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

SERVICIO DE SOPORTE A LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN DE LOS ORGANISMOS ADSCRITOS A LA RED CORPORATIVA DE TELECOMUNICACIONES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

EXP 18-00215

Departamento:	Telecomunicaciones y Centros de Gestión
Ud. Organizativa:	Gestión Económica y Calidad de los Servicios
Tipo de documento:	Análisis de ofertas
Código:	
Categoría	*Uso Interno*
Edición:	0
Fecha:	05/08/2018
N° de Páginas:	1 de 40

Elaborado	Elaborado
Lucía de la Iglesia	Mª Patrocinio Jiménez
Responsable de Área	Responsable de Unidad

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

P21_Imp184-2

0 INDICE

0 INDICE 2
1 OBJETO 6
2 PROPUESTAS PRESENTADAS 6
3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA 6
4 ANALISIS DE LAS PROPUESTAS 6
4.1 Análisis de la composición del sobre 2 7
4.2 Análisis de las características técnicas 7
4.2.1 Propuesta de EMPRESA 1 9
4.2.1.1 Criterio 1: Plan de Control y seguimiento: metodologías propuestas de planificación, programación y control de tareas, modelo de informes e indicadores (15%) 9
4.2.1.1.1 Criterio 1.1. Calidad y aseguramiento de calidad. Plan de control y metodología. Cronograma actividades e hitos (1%) 9
4.2.1.1.2 Criterio 1.2. Modelo de relación y comités (1%) 10
4.2.1.1.3 Criterio 1.3. Modelo de informes. Indicadores y registros de gestión (2%) 10
4.2.1.1.4 Criterio 1.4. Planificación actividades iniciales del proyecto (3%) 10
4.2.1.1.5 Criterio 1.5. Garantía de continuidad del servicio en el traspaso de adjudicatario: Mantenimiento del Know how del proyecto (8%) 11
4.2.1.2 Criterio 2: Medios materiales y técnicos designados para la prestación de los servicios (5%) 11
4.2.1.2.1 Criterio 2.1. Centro de trabajo propuesto (identificación de las oficinas de trabajo) y medios de los que dispone, disponibilidad de acceso de conectividad a los sistemas de Sandetel (3,5%) 11
4.2.1.2.2 Criterio 2.2. Medios materiales del personal de proyecto (1,5%) 12
4.2.1.3 Criterio 3: Plan de formación: Nº de horas y tipología de formación (5%) 12
4.2.1.3.1 Criterio 3.1. Plan de formación y tipología de la formación propuesta. (3,5%) 12
4.2.1.3.2 Nº de horas por técnico (1,5%) 13
4.2.1.4 Criterio 4: Desarrollo de herramientas de reporting con control de los indicadores y cuadro de mandos (15%) 14
4.2.1.4.1 Criterio 4.1. Viabilidad para su paso a explotación (2%) 14
4.2.1.4.2 Criterio 4.2. Adecuación a las necesidades del proyecto (4%) 14
4.2.1.4.3 Criterio 4.3. Idoneidad del modelo de reporting al proyecto (4%) 15

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

4.2.1.4.4 Criterio 4.4. Detalle de indicadores (KPIs) (1%)) *15*
4.2.1.4.1 Criterio 4.5: Modelo de entrega de reporting/cuadro de mando y adecuación de los mismos a las necesidades del negocio. (1,5%) *15*
4.2.1.5 Criterio 5: Desarrollo de un plan de transición a modo servicio durante el transcurso del proyecto (15%) *16*
4.2.1.5.1 Criterio 5.1. Fases del proyecto y descripción de las mismas, Cronograma de hitos, Indicadores/Informes/Cuadro de mandos (1%) *16*
4.2.1.5.2 Criterio 5.2. Catálogo de servicios propuesto. Viabilidad para su paso a explotación, Adecuación a las necesidades del proyecto, Idoneidad del modelo de catálogo de servicios propuesto. (7%) *17*
4.2.1.5.3 Criterio 5.3. Indicadores claves de medición del servicio, valores de referencia para determinar si el servicio se ha prestado dentro de los parámetros objetivos. (2%) *17*
4.2.1.5.4 Criterio 5.4. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), y el compromiso por parte de la empresa adjudicataria de cumplirlos (2%) *17*
4.2.1.5.5 Criterio 5.5. Criterios de medición de desempeño y penalizaciones. (0,5%) *18*
4.2.2 Propuesta de EMPRESA 2 19
4.2.2.1 Criterio 1: Plan de Control y seguimiento: metodologías propuestas de planificación, programación y control de tareas, modelo de informes e indicadores (15%) *19*
4.2.2.1.1 Criterio 1.1. Calidad y aseguramiento de calidad. Plan de control y metodología. Cronograma actividades e hitos (1%) *19*
4.2.2.1.2 Criterio 1.2. Modelo de relación y comités (1%) *20*
4.2.2.1.3 Criterio 1.3. Modelo de informes. Indicadores y registros de gestión (2%) *20*
4.2.2.1.4 Criterio 1.4. Planificación actividades iniciales del proyecto (3%) *20*
4.2.2.1.5 Criterio 1.5. Garantía de continuidad del servicio en el traspaso de adjudicatario: Mantenimiento del Know how del proyecto (8%) *21*
4.2.2.2 Criterio 2: Medios materiales y técnicos designados para la prestación de los servicios (5%) *21*
4.2.2.2.1 Criterio 2.1. Centro de trabajo propuesto (identificación de las oficinas de trabajo) y medios de los que dispone, disponibilidad de acceso de conectividad a los sistemas de Sandetel (3,5%) *21*
4.2.2.2.2 Criterio 2.2. Medios materiales del personal de proyecto (1,5%) *22*
4.2.2.3 Criterio 3: Plan de formación: Nº de horas y tipología de formación (5%) *22*
4.2.2.3.1 Criterio 3.1. Plan de formación y tipología de la formación propuesta. (3,5%) *23*
4.2.2.3.2 Nº de horas por técnico (1,5%) *24*
4.2.2.4 Criterio 4: Desarrollo de herramientas de reporting con control de los indicadores y cuadro de mandos (15%) *24*
4.2.2.4.1 Criterio 4.1. Viabilidad para su paso a explotación (2%) *24*
4.2.2.4.2 Criterio 4.2. Adecuación a las necesidades del proyecto (4%) *24*

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

4.2.2.4.3 Criterio 4.3. Idoneidad del modelo de reporting al proyecto (4%) 25
4.2.2.4.4 Criterio 4.4. Detalle de indicadores (KPIs) (1%)) 25
4.2.2.4.5 Criterio 4.5: Modelo de entrega de reporting/cuadro de mando y adecuación de los mismos a las necesidades del negocio. (1,5%) 25
4.2.2.5 Criterio 5: Desarrollo de un plan de transición a modo servicio durante el transcurso del proyecto (15%) 26
4.2.2.5.1 Criterio 5.1. Fases del proyecto y descripción de las mismas, Cronograma de hitos, Indicadores/Informes/Cuadro de mandos (1%) 26
4.2.2.5.2 Criterio 5.2. Catálogo de servicios propuesto. Viabilidad para su paso a explotación, Adecuación a las necesidades del proyecto, Idoneidad del modelo de catálogo de servicios propuesto. (7%) 27
4.2.2.5.3 Criterio 5.3. Indicadores claves de medición del servicio, valores de referencia para determinar si el servicio se ha prestado dentro de los parámetros objetivos. (2%) 27
4.2.2.5.4 Criterio 5.4. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), y el compromiso por parte de la empresa adjudicataria de cumplirlos (2%) 28
4.2.2.5.5 Criterio 5.5. Criterios de medición de desempeño y penalizaciones. (0,5%) 28
4.2.3 Propuesta de EMPRESA 3 29
4.2.3.1 Criterio 1: Plan de Control y seguimiento: metodologías propuestas de planificación, programación y control de tareas, modelo de informes e indicadores (15%) 29
4.2.3.1.1 Criterio 1.1. Calidad y aseguramiento de calidad. Plan de control y metodología. Cronograma actividades e hitos (1%) 29
4.2.3.1.2 Criterio 1.2. Modelo de relación y comités (1%) 30
4.2.3.1.3 Criterio 1.3. Modelo de informes. Indicadores y registros de gestión (2%) 30
4.2.3.1.4 Criterio 1.4. Planificación actividades iniciales del proyecto (3%) 30
4.2.3.1.5 Criterio 1.5. Garantía de continuidad del servicio en el traspaso de adjudicatario: Mantenimiento del Know how del proyecto (8%) 31
4.2.3.2 Criterio 2: Medios materiales y técnicos designados para la prestación de los servicios (5%) 31
4.2.3.2.1 Criterio 2.1. Centro de trabajo propuesto (identificación de las oficinas de trabajo) y medios de los que dispone, disponibilidad de acceso de conectividad a los sistemas de Sandetel (3,5%) 31
4.2.3.2.2 Criterio 2.2. Medios materiales del personal de proyecto (1,5%) 32
4.2.3.3 Criterio 3: Plan de formación: Nº de horas y tipología de formación (5%) 32
4.2.3.3.1 Criterio 3.1. Plan de formación y tipología de la formación propuesta. (3,5%) 33
4.2.3.3.2 Nº de horas por técnico (1,5%) 33
4.2.3.4 Criterio 4: Desarrollo de herramientas de reporting con control de los indicadores y cuadro de mandos (15%) 34
4.2.3.4.1 Criterio 4.1. Viabilidad para su paso a explotación (2%) 34

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

4.2.3.4.2 Criterio 4.2. Adecuación a las necesidades del proyecto (4%)..... 34
4.2.3.4.3 Criterio 4.3. Idoneidad del modelo de reporting al proyecto (4%)..... 35
4.2.3.4.4 Criterio 4.4. Detalle de indicadores (KPIs) (1%))..... 35
4.2.3.4.1 Criterio 4.5: Modelo de entrega de reporting/cuadro de mando y adecuación de los mismos a las necesidades del negocio. (1,5%) 35
4.2.3.5 Criterio 5: Desarrollo de un plan de transición a modo servicio durante el transcurso del proyecto (15%) 36
4.2.3.5.1 Criterio 5.1. Fases del proyecto y descripción de las mismas, Cronograma de hitos, Indicadores/Informes/Cuadro de mandos (1%) 36
4.2.3.6 Criterio 5: Desarrollo de un plan de transición a modo servicio durante el transcurso del proyecto (15%) 36
4.2.3.6.1 Criterio 5.1. Fases del proyecto y descripción de las mismas, Cronograma de hitos, Indicadores/Informes/Cuadro de mandos (1%) 37
4.2.3.6.2 Criterio 5.2. Catálogo de servicios propuesto. Viabilidad para su paso a explotación, Adecuación a las necesidades del proyecto, Idoneidad del modelo de catálogo de servicios propuesto. (7%)..... 37
4.2.3.6.3 Criterio 5.3. Indicadores claves de medición del servicio, valores de referencia para determinar si el servicio se ha prestado dentro de los parámetros objetivos. (2%)..... 38
4.2.3.6.4 Criterio 5.4. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), y el compromiso por parte de la empresa adjudicataria de cumplirlos (2%)..... 38
4.2.3.6.5 Criterio 5.5. Criterios de medición de desempeño y penalizaciones. (0,5%)..... 38
5 RESUMEN DE LAS PROPUESTAS Y CONCLUSIONES 39

© 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 SERVICIO DE SOPORTE A LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN DE LOS ORGANISMOS ADSCRITOS A LA RED CORPORATIVA DE TELECOMUNICACIONES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (EXPDTE18-00215)

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	UTE EMERGYA INGENIERÍA S.L./SOLTEL IT SOLUTIONS S.L.
E2	2	RICOH ESPAÑA S.L.U.
E3	3	MAGTEL OPERACIONES, S.L.U.

3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Pliego de prescripciones técnicas para la contratación mediante procedimiento abierto por Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. del servicio de soporte a los procesos de facturación de los organismos adscritos a la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía (Expte18-00215).

- Pliego de cláusulas administrativas particulares para la adjudicación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, s.a. del servicio de soporte a los procesos de facturación de los organismos adscritos a la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía (Expte 18-00215).

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. Una vez analizadas las propuestas se ha llegado al resultado de las valoraciones de las mismas, que son las indicadas en el presente Informe.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

4.1 Análisis de la composición del sobre 2

Se analizan todas las propuestas con el objetivo de comprobar que el contenido de las mismas está adecuado a lo solicitado en el Anexo IV del PCAP del expediente (ANEXO VIII SOBRE 2: DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR).

Se comprueba que el contenido de todas ellas es acorde a lo solicitado.

Se analiza si las propuestas incluyen información en el Sobre 2 referente a la valoración mediante criterios objetivos del Sobre 3, comprobándose que no lo ha incluido ninguna de ellas.

4.2 Análisis de las características técnicas

Se pasan a valorar las 3 propuestas válidas para el concurso,

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

Los criterios de valoración para este servicio son los siguientes:

ORDEN	PESO	DESCRIPCIÓN
1	15%	**Plan de Control y seguimiento:** metodologías propuestas de planificación, programación y control de tareas, modelo de informes e indicadores. • Calidad y aseguramiento de calidad. Plan de control y metodología. Cronograma actividades e hitos (1%) • Modelo de relación y comités (1%) • Modelo de informes. Indicadores y registros de gestión (2%) • Planificación actividades iniciales del proyecto (3%) • Garantía de continuidad del servicio en el traspaso de adjudicatario: Mantenimiento del Know how del proyecto (8%)
2	5%	**Medios materiales y técnicos designados para la prestación de los servicios** • Centro de trabajo propuesto (identificación de las oficinas de trabajo) y medios de los que dispone, disponibilidad de acceso de conectividad a los sistemas de Sandetel (3,5%) • Medios materiales del personal de proyecto (1,5%)

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

ORDEN	PESO	DESCRIPCIÓN
3	5%	**Plan de formación:** N° de horas y tipología de formación • Plan de formación y tipología de la formación propuesta. (3,5%) • N° de horas por técnico (1,5%)
4	12,5%	**Desarrollo de herramientas de reporting con control de los indicadores y cuadro de mandos.** • Viabilidad para su paso a explotación (2%) • Adecuación a las necesidades del proyecto (4%) • Idoneidad del modelo de repoting al proyecto (4%) • Detalle de indicadores (KPIs) (1%) • Modelo de entrega de reporting/cuadro de mando y adecuación de los mismos a las necesidades del negocio (1,5%)
5	12,5%	**Desarrollo de un plan de transición a modo servicio durante el transcurso del proyecto:** • Fases del proyecto y descripción de las mismas, Cronograma de hitos, Indicadores/Informes/Cuadro de mandos (1%) • Catálogo de servicios propuesto. Viabilidad para su paso a explotación, Adecuación a las necesidades del proyecto, Idoneidad del modelo de catálogo de servicios propuesto. (7%) • Indicadores claves de medición del servicio, valores de referencia para determinar si el servicio se ha prestado dentro de los parámetros objetivos. (2%) • Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), y el compromiso por parte de la empresa adjudicataria de cumplirlos (2%) • Criterios de medición de desempeño y penalizaciones. (0,5%)
TOTAL	**50%**	

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

4.2.1 Propuesta de EMPRESA 1

4.2.1.1 Criterio 1: Plan de Control y seguimiento: metodologías propuestas de planificación, programación y control de tareas, modelo de informes e indicadores (15%)

En este apartado se valora:

- Presentación de la Calidad y aseguramiento de calidad. Plan de control y metodología. Cronograma actividades e hitos.
- Presentación del modelo de relación y comités, coherente y adaptada al servicio.
- Presentación del Modelo de informes, indicadores y registros de gestión, coherente y adaptada al servicio.
- Planificación actividades iniciales del proyecto para la correcta transición del servicio desde el actual prestatario. Adecuación al servicio.
- Garantía de continuidad del servicio en el traspaso de adjudicatario. Mantenimiento del know how del proyecto

4.2.1.1.1 Criterio 1.1. Calidad y aseguramiento de calidad. Plan de control y metodología. Cronograma actividades e hitos (1%)

El plan de calidad, plan de control y metodología presentado:
Se presenta ITIL para la entrega, operación y mejora contina. Gestión de la calidad basado en ISO 9001 y CMMI nivel 3. Gestión de proyecto con metodología de PMBOK.
El aseguramiento de la calidad se presenta a través de ISO 9001, ISO 14001 y CMMI Nivel 3.
Detalla el plan de control del proyecto y metodología a seguir
Detalla el cronograma de actividades a desarrollar a lo largo de la vida del proyecto, con el establecimiento de hitos intermedios concretos, explicados con claridad y adecuados al servicio. Detalla con claridad las actividades a desarrollar a lo largo del proyecto

Valoración total del criterio 1.1 (0-100%): **100,00%**

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

4.2.1.1.2 Criterio 1.2. Modelo de relación y comités (1%)

Se detalla el modelo de relación establecido, a través de comités en tres niveles (Estratégico, Táctico y Operativo). Suficientes y no excesivos. Explicados con claridad, periodicidad establecida, funciones, asistentes y entregables, detallados y adecuados al servicio. Abiertos a consensuar frecuencias diferentes

Valoración total del criterio 1.2 (0-100%): **100,00%**

4.2.1.1.3 Criterio 1.3. Modelo de informes. Indicadores y registros de gestión (2%)

Se plantean los informes a utilizar en la gestión del proyecto, incluyéndose el detalle de los mismos.
Indicadores y registros de gestión: No se aporta información sobre los indicadores en el proceso de seguimiento y control de proyecto de manera adaptada al proyecto, sino a través de una descripción genérica de los mismos.

Valoración total del criterio 1.3 (0-100%): **50,00%**

4.2.1.1.4 Criterio 1.4. Planificación actividades iniciales del proyecto (3%)

Se define las actividades que se van a llevar a cabo en la transición del servicio enfocada a la transición desde el actual prestatario de los servicios hacia el adjudicatario del presente pliego, con claridad y adecuadas al servicio dentro del apartado de definición del servicio. Se ubican correctamente en el plan global de proyecto, aportando cronograma de actividades, ordenado y coherente.

Valoración total del criterio 1.4 (0-100%): **100,00%**

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

4.2.1.1.5 Criterio 1.5. Garantía de continuidad del servicio en el traspaso de adjudicatario: Mantenimiento del Know how del proyecto (8%)

Se identifican actividades, trabajos y riesgos de manera adecuada a la transferencia del servicio que se licita, de manera coherente, concreta y con el suficiente grado de detalle como para realizar la transferencia con garantías.

Valoración total del criterio 1.5 (0-100%): **100,00%**

Valoración total del criterio 1 (0-15%): **14,00%** (1% del criterio 1.1; 1% del criterio 1.2; 1% del criterio 1.3; 3% del criterio 1.4 y 8% del criterio 1.5)

4.2.1.2 Criterio 2: Medios materiales y técnicos designados para la prestación de los servicios (5%)

En este apartado se valora:

- Centro de trabajo propuesto (identificación de las oficinas de trabajo) y medios de los que dispone, disponibilidad de acceso de conectividad a los sistemas de Sandetel.
- Medios materiales del personal de proyecto

4.2.1.2.1 Criterio 2.1. Centro de trabajo propuesto (identificación de las oficinas de trabajo) y medios de los que dispone, disponibilidad de acceso de conectividad a los sistemas de Sandetel (3,5%)

Centro de trabajo: sedes centrales ubicadas en la Isla de la Cartuja, edificio Fundosa, 4ª planta.
Se detalla la sede de trabajo propuesta y sus instalaciones considerándose adecuadas para la prestación del servicio
Acceso a través de conexión a RCJA. VPN sede contra sede

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Se valora positivamente la disponibilidad de un teléfono de guardia para la recogida de las incidencias críticas que pudieran surgir fuera del horario de trabajo y que requieran de una atención prioritaria.

Valoración total del criterio 2.1 (0-100%): **75,00%**

4.2.1.2.2 Criterio 2.2. Medios materiales del personal de proyecto (1,5%)

Detalla el equipamiento a disposición de los integrantes del equipo. Se considera adecuado según requerimientos de pliego.

Valoración total del criterio 2.2 (0-100%): **100,00%**

Valoración total del criterio 2 (0-5%): **3,53%** (0,90% del criterio 2.1; 2,63% del criterio 2.2)

4.2.1.3 Criterio 3: Plan de formación: Nº de horas y tipología de formación (5%)

En este apartado se valora:

- Plan de formación y tipología de la formación propuesta. Sólido, concreto, y adaptado al servicio.
- Detalle de los cursos de formación propuesta. Certificaciones.
- Nª de horas de formación ofertada.

4.2.1.3.1 Criterio 3.1. Plan de formación y tipología de la formación propuesta. (3,5%)

Se presenta el plan propuesto en tres módulos:

- Plan de formación de inicial con 16 h * 5 técnicos

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

- Plan de formación específica (web con 150 cursos accesibles)
- Bolsa de horas para formación específica con 24 h * 5 técnicos * 3 cursos

- Plan de formación inicial: Aporta cursos concretos en la fase inicial, especificando el contenido concreto de los cursos y objetivos. No aporta detalle de sesiones de impartición ni duración individualizada para las acciones formativas presentadas.
- Plan de formación específica: Disponibilidad de 1500 horas de las webinars. No se enfoca ni particulariza para el servicio concreto que se licita.
- Bolsa de horas: Se oferta formación específica bajo demanda, si bien no se incluye el detalle de la composición de dicha bolsa de horas, su distribución y orientación a necesidades formativas.

No se aporta cronograma comprometido para la impartición de los cursos que se ofertan.

Aporta curso de VeriSM y posibilidad de acceso a examen de certificación. Hecho que se valora.

Valoración total del criterio 3.1 (0-100%): **25,00%**

4.2.1.3.2 Nº de horas por técnico (1,5%)

Se consideran por técnicos las siguientes horas de formación adaptadas al servicio
16 horas por VeriSM
24 horas *3 cursos de bolsa de horas específica
16 de formación inicial

TOTAL horas: 104 horas por técnico

Valoración total del criterio 3.2 (0-100%): **100,00%**

Valoración total del criterio 3 (0-5%): **2,38%** (0,88% del criterio 3.1; 1,50% del criterio 3.2)

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

4.2.1.4 Criterio 4: Desarrollo de herramientas de reporting con control de los indicadores y cuadro de mandos (15%)

En este apartado se valora:

- Viabilidad para su paso a explotación
- Adecuación a las necesidades del proyecto
- Idoneidad del modelo de reporting al proyecto
- Detalle de indicadores (KPIs)

4.2.1.4.1 Criterio 4.1. Viabilidad para su paso a explotación (2%)

Se presenta el despliegue de servicio TEM enfocado a los datos de negocio de la RCJA, a la gestión de los gastos en servicios de telecomunicaciones mediante actividades de racionalización de consumo.
El modelo de reporting enfocado al servicio bajo licitación se presenta bajo dotProjet, Leading Risk Indicators y LimeSurvey.
Se considera viable para su paso a explotación, si bien, el modelo de reporting propuesto sólo se especifica para la ejecución en modo servicio.

Valoración total del criterio 4.1 (0-100%): **75,00%**

4.2.1.4.2 Criterio 4.2. Adecuación a las necesidades del proyecto (4%)

Se presenta el despliegue de servicio TEM enfocado a los datos de negocio de la RCJA, a la gestión de los gastos en servicios de telecomunicaciones mediante actividades de racionalización de consumo.
El modelo de reporting enfocado al servicio bajo licitación se presenta bajo dotProjet, Leading Risk Indicators y LimeSurvey.

Se considera adecuado a las necesidades del proyecto, si bien el modelo de reporting propuesto para el servicio que se licita se enmarca en la fase de ejecución en modo servicio.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Valoración total del criterio 4.2 (0-100%): **75,00%**

4.2.1.4.3 Criterio 4.3. Idoneidad del modelo de reporting al proyecto (4%)

Se presenta el despliegue de servicio TEM enfocado a los datos de negocio de la RCJA, a la gestión de los gastos en servicios de telecomunicaciones mediante actividades de racionalización de consumo.
El modelo de reporting enfocado al servicio bajo licitación se presenta bajo dotProjet, Leading Risk Indicators y LimeSurvey.

El modelo de reporting propuesto para el servicio que se licita se considera idóneo para el proyecto, si bien se enmarca en la fase de ejecución en modo servicio.

El modelo propuesto para control y racionalización del gasto no aporta un valor específico al proyecto.

Valoración total del criterio 4.3 (0-100%): **50,00%**

4.2.1.4.4 Criterio 4.4. Detalle de indicadores (KPIs) (1%))

Se incluyen indicadores de Inventario / Gestión de la configuración, clave de objetivo, clave de rendimiento y seguimiento presupuestario, si bien no se especifica cómo realizar el control de los indicadores a través de las herramientas para la gestión del servicio bajo licitación.

Valoración total del criterio 4.4 (0-100%): **50,00%**

4.2.1.4.1 Criterio 4.5: Modelo de entrega de reporting/cuadro de mando y adecuación de los mismos a las necesidades del negocio. (1,5%)

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

No aporta el modelo de reporting del proyecto, sino que se describen funciones para los roles que conforman el equipo del proyecto.

Valoración total del criterio 4.5 (0-100%): **0,00%**

Valoración total del criterio 4 (0-15%): **7,00%** (1,5% del criterio 4.1; 3% del criterio 4.2; 2% del criterio 4.3; 0,5% del criterio 4.4 y 0% del criterio 4.5)

4.2.1.5 Criterio 5: Desarrollo de un plan de transición a modo servicio durante el transcurso del proyecto (15%)

En este apartado se valora:

- Fases del proyecto y descripción de las mismas, Cronograma de hitos, Indicadores/Informes/Cuadro de mandos (1%)
- Catálogo de servicios propuesto. Viabilidad para su paso a explotación, Adecuación a las necesidades del proyecto, Idoneidad del modelo de catálogo de servicios propuesto. (7%)
- Indicadores claves de medición del servicio, valores de referencia para determinar si el servicio se ha prestado dentro de los parámetros objetivos. (2%)
- Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), y el compromiso por parte de la empresa adjudicataria de cumplirlos (2%)
- Criterios de medición de desempeño y penalizaciones. (0,5%)

4.2.1.5.1 Criterio 5.1. Fases del proyecto y descripción de las mismas, Cronograma de hitos, Indicadores/Informes/Cuadro de mandos (1%)

Se define las actividades que se van a llevar a cabo en la transición a modo servicio de manera clara y coherente, si bien no se detalla suficientemente las actividades que se acometerán, siendo un planteamiento excesivamente generalista. Se presenta a través del cronograma de hitos de la transformación.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Valoración total del criterio 5.1 (0-100%): **50,00%**

4.2.1.5.2 Criterio 5.2. Catálogo de servicios propuesto. Viabilidad para su paso a explotación, Adecuación a las necesidades del proyecto, Idoneidad del modelo de catálogo de servicios propuesto. (7%)

El catálogo de servicios es viable para su implantación y transformación del servicio.

Establece un catálogo diferenciando por una parte servicios que se corresponde con la facturación de un lote concreto y por otras peticiones de servicio para aquellos trabajos que salen fuera del paraguas de la gestión de un ciclo de facturación.
El modelo se considera viable para empezar a trabajar, si bien, se detectan algunas carencias menores relativas al modelado de peticiones de servicio particulares.

Valoración total del criterio 5.2 (0-100%): **90,00%**

4.2.1.5.3 Criterio 5.3. Indicadores claves de medición del servicio, valores de referencia para determinar si el servicio se ha prestado dentro de los parámetros objetivos. (2%)

Se detallan los indicadores que regirán cada servicio propuesto y se incluye el valor de referencia de los mismos. Se presentan coherentes con el servicio bajo transformación.

Valoración total del criterio 5.3 (0-100%): **100,00%**

4.2.1.5.4 Criterio 5.4. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), y el compromiso por parte de la empresa adjudicataria de cumplirlos (2%)

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:	7GTMZ774MYRGAIOD5hl8SQeYHC7nhW	Fecha	27/08/2019
Firmado Por	LUCIA DE LA IGLESIA JORDAN		
	Mª PATROCINIO JIMENEZ GAMIZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	17/40

Se aportan valores objetivo de los ANS detallados. Los ANS se consideran adecuados a los servicios incluidos en el catálogo que se presenta.

Valoración total del criterio 5.4 (0-100%): **100,00%**

4.2.1.5.5 Criterio 5.5. Criterios de medición de desempeño y penalizaciones. (0,5%)

Aporta información sobra la medición del servicio y sobre el modelo de penalizaciones propuesto, establece método de cálculo y niveles de cumplimiento para aplicar penalizaciones, así como la forma en la que se aplicarían dichas penalizaciones.

Valoración total del criterio 5.5 (0-100%): **100,00%**

Valoración total del criterio 5 (0-15%): **11,30%** (0,5% del criterio 5.1; 6,30% del criterio 5.2; 2% del criterio 5.3; 2% del criterio 5.4 y 0,5% del criterio 5.5)

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

4.2.2 Propuesta de EMPRESA 2

4.2.2.1 Criterio 1: Plan de Control y seguimiento: metodologías propuestas de planificación, programación y control de tareas, modelo de informes e indicadores (15%)

En este apartado se valora:

- Presentación de la Calidad y aseguramiento de calidad. Plan de control y metodología. Cronograma actividades e hitos.
- Presentación del modelo de relación y comités, coherente y adaptada al servicio.
- Presentación del Modelo de informes, indicadores y registros de gestión, coherente y adaptada al servicio.
- Planificación actividades iniciales del proyecto para la correcta transición del servicio desde el actual prestatario. Adecuación al servicio.
- Garantía de continuidad del servicio en el traspaso de adjudicatario. Mantenimiento del know how del proyecto

4.2.2.1.1 Criterio 1.1. Calidad y aseguramiento de calidad. Plan de control y metodología. Cronograma actividades e hitos (1%)

El plan de calidad, plan de control y metodología presentado:
Se presenta la metodología utilizado por el licitador. ITIL, Price 2, ISO 20001 y certificación en ENS
El aseguramiento de la calidad, se presenta a través de las certificaciones de calidad aportadas. Detalla el plan de control del proyecto y metodología a seguir.

Se presenta el cronograma de actividades a desarrollar a lo largo de la vida del proyecto, si bien sólo referencia las etapas sin el detalle suficiente, sino que el detalle se incluye en la descripción a lo largo de toda la oferta de manera deslabazada.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Valoración total del criterio 1.1 (0-100%): **50,00%**

4.2.2.1.2 Criterio 1.2. Modelo de relación y comités (1%)

Se detalla el modelo de relación establecido, a través de comités en tres niveles (Ejecutivo, Táctico y Operativo). Suficientes y no excesivos. Explicados con claridad, periodicidad establecida, funciones y resultado de los comités, detallados y adecuados al servicio. Abiertos a consensuar frecuencias diferentes

Valoración total del criterio 1.2 (0-100%): **100,00%**

4.2.2.1.3 Criterio 1.3. Modelo de informes. Indicadores y registros de gestión (2%)

Se plantean los informes a utilizar en la gestión del proyecto, si bien no se incluye el detalle de los mismos.
Indicadores y registros de gestión: Se incluye información sobre los indicadores para la gestión del servicio de manera adecuada y coherente.

Valoración total del criterio 1.3 (0-100%): **75,00%**

4.2.2.1.4 Criterio 1.4. Planificación actividades iniciales del proyecto (3%)

Se definen los objetivos que marcarán las actividades iniciales del proyecto, adaptados a la transición del servicio según el Plan de Adquisición presentado. Si bien no se detallan las actividades concretas a llevar a cabo en dicho período de transición desde el operador actualmente, sin aportar cronograma detallado para la fase de transición.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Valoración total del criterio 1.4 (0-100%): **50,00%**

4.2.2.1.5 Criterio 1.5. Garantía de continuidad del servicio en el traspaso de adjudicatario: Mantenimiento del Know how del proyecto (8%)

Se presenta el mecanismo para el traspaso del proyecto sin afección a la prestación del servicio, si bien, se expone sin la concreción suficiente planteándolo en un plano de alto nivel en algunas de sus partes.

Valoración total del criterio 1.5 (0-100%): **50,00%**

Valoración total del criterio 1 (0-15%): **8,50%** (0,5% del criterio 1.1; 1% del criterio 1.2; 1,5% del criterio 1.5% del criterio 1.4 y 4% del criterio 1.5)

4.2.2.2 Criterio 2: Medios materiales y técnicos designados para la prestación de los servicios (5%)

En este apartado se valora:

- Centro de trabajo propuesto (identificación de las oficinas de trabajo) y medios de los que dispone, disponibilidad de acceso de conectividad a los sistemas de Sandetel.
- Medios materiales del personal de proyecto

4.2.2.2.1 Criterio 2.1. Centro de trabajo propuesto (identificación de las oficinas de trabajo) y medios de los que dispone, disponibilidad de acceso de conectividad a los sistemas de Sandetel (3,5%)

Centro de trabajo propuesto: Edificio Galia Puerto, Carretera de la Esclusa, 11, locales 2 y 3, 41011 Sevilla.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Se detalla la sede de trabajo propuesta y sus instalaciones considerándose adecuadas para la prestación del servicio
Disponibilidad desde el inicio del proyecto de acceso a los sistemas de SANDETEL vía VPN

Se valora positivamente la disponibilidad de sala de videoconferencia, pantallas digitales táctiles y office.

Valoración total del criterio 2.1 (0-100%): **75,00%**

4.2.2.2.2 Criterio 2.2. Medios materiales del personal de proyecto (1,5%)

Detalla el equipamiento a disposición de los integrantes del equipo. Se considera adecuado según requerimientos de pliego.
Se valora la disponibilidad de teléfonos fijos adicionales con auriculares y micrófono.

Valoración total del criterio 2.2 (0-100%): **75,00%**

Valoración total del criterio 2 (0-5%): **3,83%** (2,63% del criterio 2.1; 1,20% del criterio 2.2)

4.2.2.3 Criterio 3: Plan de formación: Nº de horas y tipología de formación (5%)

En este apartado se valora:

- Plan de formación y tipología de la formación propuesta. Sólido, concreto, y adaptado al servicio.
- Detalle de los cursos de formación propuesta. Certificaciones.
- Nª de horas de formación ofertada.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:	7GTMZ774MYRGAIOD5hl8SQeYHC7nhW	Fecha	27/08/2019
Firmado Por	LUCIA DE LA IGLESIA JORDAN		
	Mª PATROCINIO JIMENEZ GAMIZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	22/40

4.2.2.3.1 Criterio 3.1. Plan de formación y tipología de la formación propuesta. (3,5%)

Se presenta un plan de formación corporativo basado en los diferentes perfiles y necesidades formativas en el grupo.

Se presenta contenido concreto de la totalidad de la formación presentada, y se detalla pormenorizadamente todos los aspectos relacionados: organización, número de asistentes, audiencia a la que se dirigen, sesiones en las que imparten, objetivos...
Se presenta el plan de formación detallado con objetivos claros de dicha formación, tanto a nivel de contenidos como a nivel de elemento de gestión de incorporación, desarrollo y motivación del equipo de trabajo.
Se valora el plan de formación corporativo del oferente, coherente y orientado a proyecto/servicio de manera globalizada.
Presenta cronograma anual de la impartición de la formación incluida en la propuesta

La formación se plantea dividida en los siguientes apartados:
- Formación inicial para recursos recién incorporados (8 horas).
- Formación de Carrera profesional (80 horas en las qeu se inclyen las horas de la formación inicial). La formación de carrera profesional se enmarca en un modelo de formación orientada al crecimiento, desarrollo y motivación del equipo de trabajo.
- Plan de Formación Continua
- Plan de Formación Anual

Se presenta el plan propuesto en tres módulos:
- Plan de formación de inicial con 16 h * 5 técnicos
- Plan de formación específica (web con 150 cursos accesibles)
- Bolsa de horas para formación específica con 24 h * 5 técnicos * 3 cursos

Valoración total del criterio 3.1 (0-100%): **100,00%**

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

4.2.2.3.2 Nº de horas por técnico (1,5%)

Se considera formación de carrera profesional: 80 horas / técnico

TOTAL horas: 80 horas por técnico

Valoración total del criterio 3.2 (0-100%): **76,92%**

Valoración total del criterio 3 (0-5%): **4,65%** (3,5% del criterio 3.1; 1,15% del criterio 3.2)

4.2.2.4 Criterio 4: Desarrollo de herramientas de reporting con control de los indicadores y cuadro de mandos (15%)

En este apartado se valora:

- Viabilidad para su paso a explotación
- Adecuación a las necesidades del proyecto
- Idoneidad del modelo de reporting al proyecto
- Detalle de indicadores (KPIs)

4.2.2.4.1 Criterio 4.1. Viabilidad para su paso a explotación (2%)

Se presenta Power BI. Se considera viable para su implementación.

Al ser una herramienta cloud, la puesta en producción es inmediata y los reporting y cuadros de mando son accesibles permanentemente tanto en el dispositivo móvil como en el PC.

Valoración total del criterio 4.1 (0-100%): **100,00%**

4.2.2.4.2 Criterio 4.2. Adecuación a las necesidades del proyecto (4%)

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

La herramienta propuesta permite presentar los datos manejados durante el desarrollo del servicio para la gestión del propio servicio de soporte
Herramienta con gran capacidad de integración con multitud de fuente de datos en distintos formatos, que se adecúa a las necesidades del servicio bajo licitación.

Valoración total del criterio 4.2 (0-100%): **100,00%**

4.2.2.4.3 Criterio 4.3. Idoneidad del modelo de reporting al proyecto (4%)

Se presenta la potencialidad de la herramienta presentada para disponer de un reporting del servicio, permitiendo el acceso de Sandetel a los datos gestionados dentro del servicio en licitación, con un planteamiento idóneo para el servicio bajo licitación.

Valoración total del criterio 4.3 (0-100%): **100,00%**

4.2.2.4.4 Criterio 4.4. Detalle de indicadores (KPIs) (1%))

No se aportan indicadores específicos para el seguimiento del servicio más allá de los indicados en el PPT. Sólo se describen a nivel teórico. Los indicadores de detalle presentados corresponden únicamente a los incluidos en la propuesta de Catálogo dentro del plan de transición.

Valoración total del criterio 4.4 (0-100%): **0,00%**

4.2.2.4.5 Criterio 4.5: Modelo de entrega de reporting/cuadro de mando y adecuación de los mismos a las necesidades del negocio. (1,5%)

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:	7GTMZ774MYRGAIOD5hl8SQeYHC7nhW	Fecha	27/08/2019
Firmado Por	LUCIA DE LA IGLESIA JORDAN		
	Mª PATROCINIO JIMENEZ GAMIZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	25/40

Se presenta la potencialidad de la herramienta presentada para disponer de un reporting del servicio, permitiendo mostrar cuadros de mandos enfocados al servicio en licitación. Si bien no se concreta el cuadro de mandos ni modelo de entrega que se implementará, ni siquiera enunciándolo.

Valoración total del criterio 4.5 (0-100%): **0,00%**

Valoración total del criterio 4 (0-15%): **10,75%** (2% del criterio 4.1; 4% del criterio 4.2; 4% del criterio 4.3; 0% del criterio 4.4 y 0,75% del criterio 4.5)

4.2.2.5 Criterio 5: Desarrollo de un plan de transición a modo servicio durante el transcurso del proyecto (15%)

En este apartado se valora:

- Fases del proyecto y descripción de las mismas, Cronograma de hitos, Indicadores/Informes/Cuadro de mandos (1%)
- Catálogo de servicios propuesto. Viabilidad para su paso a explotación, Adecuación a las necesidades del proyecto, Idoneidad del modelo de catálogo de servicios propuesto. (7%)
- Indicadores claves de medición del servicio, valores de referencia para determinar si el servicio se ha prestado dentro de los parámetros objetivos. (2%)
- Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), y el compromiso por parte de la empresa adjudicataria de cumplirlos (2%)
- Criterios de medición de desempeño y penalizaciones. (0,5%)

4.2.2.5.1 Criterio 5.1. Fases del proyecto y descripción de las mismas, Cronograma de hitos, Indicadores/Informes/Cuadro de mandos (1%)

Se define las actividades que se van a llevar a cabo en la transición a modo servicio de manera clara y coherente. Se presenta una definición detallada y pormenorizada de las actividades incluidas en cada fase y se presenta a través del cronograma de hitos de la transformación

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Establece los resultados de las fases intermedias del proceso de transformación que aseguran la viabilidad del paso a facturación por catálogo.
Establece los controles de supervisión interna de la fase de transición así como un comité de Transformación.

Valoración total del criterio 5.1 (0-100%): **100,00%**

4.2.2.5.2 Criterio 5.2. Catálogo de servicios propuesto. Viabilidad para su paso a explotación, Adecuación a las necesidades del proyecto, Idoneidad del modelo de catálogo de servicios propuesto. (7%)

El catálogo de servicios es viable para su implantación y transformación del servicio

Se describe un catálogo de servicios que engloba todas las actividades del pliego, y organizado en servicios diferenciados. Estructurado y con nivel de detalle suficiente. Se evolucionan las actividades propuestas en el pliego, englobándose en niveles funcionales / y de actividad (Coordinación, Calidad, Soporte Aplicativos y Reporting).
El modelo se considera viable para empezar a trabajar, si bien, se detectan algunas carencias menores en la evolución de los servicios. Los servicios de gobierno y reporting deberían estar incluidos en las diferentes unidades del catálogo por ser algo inherente al servicio.

Valoración total del criterio 5.2 (0-100%): **90,00%**

4.2.2.5.3 Criterio 5.3. Indicadores claves de medición del servicio, valores de referencia para determinar si el servicio se ha prestado dentro de los parámetros objetivos. (2%)

Se detallan los indicadores que regirán cada servicio propuesto y se incluye el valor de referencia de los mismos. Se presentan coherentes con el servicio bajo transformación.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Valoración total del criterio 5.3 (0-100%): **100,00%**

4.2.2.5.4 Criterio 5.4. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), y el compromiso por parte de la empresa adjudicataria de cumplirlos (2%)

Se aportan valores objetivo de los ANS detallados. Los ANS se consideran adecuados a los servicios incluidos en el catálogo que se presenta.

Valoración total del criterio 5.4 (0-100%): **100,00%**

4.2.2.5.5 Criterio 5.5. Criterios de medición de desempeño y penalizaciones. (0,5%)

Aporta información sobre la medición del servicio de manera coherente con el catálogo servicio que se propone, si bien no aporta el modelo de penalizaciones propuesto.

Valoración total del criterio 5.5 (0-100%): **50,00%**

Valoración total del criterio 5 (0-15%): **11,55%** (1% del criterio 5.1; 6,30% del criterio 5.2; 2% del criterio 5.3; 2% del criterio 5.4 y 0,25% del criterio 5.5)

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

4.2.3 Propuesta de EMPRESA 3

4.2.3.1 Criterio 1: Plan de Control y seguimiento: metodologías propuestas de planificación, programación y control de tareas, modelo de informes e indicadores (15%)

En este apartado se valora:

- Presentación de la Calidad y aseguramiento de calidad. Plan de control y metodología. Cronograma actividades e hitos.
- Presentación del modelo de relación y comités, coherente y adaptada al servicio.
- Presentación del Modelo de informes, indicadores y registros de gestión, coherente y adaptada al servicio.
- Planificación actividades iniciales del proyecto para la correcta transición del servicio desde el actual prestatario. Adecuación al servicio.
- Garantía de continuidad del servicio en el traspaso de adjudicatario. Mantenimiento del know how del proyecto

4.2.3.1.1 Criterio 1.1. Calidad y aseguramiento de calidad. Plan de control y metodología. Cronograma actividades e hitos (1%)

El plan de calidad, plan de control y metodología presentado:
Se presenta los estándares de calidad y metodologías utilizados por el licitador en los diferentes ámbitos (UNE-EN 166114 y PMBokv5, ITIL v3, LeanIT, PMBO, ISO 9001, ISO 27001..)
El aseguramiento de la calidad se presenta a través de las certificaciones de calidad aportadas. Detalla el plan de control del proyecto y metodología a seguir.
Se presenta el cronograma de actividades a desarrollar a lo largo de la vida del proyecto, incluyendo hitos intermedios concretos, explicados con claridad y adecuados al servicio. Detalla con claridad las actividades a desarrollar a lo largo del proyecto.

Valoración total del criterio 1.1 (0-100%): **100,00%**

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

4.2.3.1.2 Criterio 1.2. Modelo de relación y comités (1%)

Se detalla el modelo de relación establecido, presentado en comités de tres niveles (Dirección, Seguimiento del Servicio y Emergencia). Suficientes y no excesivos. Explicados con claridad, periodicidad a definir por Sandetel, funciones y resultado de los comités, detallados y adecuados al servicio.

Valoración total del criterio 1.2 (0-100%): **100,00%**

4.2.3.1.3 Criterio 1.3. Modelo de informes. Indicadores y registros de gestión (2%)

Modelo de informes: Se plantean los informes a utilizar en la gestión del proyecto, aportándose el detalle de los mismos.
Indicadores y Registros de Gestión: Se incluye información sobre los indicadores para la gestión del servicio, si bien los orientados al servicio son, exclusivamente, los planteados en el pliego, pero se incluyen muchos otros que no se orientan al servicio concreto que se licita, hecho que hace muy confusa la presentación realizada.

Valoración total del criterio 1.3 (0-100%): **75,00%**

4.2.3.1.4 Criterio 1.4. Planificación actividades iniciales del proyecto (3%)

Se definen los objetivos que marcarán las actividades iniciales del proyecto, adaptados a la transición del servicio según los bloques de actividades que se presentan. Se detallan las actividades concretas a llevar a cabo en dicho período de transición desde el operador actualmente, aportando cronograma de alto nivel, sin referencias temporales, para la fase de transición.

Valoración total del criterio 1.4 (0-100%): **75,00%**

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

4.2.3.1.5 Criterio 1.5. Garantía de continuidad del servicio en el traspaso de adjudicatario: Mantenimiento del Know how del proyecto (8%)

Se presenta el plan de enfoque de la transición, con detalle de las actividades, objetivos, entregables, documentos. que permitan garantizar el mantenimiento del know how, concretado y ajustado al servicio que se licita, para realizar un traspaso con garantías.

Valoración total del criterio 1.5 (0-100%): **100,00%**

Valoración total del criterio 1 (0-15%): **13,75%** (1% del criterio 1.1; 1% del criterio 1.5; 1% del criterio 2.25% del criterio 1.4 y 8% del criterio 1.5)

4.2.3.2 Criterio 2: Medios materiales y técnicos designados para la prestación de los servicios (5%)

En este apartado se valora:

- Centro de trabajo propuesto (identificación de las oficinas de trabajo) y medios de los que dispone, disponibilidad de acceso de conectividad a los sistemas de Sandetel.
- Medios materiales del personal de proyecto

4.2.3.2.1 Criterio 2.1. Centro de trabajo propuesto (identificación de las oficinas de trabajo) y medios de los que dispone, disponibilidad de acceso de conectividad a los sistemas de Sandetel (3,5%)

Centro de trabajo propuesto: Edificio de Empresas Pabellón de Italia, Calle Isaac Newton, 4, PCT Cartuja, 41092 Sevilla.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Se detalla la sede de trabajo propuesta y sus instalaciones considerándose adecuadas para la prestación del servicio
Dispone de acceso Internet FTTH 600 Mb con Movistar e infraestructura para acceso VPN con RCJA.

Se valora positivamente la disponibilidad de un segundo centro de trabajo con 10 puestos de reserva en el Parque Aeronáutico Aerópolis, c/ Juan Olivert 9, 41309, La Rinconada (Sevilla) que garantizan la continuidad del servicio en caso de indisponibilidad grave del primer centro y de sus medios materiales.

Valoración total del criterio 2.1 (0-100%): **100,00%**

4.2.3.2.2 Criterio 2.2. Medios materiales del personal de proyecto (1,5%)

Detalla el equipamiento a disposición de los integrantes del equipo. Se considera adecuado según requerimientos de pliego.

Se valora la disposición de 2 puestos completos para reserva y service desk 24x7 para garantizar la continuidad de la prestación del servicio minimizando el impacto ante averías

Valoración total del criterio 2.2 (0-100%): **100,00%**

Valoración total del criterio 2 (0-5%): **5,00%** (3,50% del criterio 2.1; 1,50% del criterio 2.2)

4.2.3.3 Criterio 3: Plan de formación: Nº de horas y tipología de formación (5%)

En este apartado se valora:

- Plan de formación y tipología de la formación propuesta. Sólido, concreto, y adaptado al servicio.
- Detalle de los cursos de formación propuesta. Certificaciones.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

- Nª de horas de formación ofertada.

4.2.3.3.1 Criterio 3.1. Plan de formación y tipología de la formación propuesta. (3,5%)

Se presenta un plan de formación basado en la detección de las necesidades formativas, gestion y evaluación.

Se plantea la formación en los siguientes apartados:

- Plan de Formación inicial para recursos recién incorporados (22 horas).
- Plan de Formación continua (96 horas). La formación incluida en este apartado se basa en contenidos orientados a la ejecución del servicio concreto que se licita. Orientado al servicio y específico para el desarrollo de habilidades concretas necesarias para desarrollar el servicio objeto de la licitación
- Plan de Formación No Prevista: se considera adaptada a las necesidades del servicio. Si bien no se incluye el detalle de la composición de dicho plan de formación, su distribución y orientación a necesidades formativas.

Se valora positivamente la inclusión de certificaciones en la totalidad de las acciones formativas del Plan de Formación Continua

Se presenta cronograma de formación prevista a 30 meses (15 meses+15 meses de posible prórroga). Si bien, el contrato a adjudicar es por un plazo de 15 meses prorrogables.

Valoración total del criterio 3.1 (0-100%): **50,00%**

4.2.3.3.2 Nº de horas por técnico (1,5%)

Se considera formación inicial (22 horas) y la formación de carrera profesional dentro de los 15 meses (32+32/6*3): 32+16 horas / técnico

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

TOTAL horas: 70 horas por técnico

Valoración total del criterio 3.2 (0-100%): **67,31%**

Valoración total del criterio 3 (0-5%): **2,76%** (1,75% del criterio 3.1; 1,01% del criterio 3.2)

4.2.3.4 Criterio 4: Desarrollo de herramientas de reporting con control de los indicadores y cuadro de mandos (15%)

En este apartado se valora:

- Viabilidad para su paso a explotación
- Adecuación a las necesidades del proyecto
- Idoneidad del modelo de reporting al proyecto
- Detalle de indicadores (KPIs)

4.2.3.4.1 Criterio 4.1. Viabilidad para su paso a explotación (2%)

Se presenta Power BI y Jasperreports. Se considera viable para su implementación. Adicionalmente presenta herramientas corporativas adicionales a utilizar en la prestación del servicio.
Todas las herramientas propuestas son accesibles vía web por lo que no requieren instalación en infraestructura.

Valoración total del criterio 4.1 (0-100%): **100,00%**

4.2.3.4.2 Criterio 4.2. Adecuación a las necesidades del proyecto (4%)

La herramienta propuesta permite presentar los datos manejados durante el desarrollo del servicio para la gestión del propio servicio de soporte, por lo que se considera adecuada a las necesidades del proyecto.
Micosoft Power BI: cuadros de mando

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Jaspeerreports: para reporting, permite exportación.

Valoración total del criterio 4.2 (0-100%): **100,00%**

4.2.3.4.3 Criterio 4.3. Idoneidad del modelo de reporting al proyecto (4%)

Se presenta la potencialidad de la herramienta presentada para disponer de un reporting del servicio, permitiendo el acceso de Sandetel a los datos gestionados dentro del servicio en licitación. Se concreta el modelo de reporting que se implementará, a través de un cuadro de mandos e informes auxiliares, con un planteamiento idóneo para el servicio bajo licitación.

Valoración total del criterio 4.3 (0-100%): **100,00%**

4.2.3.4.4 Criterio 4.4. Detalle de indicadores (KPIs) (1%))

No se aportan indicadores específicos para el seguimiento del servicio más allá de los indicados en el PPT. Adicionalmente se incluyen muchos otros que no se orientan al servicio concreto que se licita, hecho que hace muy confusa la presentación realizada.

Valoración total del criterio 4.4 (0-100%): **0,00%**

4.2.3.4.1 Criterio 4.5: Modelo de entrega de reporting/cuadro de mando y adecuación de los mismos a las necesidades del negocio. (1,5%)

Se presenta la potencialidad de la herramienta presentada para disponer de un reporting del servicio, permitiendo mostrar cuadros de mandos enfocados al servicio en licitación. Si bien no se concreta el cuadro de mandos ni modelo de entrega que se implementará.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Valoración total del criterio 4.5 (0-100%): **50,00%**

Valoración total del criterio 4 (0-15%): **10,75%** (2% del criterio 4.1; 4% del criterio 4.2; 4% del criterio 4.3; 0% del criterio 4.4 y 0,75% del criterio 4.5)

4.2.3.5 Criterio 5: Desarrollo de un plan de transición a modo servicio durante el transcurso del proyecto (15%)

En este apartado se valora:

- Fases del proyecto y descripción de las mismas, Cronograma de hitos, Indicadores/Informes/Cuadro de mandos (1%)
- Catálogo de servicios propuesto. Viabilidad para su paso a explotación, Adecuación a las necesidades del proyecto, Idoneidad del modelo de catálogo de servicios propuesto. (7%)
- Indicadores claves de medición del servicio, valores de referencia para determinar si el servicio se ha prestado dentro de los parámetros objetivos. (2%)
- Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), y el compromiso por parte de la empresa adjudicataria de cumplirlos (2%)
- Criterios de medición de desempeño y penalizaciones. (0,5%)

4.2.3.5.1 Criterio 5.1. Fases del proyecto y descripción de las mismas, Cronograma de hitos, Indicadores/Informes/Cuadro de mandos (1%)

4.2.3.6 Criterio 5: Desarrollo de un plan de transición a modo servicio durante el transcurso del proyecto (15%)

En este apartado se valora:

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

- Fases del proyecto y descripción de las mismas, Cronograma de hitos, Indicadores/Informes/Cuadro de mandos (1%)
- Catálogo de servicios propuesto. Viabilidad para su paso a explotación, Adecuación a las necesidades del proyecto, Idoneidad del modelo de catálogo de servicios propuesto. (7%)
- Indicadores claves de medición del servicio, valores de referencia para determinar si el servicio se ha prestado dentro de los parámetros objetivos. (2%)
- Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), y el compromiso por parte de la empresa adjudicataria de cumplirlos (2%)
- Criterios de medición de desempeño y penalizaciones. (0,5%)

4.2.3.6.1 Criterio 5.1. Fases del proyecto y descripción de las mismas, Cronograma de hitos, Indicadores/Informes/Cuadro de mandos (1%)

Se define las actividades que se van a llevar a cabo en la transición a modo servicio de manera clara y coherente pero con un planteamiento excesivamente generalista. Se presenta a través del cronograma de hitos de la transformación.

Valoración total del criterio 5.1 (0-100%): **50,00%**

4.2.3.6.2 Criterio 5.2. Catálogo de servicios propuesto. Viabilidad para su paso a explotación, Adecuación a las necesidades del proyecto, Idoneidad del modelo de catálogo de servicios propuesto. (7%)

Describe los servicios de manera genérica y se basan en aglutinación de las tareas indicadas en el pliego. No se evolucionan los servicios más allá de la agrupación de funciones del pliego.
El modelo puede suponer un punto de partida para empezar a trabajar, si bien no se presenta con la madurez suficiente.

Valoración total del criterio 5.2 (0-100%): **30,00%**

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

4.2.3.6.3 Criterio 5.3. Indicadores claves de medición del servicio, valores de referencia para determinar si el servicio se ha prestado dentro de los parámetros objetivos. (2%)

Se detallan los indicadores que regirán cada servicio propuesto y se incluye el valor de referencia de los mismos. Se presentan coherentes con el servicio objeto de transformación.

Valoración total del criterio 5.3 (0-100%): **100,00%**

4.2.3.6.4 Criterio 5.4. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), y el compromiso por parte de la empresa adjudicataria de cumplirlos (2%)

No se incluye información sobre los ANS del servicio. Se incluye información sobre los indicadores que ya estaban especificados en el pliego, y el resto que se incluyen, no se orientan al servicio concreto que se licita.

Valoración total del criterio 5.4 (0-100%): **0,00%**

4.2.3.6.5 Criterio 5.5. Criterios de medición de desempeño y penalizaciones. (0,5%)

No aporta información sobre la medición del servicio de manera coherente con el catálogo propuesto ni el modelo de penalizaciones propuesto.

Valoración total del criterio 5.5 (0-100%): **0,00%**

Valoración total del criterio 5 (0-15%): **4,60%** (0,5% del criterio 5.1; 2,1% del criterio 5.2; 2% del criterio 5.3; 0% del criterio 5.4 y 0% del criterio 5.5)

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

5 RESUMEN DE LAS PROPUESTAS Y CONCLUSIONES

A continuación se muestran de forma resumida los resultados anteriores:

Orden	Criterio	Peso total	E1	E2	E3
1	**Plan de Control y seguimiento: metodologías propuestas de planificación, programación y control de tareas, modelo de informes e indicadores**	**15,00%**	**14,00%**	**8,50%**	**13,75%**
1.1	Calidad y aseguramiento de calidad. Plan de control y metodología. Cronograma actividades e hitos	1,00%	1,00%	0,50%	1,00%
1.2	Modelo de relación y comités	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%
1.3	Modelo de informes. Indicadores y registros de gestión	2,00%	1,00%	1,50%	1,50%
1.4	Planificación actividades iniciales del proyecto	3,00%	3,00%	1,50%	2,25%
1.5	Garantía de continuidad del servicio en el traspaso de adjudicatario: Mantenimiento del know how del proyecto	8,00%	8,00%	4,00%	8,00%
2	**Medios materiales y técnicos designados para la prestación de los servicios**	**5,00%**	**3,53%**	**3,83%**	**5,00%**
2.1	Centro de trabajo propuesto (identificación de las oficinas de trabajo) y medios de los que dispone, disponibilidad de acceso de conectividad a los sistemas de Sandetel	3,50%	2,63%	2,63%	3,50%
2.2	Medios materiales del personal de proyecto	1,50%	0,90%	1,20%	1,50%
3	**Plan de formación: nº de horas y tipología de la formación propuesta.**	**5,00%**	**2,38%**	**4,65%**	**2,76%**
3.1	Plan de formación y tipología de la formación propuesta.	3,50%	0,88%	3,50%	1,75%
3.2	Nº de horas por técnico. Máxima puntuación al oferente con mayor número de horas ofertadas, decreciendo linealmente	1,50%	1,50%	1,15%	1,01%
4	**Desarrollo de herramientas de reporting con control de los indicadores y cuadro de mandos**	**12,50%**	**7,00%**	**10,75%**	**10,75%**
4.1	Viabilidad para su paso a explotación	2,00%	1,50%	2,00%	2,00%
4.2	Adecuación a las necesidades del proyecto	4,00%	3,00%	4,00%	4,00%
4.3	Idoneidad del modelo de reporting al proyecto	4,00%	2,00%	4,00%	4,00%
4.4	Detalle de indicadores (KPIs)	1,00%	0,50%	0,00%	0,00%

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:	7GTMZ774MYRGAIOD5hl8SQeYHC7nhW	Fecha	27/08/2019
Firmado Por	LUCIA DE LA IGLESIA JORDAN		
	Mª PATROCINIO JIMENEZ GAMIZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	39/40

Orden	Criterio	Peso total	E1	E2	E3
4.5	Modelo de entrega de reporting/cuadro de mando y adecuación de los mismos a las necesidades del negocio	1,50%	0,00%	0,75%	0,75%
5	**Desarrollo de un plan de transición a modo servicio durante el transcurso del proyecto**	**12,50%**	**11,30%**	**11,55%**	**4,60%**
5.1	Fases del proyecto y descripción de las mismas, Cronograma de hitos, Indicadores/Informes/Cuadro de mandos	1,00%	0,50%	1,00%	0,50%
5.2	Catálogo de servicios propuesto. Viabilidad para su paso a explotación Viabilidad para su paso a explotación: .- Si es viable: Resto de puntos del catálogo se valoran .- Si no es viable: Resto de puntos del catálogo no se valoran. Adecuación a las necesidades del proyecto, Idoneidad del modelo de catálogo de servicios propuesto	7,00%	6,30%	6,30%	2,10%
5.3	Indicadores claves de medición del servicio, valores de referencia para determinar si el servicio se ha prestado dentro de los parámetros objetivos	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%
5.4	Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), y el compromiso por parte de la empresa adjudicataria de cumplirlos	2,00%	2,00%	2,00%	0,00%
5.5	Criterios de medición de desempeño y penalizaciones	0,50%	0,50%	0,25%	0,00%
	SUBTOTAL	**50,00%**	**38,20%**	**39,28%**	**36,86%**

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.