INFORME DE LA COMISIÓN TÉCNICA DE VALORACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN "MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE MICROINFORMÁTICA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA"

EXPEDIENTE SGT007/19TIC

Índice de contenido

1 INTRODUCCIÓN....3
2 METODOLOGIA DE EVALUACIÓN ADOPTADA....4
3 RELACIÓN EMPRESAS EVALUADAS....5
4 CRITERIOS DE VALORACIÓN....6
5 EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS....7
6 CONCLUSIONES....24

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	16/07/2019	PÁGINA 2/25
	FRANCISCO JAVIER LAZARO VICENTE		
VERIFICACIÓN	Pk2jm909HCQOXUQe5th4iBUmVbDgxZ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

1 INTRODUCCIÓN

El presente documento es el informe técnico correspondiente a la evaluación de las ofertas presentadas al procedimiento abierto para la contratación del "Mantenimiento de equipos de microinformática de la Junta de Andalucía" (EXPTE. NÚM.: SGT007/19TIC).

Este informe ha sido preparado por la Comisión Técnica tras el análisis detallado y en profundidad de las ofertas presentadas. Esta Comisión ha estado compuesta por las siguientes personas del Servicio de Producción de la Dirección General de Transformación Digital de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía (en adelante CHIE):

- Javier García Peña, Gabinete de Planificación y Relación con los Usuarios
- Francisco Javier Lázaro Vicente, Gabinete Producción Sistemas Corporativos

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	16/07/2019	PÁGINA 3/25
	FRANCISCO JAVIER LAZARO VICENTE		
VERIFICACIÓN	Pk2jm909HCQOXUQe5th4iBUmVbDgxZ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

2 METODOLOGIA DE EVALUACIÓN ADOPTADA

Para el análisis y evaluación de las ofertas del procedimiento abierto para la contratación del servicio de "Mantenimiento de equipos de microinformática de la Junta de Andalucía" (EXPTE. NÚM.: SGT007/19TIC) se ha seguido la siguiente metodología:

1) Constitución de la Comisión Técnica

2) Estudio y conocimiento de los criterios de adjudicación dependientes de juicio de valor especificados en los pliegos de la convocatoria.

3) Recepción y comprobación de las ofertas presentadas.

4) Lectura personal de las mismas por parte de todos los miembros de la Comisión Técnica.

5) Análisis detallado de las ofertas.

6) Evaluación de las ofertas presentadas según los criterios de ponderación reseñados siendo la puntuación obtenida por cada licitante establecida de mutuo acuerdo por los miembros de la ponencia técnica.

7) Elaboración del informe final de la Comisión Técnica.

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	16/07/2019	PÁGINA 4/25
	FRANCISCO JAVIER LAZARO VICENTE		
VERIFICACIÓN	Pk2jm909HCQOXUQe5th4iBUmVbDgxZ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

3 RELACIÓN EMPRESAS EVALUADAS

La Comisión Técnica de valoración de ofertas presentadas para el Expediente número SGT007/19TIC "Mantenimiento de equipos de microinformática de la Junta de Andalucía" recibió el día 26 de junio la documentación presentada en el sobre número 2 de los licitadores:

- ATLANTIC INTERNATIONAL TECHNOLOGY, S.A. (en adelante ATLANTIC)
- ELTEC IT SERVICES, S.L.U. (en adelante ELTEC)
- EUPRAXIA IT SERVICES, S.L. (en adelante EUPRAXIA)
- FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A. (en adelante FUJITSU)
- INFORMÁTICA EL CORTE INGLÉS, S,A, (en adelante IECISA)
- PULSIA TECHNOLOGY, S.L.U. (en adelante PULSIA)
- SOLUTIA INNOVAWORLD TECHNOLOGIES, S.L. (en adelante SOLUTIA)
- TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante TELEFÓNICA).

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	16/07/2019	PÁGINA 5/25
	FRANCISCO JAVIER LAZARO VICENTE		
VERIFICACIÓN	Pk2jm909HCQOXUQe5th4iBUmVbDgxZ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

4 CRITERIOS DE VALORACIÓN

Los criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor establecidos en el Anexo XI del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP) son los siguientes:

JUNTA DE ANDALUCIA
CONSEJERÍA DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA
Dirección General de Transformación Digital

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES RECOMENDADO POR LA COMISIÓN CONSULTIVA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

ANEXO XI

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y BAREMOS DE VALORACIÓN

Criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor: De 0 a 40 puntos.

1. - Calidad de la propuesta técnica: adecuación a los objetivos descritos en el PPT, nivel de detalle de la ejecución del proyecto por fases, hitos y plazos asociados. Claridad y coherencia de la propuesta. **De 0 a 3 puntos.**

2. - Centro de almacenaje de repuestos y recuperación de componentes defectuosos. **De 0 a 7 puntos.**

- Características del Centro: De 0 a 3 puntos.
- Procedimiento de recuperación de material que incida en la calidad del servicio: De 0 a 2 puntos.
- Procedimiento de aprovisionamiento de repuestos y logística que incida en la calidad del servicios: De 0 a 2 puntos.

3.- Sistema y procedimiento de gestión de incidencias: **De 0 a 30 puntos.**

- Manual de buenas prácticas con instrucciones para los técnicos en el desarrollo de su actividad y acciones recomendadas a realizar antes, durante y después de la atención de una incidencia (según se detalla en el PPT, apartado 8- "Gestión del Servicio": De 0 a 5 puntos.
- Características de la herramienta de gestión de incidencias: De 0 a 6 puntos.
- Opciones de la herramienta de gestión de incidencias para la explotación de datos (informes, consultas): De 0 a 4 puntos.
- Características del procedimiento de gestión de incidencias: De 0 a 7 puntos.
- Procedimiento de escalado: De 0 a 5 puntos.
- Canales para la recepción de incidencias: De 0 a 3 puntos.

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	16/07/2019	PÁGINA 6/25
	FRANCISCO JAVIER LAZARO VICENTE		
VERIFICACIÓN	Pk2jm909HCQOXUQe5th4iBUmVbDgxZ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

5 EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

Para valorar cada criterio se otorgará un valor del 1 al 10 partiendo siempre de los mínimos exigidos en el pliego (siendo el 10 el mejor valor posible). Posteriormente ese valor será ponderado según los pesos detallados en el Anexo XI del PCAP obteniéndose así los puntos que corresponden a ese criterio.

Los criterios a valorar que cumplan únicamente lo exigido en el pliego, serán valorados con 0, al no aportar mejora alguna.

A continuación se valoran cada uno de los criterios de juicio de valor.

5.1 Calidad de la propuesta técnica: adecuación a los objetivos descritos en el PPT, nivel de detalle de la ejecución del proyecto por fases, hitos y plazos asociados. Claridad y coherencia de la propuesta. De 0 a 3 puntos.

LICITADOR ATLANTIC:

La propuesta se presenta clara y coherente.

El nivel de detalle es suficiente para describir un proyecto de estas características. No describe fases del proyecto.

Valoración del licitador ATLANTIC: 6

LICITADOR ELTEC:

La oferta es clara pero muy teórica, sin particularizar para el Proyecto.

La descripción del servicio y las características particulares son copia literal del PPT.

Valoración del licitador ELTEC: 3

LICITADOR EUPRAXIA:

La oferta no es clara y no se presenta en formato .pdf. Se presenta en formato editable, tapándose parte de los textos con los diagramas/imágenes que lo acompañan.

Valoración del licitador EUPRAXIA: 1

LICITADOR FUJITSU:

La oferta es clara y coherente.

El nivel de detalle es suficiente para describir un proyecto de estas características. Describe fases, hitos y plazos asociados al mismo.

Valoración del licitador FUJITSU: 7

LICITADOR IECISA:

La propuesta se presenta clara y coherente.

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	16/07/2019	PÁGINA 7/25
	FRANCISCO JAVIER LAZARO VICENTE		
VERIFICACIÓN	Pk2jm909HCQOXUQe5th4iBUmVbDgxZ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

El nivel de detalle es suficiente para describir un proyecto de estas características. Describe fases, hitos y plazos asociados al mismo.

Valoración del licitador IECISA: 7

LICITADOR PULSIA:

La propuesta es clara y coherente.

El nivel de detalle es suficiente para describir un proyecto de estas características. Describe fases, hitos y plazos asociados al mismo.

Valoración del licitador PULSIA: 7

LICITADOR SOLUTIA:

La propuesta se presenta clara y coherente.

El nivel de detalle es suficiente para describir un proyecto de estas características. Describe fases, hitos y plazos asociados al mismo.

Valoración del licitador SOLUTIA: 7

LICITADOR TELEFÓNICA:

La oferta es clara y coherente.

El nivel de detalle es suficiente para describir un proyecto de estas características. Describe fases, hitos y plazos asociados al mismo.

Valoración del licitador TELEFÓNICA: 7

Cuadro resumen de valoración y puntos para el criterio 1:

CRITERIO 1.	LICITANTE	VALORACIÓN	PUNTOS
Calidad de la propuesta técnica: adecuación a los objetivos descritos en el PPT, nivel de detalle de la ejecución del proyecto por fases, hitos y plazos asociados. Claridad y coherencia de la propuesta. De 0 a 3 puntos.	ATLANTIC	6	1'8
	ELTEC	3	0'9
	EUPRAXIA	1	0'3
	FUJITSU	7	2'1
	IECISA	7	2'1
	PULSIA	7	2'1
	SOLUTIA	7	2'1
	TELEFÓNICA	7	2'1

5.2 Centro de almacenaje de repuestos y recuperación de componentes defectuosos. De 0 a 7 puntos .

En este apartado se valoran:

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	16/07/2019	PÁGINA 8/25
	FRANCISCO JAVIER LAZARO VICENTE		
VERIFICACIÓN	Pk2jm909HCQOXUQe5th4iBUmVbDgxZ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

a) Características del Centro: De 0 a 3 puntos

b) Procedimiento de recuperación de material que incida en la calidad del servicio: De 0 a 2 puntos

c) Procedimiento de aprovisionamiento de repuestos y logística que incida en la calidad del servicio: De 0 a 2 puntos

5.2 a) La valoración del criterio **"Características del Centro: De 0 a 3 puntos "** es la siguiente:

LICITADOR ATLANTIC:

Indican 2 almacenes en Sevilla (500m2 entre los dos) y presentan otro almacén en Málaga y en Madrid (almacén y laboratorio). Pag. 6

La descripción de los centros es pobre: No describe el equipamiento que tienen, ni medidas de seguridad en los mismos. No describe el control de piezas...

Valoración del licitador ATLANTIC: 3

LICITADOR ELTEC:

Presentan 1 centro distribución Madrid (1.900 mts2) y centros periféricos repartidos por el territorio nacional (62 PUDOs y 15 FSL), de los que 9 PUDOs/FSL están en la comunidad andaluza (1 por provincia, 2 en Córdoba). Tienen envío de piezas NBD.

No describe aspectos como material existentes, medidas de seguridad...

Valoración del licitador ELTEC: 4

LICITADOR EUPRAXIA:

Tienen 8 almacenes en territorio nacional. Para este Proyecto usarían el almacén en Sevilla de 500m2.

En relación a los centros de recuperación indican que todas las Delegaciones tienen laboratorio, pero no queda claro donde están esas delegaciones, ni detallan el equipamiento y recursos que tienen.

Valoración del licitador EUPRAXIA: 1

LICITADOR FUJITSU:

El centro principal en Guadalajara está bien descrito y equipado. Existen almacenes en Sevilla y en Málaga y una red de almacenes mas pequeños. Los técnicos llevan stock propio (bootkit).

Describe bien los centros con recursos suficientes.

Valoración del licitador FUJITSU: 7

LICITADOR IECISA:

Presenta 2 centros de almacenaje y recuperación principales (Sevilla y Málaga) y completando con centros de respuesta y recuperación de componentes en el resto de las provincias. Indica número de técnicos diferenciados para la parte occidental y oriental.

Los centros principales de tratamiento son adecuados y descritos correctamente: herramientas usadas, con medidas de seguridad...Los coches de los técnicos están dotados de piezas y los técnicos llevan dispositivos de movilidad con acceso a los Sistemas de Información.

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	16/07/2019	PÁGINA 9/25
	FRANCISCO JAVIER LAZARO VICENTE		
VERIFICACIÓN	Pk2jm909HCQOXUQe5th4iBUmVbDgxZ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Valoración del licitador IECISA: 8

LICITADOR PULSIA:

Tienen 1 almacén principa en Sevilla y otros 10 almacenes zonales.

Realiza buena descripción con recursos suficientes.

Valoración del licitador PULSIA: 7

LICITADOR SOLUTIA:

Indican 1 almacén central en Sevilla de 5000m3 con laboratorio-taller de 70m3 y 18 Almacenes secundarios repartidos por las provincias andaluzas.

Describe correctamente los recursos en los almacenes. Contemplan medidas de seguridad.

Describen la flota de vehículos almacén-taller y su equipamiento. También el equipamiento de los técnicos de campo que llevan dispositivos de movilidad con acceso a los Sistemas de Información.

Indican que tienen embalajes para el transporte.

Valoración del licitador SOLUTIA: 8

LICITADOR TELEFÓNICA:

El almacén principal y de mayor capacidad, se encuentra ubicado en el Puerto de Sevilla, con más de 2000m2 de almacén, existiendo otros 7 almacenes, uno en cada provincia (especifican la ubicación).

Los centros principales de tratamiento son adecuados y descritos correctamente: herramientas usadas, con medidas de seguridad...

Valoración del licitador TELEFÓNICA: 7

Cuadro resumen de valoración y puntos para el criterio 2.a:

CRITERIO 2.a	LICITANTE	VALORACIÓN	PUNTOS
2. Centro de almacenaje de repuestos y recuperación de componentes defectuosos. a) Características del Centro De 0 a 3 puntos.	ATLANTIC	3	0'9
	ELTEC	4	1'2
	EUPRAXIA	1	0'3
	FUJITSU	7	2'1
	IECISA	8	2'4
	PULSIA	7	2'1
	SOLUTIA	8	2'4
	TELEFÓNICA	7	2'1

5.2 b) La valoración del criterio **"Procedimiento de recuperación de material que incida en la calidad del servicio: De 0 a 2 puntos"** es la siguiente:

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	16/07/2019	PÁGINA 10/25
	FRANCISCO JAVIER LAZARO VICENTE		
VERIFICACIÓN	Pk2jm909HCQOXUQe5th4iBUmVbDgxZ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

LICITADOR ATLANTIC:

No se ha encontrado descripción alguna para el procedimiento de recuperación de material.

Valoración del licitador ATLANTIC: 0

LICITADOR ELTEC:

Muy breve descripción del criterio sin detallar el procedimiento. Indican que está certificados con la ISO 9001.

Valoración del licitador ELTEC: 2

LICITADOR EUPRAXIA:

No se ha encontrado descripción alguna para el procedimiento de recuperación de material.

Valoración del licitador EUPRAXIA: 0

LICITADOR FUJITSU:

Descripción muy escueta: especifican pero no detalla las actividades del procesos de reparación en Laboratorio.

Valoración del licitador FUJITSU: 4

LICITADOR IECISA:

Descrito correctamente y adecuado al objetivo del contrato.

Para componentes no recuperables, describen la gestión de residuos ecológica.

Valoración del licitador IECISA: 7

LICITADOR PULSIA:

No se ha encontrado descripción alguna para el procedimiento de recuperación de material.

Valoración del licitador PULSIA: 0

LICITADOR SOLUTIA:

Descripción correcta y adecuada al objetivo del contrato. Cuentan con laboratorio con capacidad de reparaciones a bajo nivel (componentes de la placa base, p.ej.).

Describen los pasos para la gestión de los residuos.

Valoración del licitador SOLUTIA: 8

LICITADOR TELEFÓNICA:

Realizan una descripción correcta y adecuada al objetivo del contrato.

Indican la gestión de residuos aunque no la detallan.

Valoración del licitador TELEFÓNICA: 7

Cuadro resumen de valoración y puntos para el criterio 2.b:

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	16/07/2019	PÁGINA 11/25
	FRANCISCO JAVIER LAZARO VICENTE		
VERIFICACIÓN	Pk2jm909HCQOXUQe5th4iBUmVbDgxZ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CRITERIO 2.b	LICITANTE	VALORACIÓN	PUNTOS
2. Centro de almacenaje de repuestos y recuperación de componentes defectuosos. b) Procedimiento de recuperación de material que incida en la calidad del servicio De 0 a 2 puntos.	ATLANTIC	0	0
	ELTEC	2	0'4
	EUPRAXIA	0	0
	FUJITSU	4	0'8
	IECISA	7	1'4
	PULSIA	0	0
	SOLUTIA	8	1'6
	TELEFÓNICA	7	1'4

5.2 c) La valoración del criterio **"Procedimiento de aprovisionamiento de repuestos y logística que incida en la calidad del servicio: De 0 a 2 puntos"** es la siguiente:

LICITADOR ATLANTIC:

No se ha encontrado descripción alguna para el procedimiento de aprovisionamiento de repuestos y logística.

Valoración del licitador ATLANTIC: 0

LICITADOR ELTEC:

Realiza una descripción muy escueta y sin detalle.

Valoración del licitador ELTEC: 3

LICITADOR EUPRAXIA:

No se ha encontrado descripción alguna para el procedimiento de aprovisionamiento de repuestos y logística.

Valoración del licitador EUPRAXIA: 0

LICITADOR FUJITSU:

Realiza una buena descripción del procedimiento adecuada para el Proyecto.

Realizan gestión de demanda futura.

Valoración del licitador FUJITSU: 6

LICITADOR IECISA:

Realiza una buena descripción del procedimiento adecuada para el Proyecto.

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	16/07/2019	PÁGINA 12/25
	FRANCISCO JAVIER LAZARO VICENTE		
VERIFICACIÓN	Pk2jm909HCQOXUQe5th4iBUmVbDgxZ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Su red logística permite envío diario de equipos/repuestos desde cualquier Centro de Servicios a cualquier punto de Andalucía (entrega día siguiente a primera hora).

Valoración del licitador IECISA: 6

LICITADOR PULSIA:

La descripción del procedimiento es correcta y adecuada para el Proyecto.

Indican un apartado detallado para el transporte de equipos/repuestos.

Valoración del licitador PULSIA: 5

LICITADOR SOLUTIA:

Presentan una muy buena descripción del procedimiento adecuada para el Proyecto.

Realizan gestión de demanda futura con sistema BI de su herramienta (SIGRIS).

Valoración del licitador SOLUTIA: 8

LICITADOR TELEFÓNICA:

La descripción es breve y sin especificar detalles del procedimiento.

Valoración del licitador TELEFÓNICA: 5

Cuadro resumen de valoración y puntos para el criterio 2.c:

CRITERIO 2.c	LICITANTE	VALORACIÓN	PUNTOS
2. Centro de almacenaje de repuestos y recuperación de componentes defectuosos. c) Procedimiento de aprovisionamiento de repuestos y logística que incida en la calidad del servicio De 0 a 2 puntos.	ATLANTIC	0	0
	ELTEC	3	0'6
	EUPRAXIA	0	0
	FUJITSU	6	1'2
	IECISA	6	1'2
	PULSIA	5	1
	SOLUTIA	8	1'6
	TELEFÓNICA	5	1

5.3 Sistema y procedimiento de gestión de incidencias. De 0 a 30 puntos.

En este apartado se valoran:

a) Manual de buenas prácticas con instrucciones para los técnicos en el desarrollo de su actividad y acciones recomendadas a realizar antes, durante y después de la atención de una incidencia (según se detalla en el PPT, apartado 8- "Gestión del Servicio": De 0 a 5 puntos.

b) Características de la herramienta de gestión de incidencias: De 0 a 6 puntos.

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	16/07/2019	PÁGINA 13/25
	FRANCISCO JAVIER LAZARO VICENTE		
VERIFICACIÓN	Pk2jm909HCQOXUQe5th4iBUmVbDgxZ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

c) Opciones de la herramienta de gestión de incidencias para la explotación de datos (informes, consultas): De 0 a 4 puntos.

d) Características del procedimiento de gestión de incidencias: De 0 a 7 puntos.

e) Procedimiento de escalado: De 0 a 5 puntos.

f) Canales para la recepción de incidencias: De 0 a 3 puntos.

5.3 a) La valoración del criterio **"Manual de buenas prácticas con instrucciones para los técnicos en el desarrollo de su actividad y acciones recomendadas a realizar antes, durante y después de la atención de una incidencia (según se detalla en el PPT, apartado 8- "Gestión del Servicio": De 0 a 5 puntos. "** es la siguiente:

LICITADOR ATLANTIC:

Realiza indicaciones a los técnicos en el trato al cliente y descripción de tareas a realizar (antes, durante y después de la resolución de la incidencia).

Se realiza una descripción detallada de los aspectos a considerar tratándose todos los puntos propuestos.

La gestión de calidad del servicio la realizan con encuestas al usuario (presentadas en un Anexo).

Valoración del licitador ATLANTIC: 6

LICITADOR ELTEC:

Indica a los técnicos lo que se debe/no debe hacer en el trato al cliente. No describe las tareas a realizar (antes, durante y después de la resolución de la incidencia).

Desarrolla la gestión de calidad con 3 pilares: Plan de Calidad; Aseguramiento de Calidad; Control de Calidad pero desde un punto de vista muy teórico.

Valoración del licitador ELTEC: 5

LICITADOR EUPRAXIA:

No se ha encontrado descripción alguna para en relación al manual de buenas prácticas. Ni siquiera hace referencia a este criterio en el cuadro resumen final.

Valoración del licitador EUPRAXIA: 0

LICITADOR FUJITSU:

Realiza indicaciones a los técnicos en el trato al cliente muy detalladas pero no realiza descripción de tareas a realizar (antes, durante y después de la resolución de la incidencia).

Deja sin tratar algunos puntos propuestos.

La calidad del servicio la trata de forma general.

Valoración del licitador FUJITSU: 5

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	16/07/2019	PÁGINA 14/25
	FRANCISCO JAVIER LAZARO VICENTE		
VERIFICACIÓN	Pk2jm909HCQOXUQe5th4iBUmVbDgxZ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

LICITADOR IECISA:

Realiza indicaciones a los técnicos para el trato al cliente y descripción de tareas a realizar (antes, durante y después de la resolución de la incidencia).

Se realiza una descripción detallada de los aspectos a considerar tratándose todos los puntos propuestos.

Cuentan con programa formativo especifico ("@cercate"). Para la parte técnica tienen otro programa de formación ("@prende").

Antes de cerrar la incidencia, harán cuestionario de calidad al usuario.

Valoración del licitador IECISA: 8

LICITADOR PULSIA:

Indicaciones a los técnicos, tanto de "Call-center" como los que reparan "in-situ" pero no describe las tareas a realizar (antes, durante y después de la resolución de la incidencia).

Los técnicos recibiran cursos a medida por ser tan dispar el parque de equipos a mantener.

Antes de cerrar la incidencia, harán cuestionario de calidad al usuario.

Valoración del licitador PULSIA: 7

LICITADOR SOLUTIA:

Indicaciones muy generales a los técnicos en lo relacionado a la visita, pero no propone tareas antes de la visita.

Tienen curso de formación ("Aproxím@te") donde se recibe formación en protocolo.

Para la gestión de la calidad el técnico realiza Encuesta de Satisfacción al usuario.

Valoración del licitador SOLUTIA: 5

LICITADOR TELEFÓNICA:

Realiza indicaciones a los técnicos para la visita y descripción de tareas a realizar (antes, durante y después de la resolución de la incidencia).

Se realiza una descripción detallada de los aspectos pero no se tratan todos los puntos propuestos.

En relación a Gestión de calidad del servicio no indica nada.

Valoración del licitador TELEFÓNICA: 6

Cuadro resumen de valoración y puntos para el criterio 3.a:

CRITERIO 3.a	LICITANTE	VALORACIÓN	PUNTOS
3. Sistema y procedimiento de gestión de incidencias . a) Manual de buenas prácticas con instrucciones para los técnicos en el desarrollo	ATLANTIC	6	3
	ELTEC	5	2'5
	EUPRAXIA	0	0

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	16/07/2019	PÁGINA 15/25
	FRANCISCO JAVIER LAZARO VICENTE		
VERIFICACIÓN	Pk2jm909HCQOXUQe5th4iBUmVbDgxZ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

de su actividad y acciones recomendadas a realizar antes, durante y después de la atención de una incidencia (según se detalla en el PPT, apartado, 8- "Gestión del Servicio": De 0 a 5 puntos.	FUJITSU	5	2'5
	IECISA	8	4
	PULSIA	7	3'5
	SOLUTIA	5	2'5
	TELEFÓNICA	6	3

5.4 b) La valoración del criterio **"Características de la herramienta de gestión de incidencias: De 0 a 6 puntos"** es la siguiente:

LICITADOR ATLANTIC:

La gestión de incidencias la realizan con uso de una herramienta propia.

Sólo describen tres opciones: Incidencias; Alta de incidencias.; Ayuda on-line.

No indican si está conectada a la parte de Logística.

Valoración del licitador ATLANTIC: 4

LICITADOR ELTEC:

La herramienta para la gestión de las incidencias es propia ("ULISES") que integra las distintas funcionalidades.

Breve descripción de la misma.

Para la parte de logística utilizan TRACE y Q-QUADRANT para control de ANS.

Valoración del licitador ELTEC: 5

LICITADOR EUPRAXIA:

Utilizan BMC Remedy IT Service Management para la gestión de incidencias.

No describen funcionalidades sólo indican otras aplicaciones instalables con la licencia.

No indican si está conectada a la parte de Logística.

Valoración del licitador EUPRAXIA: 3

LICITADOR FUJITSU:

La gestión de incidencias la realizan con uso aplicación propia ("SGS") que posibilita la conexión con la que pueda usar la JdA y propone alguna sesión de formación para conocer su uso.

Se detallan las funcionalidades y se describe sus características, aportando gráficos y pantallas de muestra.

Tiene módulo de gestión de inventario.

Valoración del licitador FUJITSU: 7

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	16/07/2019	PÁGINA 16/25
	FRANCISCO JAVIER LAZARO VICENTE		
VERIFICACIÓN	Pk2jm909HCQOXUQe5th4iBUmVbDgxZ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

LICITADOR IECISA:

Para la gestión de incidencias hacen uso de una herramienta propia que integra Gestión, Resolución de problemas, inventarios, tareas...

Indica y describe las opciones disponibles.

Tiene integración con el módulo de compras y almacenes.

Valoración del licitador IECISA: 7

LICITADOR PULSIA:

La gestión de incidencias la realizan con aplicación propia basada en GLPI.

Describe las funcionalidades principales disponibles aportando gráficos y capturas de pantalla.

Tiene módulo de gestión de inventario.

Valoración del licitador PULSIA: 7

LICITADOR SOLUTIA:

La gestión de incidencias la realizan con aplicación propia ("SIGRI") con posibilidad de interconexión con aplicaciones de terceros.

Aporta algunas copias de pantalla para la descripción detallada de los módulos.

Tiene módulo de gestión de inventario con pedidos automáticos según umbrales de stock.

Valoración del licitador SOLUTIA: 7

LICITADOR TELEFÓNICA:

La herramienta para la gestión de las incidencias es propia ("AITANA") con tres módulos principales.

Describe pobremente alguna de las funcionalidades.

No indican si está conectada a la parte de Logística y hay un módulo ("Planta") que no estará disponible al inicio del contrato.

Valoración del licitador TELEFÓNICA: 4

Cuadro resumen de valoración y puntos para el criterio 3.b:

CRITERIO 3.b	LICITANTE	VALORACIÓN	PUNTOS
3. Sistema y procedimiento de gestión de incidencias . b) Características de la herramienta de gestión de incidencias: De 0 a 6 puntos.	ATLANTIC	4	2'4
	ELTEC	5	3
	EUPRAXIA	3	1'8
	FUJITSU	7	4'2
	IECISA	7	4'2
	PULSIA	7	4'2
	SOLUTIA	7	4'2

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	16/07/2019	PÁGINA 17/25
	FRANCISCO JAVIER LAZARO VICENTE		
VERIFICACIÓN	Pk2jm909HCQOXUQe5th4iBUmVbDgxZ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

	TELEFÓNICA	4	2'4

5.4 c) La valoración del criterio **"Opciones de la herramienta de gestión de incidencias para la explotación de datos (informes, consultas): De 0 a 4 puntos. "** es la siguiente:

LICITADOR ATLANTIC:

Indican el informe mensual con la información que contiene, el informe de incidencias cerradas.

No muestran ejemplos de los mismos ni si existen otras posibilidades de consultas, gráficos o estadísticas.

La información de las incidencias puede exportarse a excel.

Valoración del licitador ATLANTIC: 4

LICITADOR ELTEC:

No se ha encontrado descripción expresa de las opciones que tiene para la explotación de datos ni ejemplos ni detalle de los informes que se pueden obtener. En el cuadro resumen no indica en qué parte de la oferta hace referencia a este criterio.

Valoración del licitador ELTEC: 0

LICITADOR EUPRAXIA:

No se ha encontrado descripción expresa de las opciones que tiene para la explotación de datos ni ejemplos ni detalle de los informes que se pueden obtener. En el cuadro resumen ni siquiera hace referencia a este criterio.

Valoración del licitador EUPRAXIA: 0

LICITADOR FUJITSU:

Breve descripción de los informes y consultas. Tienen informes estándar sobre las incidencias y demás datos que se gestionan pero no muestran ejemplos de los mismos.

Tienen la posibilidad de generación automática de informes programadas al cliente (envío por email) y confección de gráficos estándar.

Valoración del licitador FUJITSU: 6

LICITADOR IECISA:

Breve descripción de los informes y consultas. Tienen informes estándar sobre las incidencias y demás datos que se gestionan mostrando ejemplos de algunos de ellos.

Ofrecen una herramienta para interpretar los datos y obtener Cuadros de Mandos.

Valoración del licitador IECISA: 6

LICITADOR PULSIA:

Descripción de lo Informes periódicos y puntuales.

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	16/07/2019	PÁGINA 18/25
	FRANCISCO JAVIER LAZARO VICENTE		
VERIFICACIÓN	Pk2jm909HCQOXUQe5th4iBUmVbDgxZ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Ofrecen el módulo BiPulse para la explotacion de datos con el que puede obtenerse informes definidos por el usuario.

Aparte de porder exportar la información existe la posibilidad de obtener estadísticas y conectar con otra herramientas (ej. Grafana) para obtener Cuadro de Mando.

Valoración del licitador PULSIA: 7

LICITADOR SOLUTIA:

Indica que su herramienta de gestión tiene un "Módulo de explotación de la información" con el que puede obtenerse una amplia variedad de informes, gráficos y cuadros de mando pero no los describe ni detalla, solo ofrece algún ejemplo de dos de ellos.

Puede conectarse a los sistemas de JdA mediante el uso de *web.service.*

Valoración del licitador SOLUTIA: 6

LICITADOR TELEFÓNICA:

Indica algunos de los informes que pueden obtenerse (con ejemplos de algunos ejemplos de ellos)

Por lo que indican, no se pueden parametrizar o hacerse a medida, debe desarrollarlo Telefónica.

No indican si puede exportarse la información.

Valoración del licitador TELEFÓNICA: 4

Cuadro resumen de valoración y puntos para el criterio 3.c:

CRITERIO 3.c	LICITANTE	VALORACIÓN	PUNTOS
3. Sistema y procedimiento de gestión de incidencias . c) Opciones de la herramienta de gestión de incidencias para la explotación de datos (informes, consultas): De 0 a 4 puntos.	ATLANTIC	4	1'6
	ELTEC	0	0
	EUPRAXIA	0	0
	FUJITSU	6	2'4
	IECISA	6	2'4
	PULSIA	7	2'8
	SOLUTIA	6	2'4
	TELEFÓNICA	4	1'6

5.4 d) La valoración del criterio **"Características del procedimiento de gestión de incidencias: De 0 a 7 puntos. "** es la siguiente:

LICITADOR ATLANTIC:

Solo muestra el flujo del procedimiento sin acompañarlo de explicaciones o de una breve descripción.

Valoración del licitador ATLANTIC: 4

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	16/07/2019	PÁGINA 19/25
	FRANCISCO JAVIER LAZARO VICENTE		
VERIFICACIÓN	Pk2jm909HCQOXUQe5th4iBUmVbDgxZ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

LICITADOR ELTEC:

Muy pobre descripción del procedimiento de gestión de incidencias en un párrafo, sin detalle, ni fases, ni flujo explicativo.

Valoración del licitador ELTEC: 2

LICITADOR EUPRAXIA:

Mediante unos diagramas describen los distintos procesos que identifican dentro del procedimiento de incidencias.

Valoración del licitador EUPRAXIA: 3

LICITADOR FUJITSU:

Se detallan los distintos procedimientos que engloba la gestión de incidencias especificando los diferentes estados de una incidencia.

Valoración del licitador FUJITSU: 6

LICITADOR IECISA:

Describen detalladamente la gestión y ciclo de vida de las incidencias, especificando los estados posibles por los que pasa una incidencia.

Valoración del licitador IECISA: 7

LICITADOR PULSIA:

Describen la gestión y ciclo de vida de las incidencias, especificando los estados posibles por los que pasa una incidencia.

Valoración del licitador PULSIA: 6

LICITADOR SOLUTIA:

Describen la gestión de las incidencias que divide en dos niveles de atención indicando las actividades más importantes a realizar por el proceso de Gestión del Incidente.

El cierre de una incidencia debe validarlo el usuario/sede y detalla la gestión de problemas.

Valoración del licitador SOLUTIA: 7

LICITADOR TELEFÓNICA:

Se describe el flujo y estados de creación de incidencias, detallando las actividades de cada uno de los tres niveles de atención en los que divide la gestión de la incidencia.

Valoración del licitador TELEFÓNICA: 6

Cuadro resumen de valoración y puntos para el criterio 3.d:

CRITERIO 3.d	LICITANTE	VALORACIÓN	PUNTOS
3. Sistema y procedimiento de gestión de	ATLANTIC	4	2'8

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	16/07/2019	PÁGINA 20/25
	FRANCISCO JAVIER LAZARO VICENTE		
VERIFICACIÓN	Pk2jm909HCQOXUQe5th4iBUmVbDgxZ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

incidencias . d) Características del procedimiento de gestión de incidencias: De 0 a 7 puntos.			
	ELTEC	2	1'4
	EUPRAXIA	3	2'1
	FUJITSU	6	4'2
	IECISA	7	4'9
	PULSIA	6	4'2
	SOLUTIA	7	4'9
	TELEFÓNICA	6	4'2

5.4 e) La valoración del criterio **"Procedimiento de escalado: De 0 a 5 puntos. "** es la siguiente:

LICITADOR ATLANTIC:

Realizan una descripción no muy clara del procedimiento de escalado.

No especifica niveles, ni escalado jerárquico.

Valoración del licitador ATLANTIC: 2

LICITADOR ELTEC:

Indica de forma general que habrá escalado funcional y jerárquico que se definirá conjuntamente con la JdA.

Valoración del licitador ELTEC: 3

LICITADOR EUPRAXIA:

No se ha encontrado descripción expresa del procedimiento de escalado. En el cuadro resumen ni siquiera hace referencia a este criterio.

Valoración del licitador EUPRAXIA: 0

LICITADOR FUJITSU:

Distingue entre dos tipos de escalado, funcional y jerárquico. Describe y presenta el diagrama con el flujo para el escalado funcional (tres niveles de escalado).

Valoración del licitador FUJITSU: 6

LICITADOR IECISA:

Describe el procedimiento de escalado funcional, declarando un solo nivel de escalado: de la apertura al centro de Control.

Valoración del licitador IECISA: 5

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	16/07/2019	PÁGINA 21/25
	FRANCISCO JAVIER LAZARO VICENTE		
VERIFICACIÓN	Pk2jm909HCQOXUQe5th4iBUmVbDgxZ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

LICITADOR PULSIA:

En relación al procedimiento de escalado se centra en el escalado jerárquico y lo distintos niveles de relación que define. No se ha encontrado descripción del escalado funcional para las incidencias.

Valoración del licitador PULSIA: 4

LICITADOR SOLUTIA:

Distingue entre dos tipos de escalado, funcional y jerárquico, describiendo detalladamente el escalado funcional (con dos niveles). Presenta diagrama de flujo que integra los dos escalados.

Valoración del licitador SOLUTIA: 7

LICITADOR TELEFÓNICA:

Describe detalladamente el escalado funcional (con tres niveles) y el escalado jerárquico.

Valoración del licitador TELEFÓNICA: 7

Cuadro resumen de valoración y puntos para el criterio 3.e:

CRITERIO 3.e	LICITANTE	VALORACIÓN	PUNTOS
3. Sistema y procedimiento de gestión de incidencias . e) Procedimiento de escalado: De 0 a 5 puntos.	ATLANTIC	2	1
	ELTEC	3	1'5
	EUPRAXIA	0	0
	FUJITSU	6	3
	IECISA	5	2'5
	PULSIA	4	2
	SOLUTIA	7	3'5
	TELEFÓNICA	7	3'5

5.4 f) La valoración del criterio **"Canales para la recepción de incidencias: De 0 a 3 puntos. "** es la siguiente:

LICITADOR ATLANTIC:

Para el alta de incidencias se propone como canales de recepción: teléfono, correo electrónico, acceso web y fax.

Valoración del licitador ATLANTIC: 5

LICITADOR ELTEC:

Los canales de entrada de incidencias propuestos son: teléfono, correo electrónico y acceso web.

Valoración del licitador ELTEC: 5

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	16/07/2019	PÁGINA 22/25
	FRANCISCO JAVIER LAZARO VICENTE		
VERIFICACIÓN	Pk2jm909HCQOXUQe5th4iBUmVbDgxZ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

LICITADOR EUPRAXIA:

Propone como canales de recepción de incidencias: teléfono, correo electrónico y acceso web.

Valoración del licitador EUPRAXIA: 5

LICITADOR FUJITSU:

Indican como canlaes de recepción de incidencias: teléfono, correo electrónico y acceso web.

Valoración del licitador FUJITSU: 5

LICITADOR IECISA:

Para el alta de incidencias se propone como canales de entrada: teléfono, correo electrónico y acceso web.

Valoración del licitador IECISA: 5

LICITADOR PULSIA:

Para el alta de incidencias se propone: teléfono y acceso web.

Valoración del licitador PULSIA: 4

LICITADOR SOLUTIA:

Se propone como canales de recepción: teléfono, correo electrónico.

Valoración del licitador SOLUTIA: 4

LICITADOR TELEFÓNICA:

Los canales de entrada de incidencias propuestos son: teléfono, correo electrónico y acceso web.

Valoración del licitador TELEFÓNICA: 5

Cuadro resumen de valoración y puntos para el criterio 3.f:

CRITERIO 3.f	LICITANTE	VALORACIÓN	PUNTOS
3. Sistema y procedimiento de gestión de incidencias . f) Canales para la recepción de incidencias: De 0 a 3 puntos.	ATLANTIC	5	1'5
	ELTEC	5	1'5
	EUPRAXIA	5	1'5
	FUJITSU	5	1'5
	IECISA	5	1'5
	PULSIA	4	1'2
	SOLUTIA	4	1'2
	TELEFÓNICA	5	1'5

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	16/07/2019	PÁGINA 23/25
	FRANCISCO JAVIER LAZARO VICENTE		
VERIFICACIÓN	Pk2jm909HCQOXUQe5th4iBUmVbDgxZ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

6 CONCLUSIONES

Se muestra la puntuación final ponderada según los pesos especificados en el Anexo XI del PCAP.

CRITERIOS JUICIO DE VALOR	ATLANTIC		EL TEC		EUPRAXIA		FUJITSU		IECISA		PULSIA		SOLUTIA		TELEFONICA	
	puntos		puntos		puntos		puntos		puntos		puntos		puntos		puntos	
1.Calidad de la propuesta técnica, adecuación a los objetivos descritos en el PPT, nivel de detalle de la ejecución del proyecto por fases, hitos y plazos asociados. Claridad y coherencia de la propuesta. De 0 a 3 puntos:	1,8		0,9		0,3		2,1		2,1		2,1		2,1		2,1	
2. Centro de almacenaje de repuestos y recuperación de componentes defectuosos. De 0 a 7 puntos:	0,9		2,2		0,3		4,1		5		3,1		5,6		4,5	
Características: De 0 a 3 puntos		0,9		1,2		0,3		2,1		2,4		2,1		2,4		2,1
Procedimiento de recuperació de material que incide en la calidad del servicio: De 0 a 2 puntos		0		0,4		0		0,8		1,4		0		1,6		1,4
Procedimiento de aprovisionamiento de repuestos y logística que incide en la calidad del servicio: De 0 a 2 puntos		0		0,6		0		1,2		1,2		1		1,6		1
3. Sistema y procedimiento de gestión de incidencias: De 0 a 30 puntos.	12,3		9,9		5,4		17,8		19,5		17,9		18,7		16,2	
- Manual de buenas prácticas con instrucciones para los técnicos en el desarrollo de su actividad y acciones recomendadas a realizar antes, durante y después de la atención de una incidencia (según se detalla en el PPT, Pag 12, "8-Gestión del Servicio". De 0 a 5 puntos.		3		2,5		0		2,5		4		3,5		2,5		3
- Características de la herramienta de gestión de incidencias. De 0 a 6 puntos.		2,4		3		1,8		4,2		4,2		4,2		4,2		2,4
- Opciones de la herramienta de gestión de incidencias para la explotación de datos (informes, consultas). De 0 a 4 puntos.		1,6		0		0		2,4		2,4		2,8		2,4		1,6
- Características del procedimiento de gestión de incidencias. De 0 a 7 puntos.		2,8		1,4		2,1		4,2		4,9		4,2		4,9		4,2
- Procedimiento de escalado. De 0 a 5 puntos.		1		1,5		0		3		2,5		2		3,5		3,5
- Canales para la recepción de incidencias. De 0 a 3 puntos.		1,5		1,5		1,5		1,5		1,5		1,2		1,2		1,5
TOTAL		**15,00**		**13,00**		**6,00**		**24,00**		**26,60**		**23,10**		**26,40**		**22,80**

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	16/07/2019	PÁGINA 24/25
	FRANCISCO JAVIER LAZARO VICENTE		
VERIFICACIÓN	Pk2jm909HCQOXUQe5th4iBUmVbDgxZ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

El resultado final de la valoración es el siguiente:

LICITANTE	PUNTUACIÓN
ATLANTIC	15
ELTEC	13
EUPRAXIA	6
FUJITSU	24
IECISA	26'6
PULSIA	23'1
SOLUTIA	26'4
TELEFONICA	22'8

Se hace constar que hay tres empresas que no alcanzan el umbral mínimo de puntuación necesaria para continuar en el proceso selectivo, fijado en 20 puntos:

- ATLANTIC INTERNATIONAL TECHNOLOGY, S.A.
- ELTEC IT SERVICES, S.L.U.
- EUPRAXIA IT SERVICES, S.L.

Gabinete de Planificación y Relación con los Usuarios (CHIE)

Fdo.: Javier García Peña

Gabinete Producción Sistemas Corporativos (CHIE)

Fdo.: Francisco Javier Lázaro Vicente

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	16/07/2019	PÁGINA 25/25
	FRANCISCO JAVIER LAZARO VICENTE		
VERIFICACIÓN	Pk2jm909HCQOXUQe5th4iBUmVbDgxZ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	