INFORME TÉCNICO SOBRE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA PRESENTADA EVALUABLE CONFORME A CRITERIOS NO AUTOMÁTICOS DEL EXPEDIENTE 2114/2018, CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE PARA LA DEFINICIÓN Y OPERACIÓN DE UNA OFICINA TÉCNICA DE PROYECTOS PARA EL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene por objeto el análisis técnico conforme a los criterios de evaluación no automática de las ofertas admitidas para la contratación de los servicios de soporte para la definición y operación de una oficina técnica de proyectos para el Servicio Andaluz de Salud.

Tras la introducción, el informe está estructurado en un segundo apartado, en el que se determinan las características del expediente, un tercero donde se reflejan las ofertas presentadas, un cuarto en el que se establece la valoración de las ofertas admitidas y un quinto apartado de formulación de conclusiones.

2. DETERMINACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL EXPEDIENTE

Nº de Orden: EXP. 2114/2018 (N° de expediente en SIGLO: 1046/2018)

Denominación: SERVICIOS DE SOPORTE PARA LA DEFINICIÓN Y OPERACIÓN DE UNA OFICINA TÉCNICA DE PROYECTOS PARA EL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD.

Importe máximo de licitación: 7.972.448,00 €, IVA incluido.

Procedimiento de adjudicación: abierto.

3. OFERTAS PRESENTADAS

A la contratación en cuestión, se ha presentado y ha sido admitida la siguiente oferta:

Nombre de la empresa
UTE SOPRA GROUP INFORMÁTICA, S.A. – BABEL SISTEMAS DE INFORMACIÓN, S.L.

4. EVALUACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS NO VALORADAS AUTOMÁTICAMENTE

Para la evaluación de la oferta admitida, se han utilizado los criterios de valoración que se describen en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, PCAP) en su apartado 13 del cuadro resumen. Dentro del apartado 13, el criterio no automático corresponde al apartado 6, siendo el siguiente:

N° ORDEN	CRITERIO	TIPO EVALUACIÓN	PONDERACIÓN
6	Plan de proyecto	No automática	10

CRITERIO 6: PLAN DE PROYECTO

Se valorarán los distintos planteamientos realizados en base a los siguientes apartados y puntuaciones.

Código:	6hWMS917TMZRDLLVgX4CoffOJckBrr	Fecha	25/06/2019
Firmado Por	IRENE LAVADO GOMEZ		
	JOSE LUIS GALVAN ROJAS		
	MARTA BONILLA GRANDE		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/6

6.1. Plan de transferencia y recepción del servicio, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 2 puntos.
6.2. Plan de prestación y transformación del servicio, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 6 puntos.
6.3. Plan de devolución del servicio, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 2 puntos.

6.1. Plan de transferencia y recepción del servicio

UTE SOPRA - BABEL

La persona licitadora realiza un planteamiento claro y ordenado para la transferencia y recepción del servicio, basándose en una sucesión de etapas, bien ordenadas y enlazadas, que minimizan riesgos y facilita la transición suave entre contratos, lo cual se valora positivamente, ya que se alinea con los objetivos perseguidos por el SAS en esta fase del plan de proyecto.

Para cada una de estas etapas y fases, se identifican unas adecuadas actividades, objetivos principales y resultados esperados. Cabe destacar notablemente de la oferta, la determinación del equipo y roles intervinientes en cada tarea con dedicaciones estimadas, incluido el personal SAS, tan importante para hacer una adecuada recepción del servicio. Adicionalmente, la oferta establece una adecuada gestión de los riesgos, aspecto sustancial en esta fase del proyecto. Todo ello se valora positivamente, aunque se podría haber profundizado con más detalle en la gestión de riesgos.

La persona licitadora propone tres bloques de actividades para las nuevas incorporaciones al equipo de trabajo: “preparación del entorno de trabajo”, “adquisición de conocimiento” y “transferencia / toma de control del servicio”, donde, con gran nivel de detalle y adaptación al SAS, perfila cada una de las tareas necesarias para que estas incorporaciones de recursos no supongan una merma en la prestación de los servicios y aporten valor al SAS en el menor tiempo posible. Se valora de manera sobresaliente este aspecto del plan.

La persona licitadora plantea una propuesta de priorización de la incorporación de perfiles adicionales, teniendo en cuenta la situación actual de la STIC, los periodos estacionales, etc. Se valora de manera positiva porque transmite una excelente adecuación a las necesidades y realidad del SAS.

La propuesta de plan termina con una etapa de balance y cierre de la recepción y transferencia del servicio, que teniendo un alcance muy acotado, sirve para evidenciar y garantizar al SAS la adecuada y correcta transferencia del servicio por parte del proveedor, asegurando que la transición entre contratos ha sido la idónea, objetivo principal de esta fase del plan de proyecto.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, la UTE SOPRA - BABEL obtiene una puntuación para este apartado de 1,90 puntos.

6.2. Plan de prestación y transformación del servicio

UTE SOPRA – BABEL

En relación a las medidas destinadas a asegurar una alta disponibilidad del servicio (reducción del absentismo laboral, flexibilidad de acceso en el horario extendido, etc.), la persona licitadora realiza la

Código:	6hWMS917TMZRDLLVgX4CoffOJckBrr	Fecha	25/06/2019
Firmado Por	IRENE LAVADO GOMEZ		
	JOSE LUIS GALVAN ROJAS		
	MARTA BONILLA GRANDE		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	2/6

exposición de los diferentes riesgos que pueden afectar a la disponibilidad del servicio de forma clara y proponiendo una serie de medidas de manera justificada para su mitigación o eliminación, entre las que cabe destacar:

- La primera medida que propone la persona licitadora se centra en el modelo de relación y organización, incluyendo la existencia de figuras responsables tanto a nivel del servicio como a nivel de área, describiendo brevemente las responsabilidades de cada uno de ellos para asegurar la alta disponibilidad del servicio, sin detallar cómo realizarán dicha labor ni la relación entre ambas figuras, por lo que no podemos considerarlo como una propuesta sobresaliente. Aun así, la existencia de esta medida se valora de manera positiva para el SAS, pues minimiza el impacto de posibles indisponibilidades, favoreciendo un mejor servicio basado en la cercanía de la gestión en la prestación, lo que permite asegurar la identificación temprana de dichas indisponibilidades así como una mejor transferencia de información en caso de confirmarse.
- Se valoran positivamente los diversos beneficios que la persona licitadora ofrece para favorecer la continuidad del servicio, ya que redundará en una mejor calidad del servicio, destacando los de índole social a los recursos profesionales asociados al contrato, en particular, las ayudas a guardería y seguro médico para familiares.
- Así mismo, es destacable la propuesta por parte de la persona licitadora de un plan de contingencia detallado en caso de materializarse una pérdida en la calidad del servicio, realizando un análisis de las diferentes causas y soluciones que se proponen de acuerdo a los niveles de servicio exigidos en el pliego de prescripciones técnicas y presentando mejoras de valor para el SAS, como la disminución del tiempo de aviso de indisponibilidad por causas imprevistas.
- Finalmente, se valora de manera positiva la propuesta del indicador "factor de rotación del personal", pues contribuirá a identificar si hay algún problema que pueda estar afectando a la calidad del servicio y mejorar así su disponibilidad real.

La persona licitadora, en relación a las medidas destinadas a aumentar la calidad y mejora continua del servicio (plan de capacitación, evaluación del desempeño, fomento de la participación y contribuciones del equipo de trabajo, etc.), expone en su propuesta diferentes aspectos, características y mejoras, entre los que cabe destacar:

- La persona licitadora realiza un planteamiento ordenado y conciso al respecto de las medidas destinadas a aumentar la calidad y mejora continua del servicio, adecuándose de forma correcta a la necesidad actual del SAS. Propone un modelo sistemático y gobernado del proceso de la mejora continua, que de forma muy positiva para el SAS, permitiría seguir una ejecución previsible de los planes de mejora y realizar una evaluación de éstos a lo largo del tiempo.
- La propuesta expone un plan de capacitación coherente con la mejora continua, incorporando estrategias de capacitación que redundan en una mejora del rendimiento y productividad profesional, y en consecuencia, un aumento de la eficiencia y calidad del servicio prestado al SAS. En esta línea de mejora, aborda de forma acertada el crecimiento profesional desde diferentes dimensiones, tanto en el ámbito de la gestión como en el ámbito tecnológico, haciendo extensible esta capacitación al personal de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del SAS, lo cual es muy provechoso para este departamento en su conjunto debido al incremento global de conocimientos y aptitudes de los diferentes equipos de trabajo, favoreciendo la colaboración entre ellos.
- En la propuesta, la persona licitadora identifica como aspecto sustancial establecer un plan de mejora para la gestión de la comunicación; sin embargo, el planteamiento realizado no dispone de profundidad para poder evaluarlo de forma adecuada en características tales como los procesos

Código:	6hWMS917TMZRDLLVgX4CoffOJckBrr	Fecha	25/06/2019
Firmado Por	IRENE LAVADO GOMEZ		
	JOSE LUIS GALVAN ROJAS		
	MARTA BONILLA GRANDE		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	3/6

o herramientas que puedan ayudar a la mejora continua en este ámbito, limitándose a indicar que una vez comenzada la ejecución del contrato, se llevará a cabo la identificación de una herramienta "tipo social". Debido a esta falta de detalle, no se tiene en cuenta este aspecto en la valoración de la oferta técnica.

- Cabe destacar de manera positiva el compromiso con la disponibilidad del servicio, ya que en la propuesta, la persona licitadora amplía el catálogo de indicadores de nivel de servicio en relación a la disponibilidad y la capacitación, incorporando 5 indicadores adicionales que permitirán evaluar y tomar las medidas de mejora o correctivas que se estimen necesarias. Estos indicadores deberán ser aprobados por el SAS en la fase de transición del servicio y podrían comenzar a aplicarse desde el inicio de la fase de prestación del servicio.
- Se valora positivamente la propuesta de una consultoría para la evolución hacia un modelo "*agile*" que permita construir un gobierno de gestión de proyectos basado en el *framework SAFe*. La aplicación de este paradigma de gestión puede permitir al SAS controlar de forma eficiente proyectos complejos y con gran cantidad de dependencias, ahondando en una mejora notable de la productividad y respuesta al cambio. Este planteamiento se adecúa sobresalientemente a la estrategia de evolución del servicio a contratar.
- En la línea de favorecer un modelo de mejora continua que dé cobertura a todos los aspectos relevantes para la gestión ágil, la persona licitadora, de forma coherente y acertada, propone llevar a cabo un plan de adopción de la cultura "*devops*", que se articula en diferentes elementos, entre los que cabe destacar: un plan de formación, un plan de medición y la definición de herramientas y procesos. Se considera muy provechoso para el SAS la posibilidad de incorporar un recurso experto en el área de "*devops*" como soporte extendido para la elaboración de mejores prácticas, o capacitación y transferencia de conocimiento sobre integración continua y despliegue continuo a equipos de desarrollo.

En relación a las medidas destinadas a mejorar la gestión del servicio, en especial todas aquellas relacionadas con buenas prácticas en cuanto a la cesión ilegal de trabajadores, la persona licitadora expone en su propuesta diferentes aspectos, características y mejoras, entre los que cabe destacar:

- Una gestión del servicio a través de la herramienta JIRA, en concreto, para solicitudes y cambio de recursos del servicio, lo que permitirá tener un único repositorio, facilitar la obtención de métricas asociadas al servicio y un cuadro de mandos integral, lo que se valora notablemente para el gobierno del contrato.
- Aunque JIRA es una de las herramientas habituales de uso en la gestión de proyectos y está implantada en la STIC, no sería la adecuada de manera nativa para estas tareas de gestión de recursos, y el SAS debería asumir las modificaciones necesarias para hacer esta gestión, lo cual se valora negativamente por el esfuerzo que supondría al no asumir la persona licitadora estas tareas.
- Como medidas específicas destinadas a minimizar el riesgo de cesión ilegal de trabajadores, se propone un completo Plan de Mitigación del Riesgo de Cesión Ilegal (PRCI), basado en la experiencia y conocimiento en la actividad de la STIC, y legislación laboral aplicable. Dentro de este PRCI, se valora positivamente el objetivo planteado de realizar una función de directiva real sobre el conjunto de sus recursos, no impidiendo que la STIC pueda dar instrucciones y directrices, ya que esto conjuga las restricciones legales con la operatividad del trabajo en el día a día, sin perder eficiencia.
- También se considera acertada la propuesta de los aspectos relacionados con la gestión de desarrollo profesional y "vida en empresa", que se consideran muy adecuadas para la motivación de los recursos, lo cual tendrá un efecto positivo en sus tareas a realizar en el SAS.

Código:	6hWMS917TMZRDLLVgX4CoffOJckBrr	Fecha	25/06/2019
Firmado Por	IRENE LAVADO GOMEZ		
	JOSE LUIS GALVAN ROJAS		
	MARTA BONILLA GRANDE		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	4/6

- Adicionalmente, es de destacar el bloque en el que se detallan los procedimientos y medios materiales para la gestión de ausencias, viajes y liquidaciones, así como la comunicación e identificación de los miembros del proveedor, todos enfocados a evitar la cesión ilegal de los trabajadores, lo cual se ha valorado de forma positiva al considerar que supondrá una disminución de riesgos en el servicio.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, la UTE SOPRA - BABEL obtiene una puntuación para este apartado de 4,62 puntos.

6.3. Plan de devolución del servicio

UTE SOPRA - BABEL

La persona licitadora realiza un planteamiento ordenado para la devolución del servicio, basándose en la sucesión de fases definidas en el pliego de prescripciones técnicas. Sin embargo, la oferta no dispone de un notable nivel de detalle y profundidad en cuanto a actividades, tareas, roles intervinientes y gestión de riesgos, lo que provoca que, al faltar este nivel de concreción y adecuación a la realidad del SAS, pueda suponer un riesgo para el objetivo fundamental de esta fase del plan de proyecto, que es facilitar la continuidad de servicios entre contratos.

Cabe destacar de manera positiva el foco que la propuesta de la persona licitadora hace en la cesión del conocimiento al proveedor entrante, definiendo una serie de prácticas (formación metodológica, formación práctica, solapamiento de recursos, metodologías y planes de acción, etc.) que se valora de manera sobresaliente, ya que incide en un aspecto fundamental de la devolución de un servicio como el de esta contratación: la transmisión del conocimiento.

Se valora muy positivamente las mejoras sustanciales con la que la persona licitadora complementa lo exigido en los pliegos de contratación en la fase de ejecución de la devolución:

- Durante los 5 primeros días hábiles tras la finalización del contrato, pondrá a disposición del SAS un recurso con perfil jefe de proyecto para cada una de las áreas de servicio, con el objetivo de permitir realizar una monitorización y supervisión del servicio prestado por la nueva persona adjudicataria.
- Se oferta un periodo de un mes en el que se proporcionará soporte telefónico al nuevo proveedor para la resolución de problemas o incidencias en los servicios que pudieran no ser resueltos correctamente por él, minimizando así los riesgos de indisponibilidad del servicio en esta fase.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, la UTE SOPRA - BABEL obtiene una puntuación para este apartado de 1,50 puntos.

5. FORMULACIÓN DE CONCLUSIONES

De los resultados anteriormente expuestos, y conforme a los criterios de valoración no automáticos expresados en el pliego de cláusulas administrativas particulares, se concluye que la puntuación de la oferta es la siguiente:

Código:	6hWMS917TMZRDLLVgX4CoffOJckBrr	Fecha	25/06/2019
Firmado Por	IRENE LAVADO GOMEZ		
	JOSE LUIS GALVAN ROJAS		
	MARTA BONILLA GRANDE		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	5/6

	UTE SOPRA - BABEL
Plan de transferencia y recepción del servicio	**1,90**
Plan de prestación y transformación del servicio	**4,62**
Plan de devolución del servicio	**1,50**
TOTAL	**8,02**

La asesora técnica
Fdo.: Irene Lavado Gómez

El asesor técnico
Fdo.: José Luis Galván Rojas

La asesora técnica
Fdo.: Marta Bonilla Grande

El asesor técnico
Fdo.: Rafael Pastor Sáenz

Código:	6hWMS917TMZRDLLVgX4CoffOJckBrr	Fecha	25/06/2019
Firmado Por	IRENE LAVADO GOMEZ		
	JOSE LUIS GALVAN ROJAS		
	MARTA BONILLA GRANDE		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	6/6