC5Z	VERIFICACIÓN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

			para garantizar el mantenimiento del servicio conforme a la nueva especificación. En el desarrollo de la metodología se describen de forma detallada (aunque no totalmente adaptada a la realidad de la Consejería) todos los procesos ITIL implicados (incluyendo objetivos, alcance, actividades y entregables).
Servinform	7	10%	A nivel general propone ITIL como marco metodológico, aunque la oferta no estructura de forma detallada todos los procesos ITIL. Se cubre con innumerables ejemplos de actividades, adaptados a la realidad de la Consejería aunque sin ofrecer una visión general de los procesos.

4.2. Estudio organizativo del servicio.

Se valora la organización y descripción de tareas a acometer en el servicio, el detalle en la planificación de los trabajos, la asignación de roles al equipo de trabajo y elementos que influyan en la prestación del servicio, en la forma que contribuya a una más adecuada prestación de dicho servicio

ES COPIA AUTENTICADA ELECTRÓNICAMENTE DEL DOCUMENTO ORIGINAL				PÁGINA: 3/5
FIRMADO POR	ANTONIO ALBERTO BARRADA ABIS - SC. CONTRATACIÓN			
CENTRO DIRECTIVO	SECRETARIA GENERAL TECNICA		FECHA EMISIÓN	23/05/2019 12:43
CONSEJERÍA O ENTIDAD	EDUCACIÓN Y DEPORTE		LUGAR EMISIÓN	SEVILLA
CÓDIGO	3ZS9ABN6FZ72BBFUTRBF427AAQBC5Z	VERIFICACIÓN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Empresa	Valoración	Peso	Notas
GPIC	7	30%	En general presenta una oferta bien desarrollada y estructurada contemplando todos los procesos y tareas incluidas en el objeto de la contratación. Para la realización de los trabajos se propone usar la metodología y herramientas propias de la Consejería, y opcionalmente también el uso de otras herramientas (no valorándose este aspecto al no corresponderse con ningún criterio de valoración). La oferta técnica incorpora perfiles de apoyo adicionales (pág 82) que no han sido valorados al no formar parte este aspecto de ningún criterio de valoración. Se propone la creación de un conjunto de entregables bastante completo, asociados a cada una de las fases de la prestación del servicio (pág. 66 y siguientes). Se describe una planificación de trabajos correcta, con distintos niveles de resolución de incidencias (resolución remota, in-situ, escalado), pero no se desarrolla suficientemente la gestión de problemas. Incluyen una matriz de asignación de responsabilidades (tabla RACI) (pág. 12). Propone un procedimiento de control y seguimiento interno a su empresa para aplicar un Control de Calidad a sus tareas (pág. 101), con apoyo de su propia Oficina de Control de la Calidad (pág. 33). De cara a la formación de los usuarios se propone la realización de Talleres formativos y video-píldoras informativas (pág 53). Se ofrece un servicio de guardias para cubrir las posibles interrupciones del servicio fuera del horario laboral, mediante un horario especial de guardia 24x7.
Servinform	9	30%	En general presentan una oferta bien desarrollada y estructurada, contemplando y detallando todos los procesos y tareas. Se describe una planificación de trabajos correcta, con distintos niveles de resolución de incidencias (resolución remota, in-situ, escalado). Para la realización de los trabajos se propone usar la metodología y herramientas propias de la Consejería, y opcionalmente también el uso de alguna herramienta de software libre, si bien no se ha valorado este aspecto al no corresponderse con ningún criterio de valoración. Se propone la creación de un conjunto de manuales de procedimiento bastante completo, clasificados en varios grupos (instrucción técnica, procedimiento operativo, manuales operativos de gestión de peticiones, manuales operativos de resolución de incidencias en las aplicaciones más utilizadas). Para cada tipo se especifica en detalle los elementos que debe incluir, y también se exponen algunos ejemplos de formato y codificación. En caso de sustitución de algún técnico, se contempla la formación del nuevo personal a los requerimientos exigidos en el pliego (pág. 23). Se describen minuciosamente las actividades y los trabajos a realizar, diferenciando entre trabajos para la resolución de incidencias y problemas (más prioritarios) y trabajos de tipo administrativo (menos prioritarios), como la elaboración de informes. Se remarca la priorización según el perfil de usuario (normal o VIP) y grado de afectación (individual o degradaciones masivas). Se contempla la planificación de los trabajos diarios estableciendo la diferenciación entre los turnos para establecer una coordinación global del servicio. (Pág. 18 y siguientes). Propone la creación de un Comité de Control y Seguimiento, con reuniones periódicas, y la creación de un informe mensual con métricas de los parámetros de calidad. Adicionalmente se crearán informes diarios y mensuales con información de todas las tareas realizadas. (Pág. 45) La oferta describe una asignación de roles al equipo de trabajo muy bien detallada, incluyendo un organigrama del servicio y funciones detalladas de cada Rol. (Pág. 9)

ES COPIA AUTENTICADA ELECTRÓNICAMENTE DEL DOCUMENTO ORIGINAL			PÁGINA: 4/5
FIRMADO POR	ANTONIO ALBERTO BARRADA ABIS - SC. CONTRATACIÓN		
CENTRO DIRECTIVO	SECRETARIA GENERAL TECNICA	FECHA EMISIÓN	23/05/2019 12:43
CONSEJERÍA O ENTIDAD	EDUCACIÓN Y DEPORTE	LUGAR EMISIÓN	SEVILLA
CÓDIGO 3ZS9ABN6FZ72BBFUTRBF427AAQBC5Z	VERIFICACIÓN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Empresa	Valoración	Peso	Notas
			De cara a la formación de los usuarios se propone la creación de "píldoras informativas" con temas importantes, urgentes o de actualidad. Se detallan algunos ejemplos posibles y su forma de aplicación (consensuando siempre con los responsables de la Consejería). (Pág. 58) Se propone un informe diario y acumulado mensual de perfiles horarios de incidencias, así como un Cuadro de mando mensual, con el resumen de la actividad del CSU. (Pág. 48)

5. Resumen de evaluación

Agrupamos a continuación los valores de puntuación obtenidos, sus productos por el peso de cada criterio (se detallan también) y la suma final de evaluación. El valor ponderado aparece entre paréntesis.

Criterios	GPIC	Servinform
Adecuación de la oferta técnica al marco metodológico ITIL y a la naturaleza del servicio **(10%)**	9 (9)	7 (7)
Estudio organizativo del servicio que comprenda la metodología de los trabajos y los manuales de procedimiento para la prestación del servicio, describiendo en particular las funciones del personal propio de la empresa y la forma de realizarlas **(30%)**	7 (21)	9 (27)
Totales Ponderados	30	34

Sevilla, 20 de mayo de 2019

Fdo.: D. Manuel Toledano Urbano

Fdo.: D. Rafael Jesús Mancebo Jiménez

Fdo.:D. Francisco Javier García Pérez de Madrid.

Fdo.: D. Abelardo López Lorente.

ES COPIA AUTENTICADA ELECTRÓNICAMENTE DEL DOCUMENTO ORIGINAL			PÁGINA: 5/5
FIRMADO POR	ANTONIO ALBERTO BARRADA ABIS - SC. CONTRATACIÓN		
CENTRO DIRECTIVO	SECRETARIA GENERAL TECNICA	FECHA EMISIÓN	23/05/2019 12:43
CONSEJERÍA O ENTIDAD	EDUCACIÓN Y DEPORTE	LUGAR EMISIÓN	SEVILLA
CÓDIGO 3ZS9ABN6FZ72BBFUTRBF427AAQBC5Z	VERIFICACIÓN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	