INFORME DE LA COMISIÓN DE VALORACIÓN TÉCNICA SOBRE LAS PROPOSICIONES CUYOS CRITERIOS SE CUANTIFICAN MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR (SOBRE nº2) DE LAS OFERTAS PRESENTADAS PARA EL "SERVICIO PARA EL SOPORTE Y MANTENIMIENTO EVOLUTIVO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LOS ÁMBITOS DE CALIDAD AMBIENTAL."

EXPTE. CONTR 2019_318588.

ÍNDICE

1. Introducción....2
2. Miembros de la Comisión de Valoración....2
3. Alternativas que concurren....2
4. Criterios valorados....2
5. Informe técnico....5
    5.1 Subcriterio Modelo de servicio....5
    5.2 Subcriterio Implantación del servicio....6
    5.3 Subcriterio Catálogo de servicios....7
    5.4 Subcriterio Acuerdo de nivel de servicio....8
6. Procedimiento de cálculo y relación de valoraciones obtenidas....9

FIRMADO POR	ANTONIO TOVAR CASTELLANOS	09/07/2020	PÁGINA 1/10
	MIGUEL ANGEL HINOJOSA ROMERO		
	DANIEL GONZALEZ VALENCIA		
VERIFICACIÓN	64oxu812IJWCEM8iXmTKcMrb3uQBb/	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

1. Introducción

El presente documento tiene por objeto describir el procedimiento empleado y el resultado obtenido por la comisión de valoración técnica en la evaluación de la documentación entregada en los sobres número 2 de las ofertas presentadas para el procedimiento abierto de ”SERVICIO PARA EL SOPORTE Y MANTENIMIENTO EVOLUTIVO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LOS ÁMBITOS DE CALIDAD AMBIENTAL.” , cuyos contenidos se cuantifican mediante un juicio de valor.

2. Miembros de la Comisión de Valoración

Han participado en la elaboración de este informe técnico:

- D. Daniel González Valencia
- D. Antonio Tovar Castellano
- D. Miguel Angel Hinojosa Romero

3. Alternativas que concurren

Las empresas cuyas ofertas han sido valoradas son:

Empresas Ofertantes	
UTE Ayesa - Everis	X
UTE Fujitsu - Emergya	X

4. Criterios valorados

Los criterios evaluables mediante juicio de valor indicados en el anexo VIII del pliego de cláusulas administrativas particulares son los siguientes:

Criterio/ subcriterio	Peso final (%)
1. Calidad y valor técnico de la oferta	49%
1.1. Modelo de Servicio	15%
1.2. Implantación del servicio	12%
1.3. Catálogo de servicios	12%
1.4. Acuerdos de Nivel de Servicio	10%

FIRMADO POR	ANTONIO TOVAR CASTELLANOS	09/07/2020	PÁGINA 2/10
	MIGUEL ANGEL HINOJOSA ROMERO		
	DANIEL GONZALEZ VALENCIA		
VERIFICACIÓN	64oxu812IJWCEM8iXmTKcMrb3uQBb/	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Los aspectos analizados en cada uno de los subcriterios evaluables son los recogidos en el Anexo XI del PCAP, en su apartado *Criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor*.

Subcriterio	Descripción
Modelo de Servicio	Enfoque propuesto de la prestación del servicio
	Modelo de prestación del servicio
	Modelo de gestión de la capacidad
	Modelo de estimación
Implantación del servicio	Organización, funciones y responsabilidades
	Metodología y Plan de proyecto propuesto
	Puesta en Marcha del Servicio
	Modelo de estimación
	Gestión del conocimiento
	Control de calidad y mejora continua
Catálogo de servicios	Para servicio análisis perfiles encargados de su prestación
	Nivel de implantación de cada servicio
	Modelo de estimación y dimensionamiento de cada servicio
Acuerdo de nivel de servicio	Incorporación de parámetros de calidad y métricas. Así como, la mejora de los valores mínimos
	Inclusión de nuevos indicadores, además de los recogidos en el PPT que supongan una mejor adecuación del ANS a los servicios
	Nivel de detalle de los mecanismos de medida, control y supervisión
	Herramienta o sistema para la medición automática de los indicadores propuestos

Todos los subcriterios anteriores han sido puntuados siguiendo lo especificado en el anexo XI del pliego de cláusulas administrativas particulares con la denominación CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN PONDERABLES EN FUNCIÓN DE UN JUICIO DE VALOR y que se cita a continuación:

Para el calculo de los anteriores criterios subjetivos se seguirá el principio de proporcionalidad. Se aplicará el siguiente rango de puntuación:

Puntuación	Descripción
Se trata insuficientemente … entre 0 y 2,5 puntos	Escasa calidad de lo ofertado en relación al objeto del criterio, realizando aportaciones de escaso valor
Se trata suficientemente … entre 2,5 y 5 puntos	La calidad de lo ofertado en relación al objeto del criterio es adecuada y realiza aportaciones de interesantes sobre el criterio valorado.

FIRMADO POR	ANTONIO TOVAR CASTELLANOS	09/07/2020	PÁGINA 3/10
	MIGUEL ANGEL HINOJOSA ROMERO		
	DANIEL GONZALEZ VALENCIA		
VERIFICACIÓN	64oxu812IJWCEM8iXmTKcMrb3uQBb/	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Se trata notablemente … entre 5 y 7,5 puntos	La calidad de lo ofertado en relación al objeto del criterio y de las aportaciones realizadas sobre el criterio valorado es notable.
Se trata sobresalientemente … entre 7,5 y 10 puntos	Excelente calidad de lo ofertado en relación al objeto del criterio, así como aportaciones de gran valor relativas al criterio valorado

Las puntuaciones de este apartado están referidas el rango 0-10, y posteriormente se aplicarán los pesos que figuran en la tabla de criterios lo cual darán la puntuación definitiva.

5. Informe técnico

Conforme a lo especificado en el pliego de cláusulas administrativas, la valoración de los criterios y subcriterios se realizará de 0 a 10 puntos. En los siguientes subapartados se tratan concretamente cada uno de los criterios y subcriterios:

5.1 Subcriterio Modelo de servicio

Los aspectos analizados en este Subcriterio han sido:

- Enfoque propuesto de la prestación del servicio
- Modelo de prestación del servicio
- Modelo de gestión de la capacidad
- Modelo de estimación

Tras el análisis de las diferentes aspectos, antes mencionados, en las ofertas se concluye:

Para el aspecto, Enfoque propuesto de la prestación del servicio

Ambas ofertas exponen un enfoque de servicio con un gran nivel de detalle y exposición en el que quedan suficientemente bien descritos los aspectos más relevantes propuestos por ambos licitadores, que compartidos y valorados positivamente por este comité.

Sin embargo debemos destacar con valoración de sobresaliente la oferta de AYESA-EVERIS ya que consideramos que se ajusta mejor a una orientación al servicio incluyendo, muy en linea de las necesidades de la Consejería.

La oferta de FUJITSU EMERGYA recibe una valoración de notable en este aspecto porque plantea un modelo de atención y resolución de incidencias un primer nivel en su centro remoto que pese a estar bien definido, nos parece menos adecuado que el planteado por AYESA EVERIS.

FIRMADO POR	ANTONIO TOVAR CASTELLANOS	09/07/2020	PÁGINA 4/10
	MIGUEL ANGEL HINOJOSA ROMERO		
	DANIEL GONZALEZ VALENCIA		
VERIFICACIÓN	64oxu812IJWCEM8iXmTKcMrb3uQBb/	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Para el aspecto, Modelo de prestación:

El modelo de prestación del servicio presentado en la propuesta de la UTE AYESA-EVERIS se considera sobresaliente al elaborar un modelo de servicio gestionado que permitirá la toma de decisiones efectiva por parte de la Dirección del Servicio. Destacamos otros aspectos importantes como: el poder contar el área de técnicos de sistemas con el apoyo de un panel de expertos y el detalle que aportan de las herramientas que darán soporte a los procesos descritos en su modelo.

Por su parte, la propuesta de la UTE FUJITSY-EMERGYA presenta un modelo basado en torres tecnológicas que siendo compatible con el modo de funcionamiento del actual servicio no permite una toma de decisiones efectiva por parte de la Dirección del Servicio, por este motivo recibe una valoración notable y por tanto menor que la oferta de AYESA-EVERIS.

Para el aspecto, Modelo de gestión de la capacidad:

La oferta de AYESA EVERIS obtiene una valoración sobresaliente ya que plantea una gestión de la capacidad flexible, clara y factible para ajustar la capacidad del servicio posibles fluctuaciones en la carga real de los trabajos

En este punto la oferta de FUJITSY-EMERGYA, nos ha parecido mucho menos clara. Nos remite a un plan de gestión de la capacidad que se elaborará durante la ejecución del contrato sin aclarar cual será realmente el modelo de regulación y adaptación de la capacidad real de ejecución de servicios al escenario de demanda en cada momento, tal como indicaba el PCAP. Por este motivo recibe una valoración de suficiente.

Para el aspecto, Modelo de estimación:

En este apartado ambas ofertas de UTE AYESA-EVERIS como la UTE FUJITSU-EMERGYA presentan un notable modelo de estimación de costes, contemplando distintos métodos de estimación dependiendo de la complejidad de la actividad. Se trata de modelos diferentes en cada oferta pero igualmente adecuados para el propósito del servicio. El nivel de detalle aportado por ambas ofertas merece una puntuación notable.

Lo que hace el siguiente resumen de puntuaciones para este subcriterio:

Subcriterio	Aspectos	Ayesa Everis	Fujitsu
Modelo de Servicio	Enfoque propuesto de la prestación del servicio	10,00	7,00
	Modelo de prestación del servicio	9,00	7,00
	Modelo de gestión de la capacidad	9,00	5,00
	Modelo de estimación	7,50	7,50
	Puntuación Subcriterio	**8,88**	**6,63**

FIRMADO POR	ANTONIO TOVAR CASTELLANOS	09/07/2020	PÁGINA 5/10
	MIGUEL ANGEL HINOJOSA ROMERO		
	DANIEL GONZALEZ VALENCIA		
VERIFICACIÓN	64oxu812IJWCEM8iXmTKcMrb3uQBb/	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

5.2 Subcriterio Implantación del servicio

Los aspectos analizados en este criterio han sido:

- Organización, funciones y responsabilidades
- Metodología y Plan de proyecto propuesto
- Puesta en Marcha del Servicio
- Gestión del conocimiento
- Control de calidad y mejora continua

Tras el análisis de los diferentes aspectos, antes mencionados, en las ofertas se concluye:

Para el aspecto Organización, funciones y responsabilidades:

Ambas propuestas presentan una propuesta sobresaliente para este aspecto, con una exposición clara y detallada de las funcionalidades, tareas perfil. No obstante, pensamos que destaca ligeramente la oferta de AYESA-EVERIS en el detalle de la matriz de Roles y Responsabilidades y por este motivo se ha puntuado un poco mejor.

Para el aspecto Metodología y Plan de proyecto propuesto:

En este aspecto destaca con mucha diferencia la oferta AYESA-EVERIS ya que en ella se detalla perfectamente el plan de proyecto, con una clara exposición y justificación d la metodología a aplicar, por este motivo recibe una valoración sobresaliente.
La oferta de FUJITSU-EMERGYA resulta muy genérica en este apartado, le falta detalle y está poco particularizada a la Consejería y no detalla el plan de proyecto que es el objetivo fundamental de este apartado, por este motivo recibe una puntuación insuficiente.

Para el aspecto Puesta en marcha del servicio:

Destaca la oferta de AYESA-EVERIS por que la explicación con gran nivel de detalle de cada fase y subfase de la puesta en marcha del servicio incluyendo actividades y entregables. Recibe una puentuación sobresaliente en este aspecto.
La UTE FUJITSU-EMERGYA aunque también detalla con más que suficiente detalle cada una de las fases del cronograma, sin embargo plantean unos plazos de tiempo que hemos considerado demasiado optimistas por este motivo obtienen una valoracion notable.

Para el aspecto Gestión del conocimiento

En este apartado coincidimos en la valoración de ambas ofertas, UTE AYESA-EVERIS al incluye la elaboración de un plan específico de gestión del conocimiento, pero está poco detallado. Por su parte

FIRMADO POR	ANTONIO TOVAR CASTELLANOS	09/07/2020	PÁGINA 6/10
	MIGUEL ANGEL HINOJOSA ROMERO		
	DANIEL GONZALEZ VALENCIA		
VERIFICACIÓN	64oxu812IJWCEM8iXmTKcMrb3uQBb/	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Por su parte, la UTE FUJITSU-EMERGYA realiza un tratamiento adecuado sobre este aspecto pero resulta muy genérico. Ambas recibe valoración suficiente.

Para el aspecto Control de calidad y mejora continua

Destaca de manera sobresaliente la propuesta elaborada por la oferta de AYESA-EVERIS por aportar la implantación de un Plan de Gestión de la Calidad del Servicio y un Plan de Mejora Continua ambos descritos con gran detalle.
Por su parte la oferta de FUJITSU-EMERGYA no ha detallado los mecanismos de control de calidad, centrando su oferta en la mejora continua, que a pesar de todo resulta muy generalista por lo que recibe una puntuación de suficiente.

Lo que hace el siguiente resumen de puntuaciones para este subcriterio:

Subcriterio	Aspectos	Ayesa Everis	Fujitsu
Implantación del Servicio	Organización, funciones y responsabilidades	9,00	8,00
	Metodología y Plan de proyecto propuesto	10,00	2,00
	Puesta en Marcha del Servicio	9,00	6,00
	Gestión del conocimiento	4,00	4,00
	Control de calidad y mejora continua	9,00	4,00
	Puntuación Subcriterio	**8,20**	**4,80**

5.3 Subcriterio Catálogo de servicios

Los aspectos analizados en este criterio han sido:

- Descripción General del Apartado
- Nivel de detalle de los servicios

Descripción General del Apartado

La oferta AYESA EVERIS resulta muy destacada al plantear un catálogo muy bien dimensionado, claro organizado y desglosado en diferentes líneas de servicio, por este motivo recibe una valoración sobresaliente.

Por su parte la oferta de FUJITSU-EMERGYA plantea un catálogo adecuado, sin estructurar en lineas de servicio y con muchos menos servicios de los planteados por AYESA EVERIS, recibiendo una valoración de suficiente.

Nivel de detalle de los servicios.

La oferta AYESA EVERIS describe los servicios con un gran nivel de detalle, perfiles, entradas, salidas y tareas quedan recogidos de manera sobresaliente

La oferta de FUJITSU-EMERGYA expone el catalogo de servicios con un buen nivel, si

FIRMADO POR	ANTONIO TOVAR CASTELLANOS	09/07/2020	PÁGINA 7/10
	MIGUEL ANGEL HINOJOSA ROMERO		
	DANIEL GONZALEZ VALENCIA		
VERIFICACIÓN	64oxu812IJWCEM8iXmTKcMrb3uQBb/	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

bien resulta sensiblemente menor en detalle que la oferta de AYESA EVERIS por lo que recibe un valoración de notable.

Lo que hace el siguiente resumen de puntuaciones para este subcriterio:

Subcriterio	Aspectos	Ayesa Everis	Fujitsu
Catalogo de Servicio	Descripción General del Apartado	7,50	4,00
	Nivel de detalle de los servicios	8,00	5,00
	Puntuación Subcriterio	**7,75**	**4,50**

5.4 Subcriterio Acuerdo de nivel de servicio

Los aspectos analizados en este criterio han sido:

- Incorporación de parámetros de calidad y métricas. Así como, la mejora de los valores mínimos
- Inclusión de nuevos indicadores, además de los recogidos en el PPT que supongan una mejor adecuación del ANS a los servicios.
- Nivel de detalle de los mecanismos de medida, control y supervisión.
- Herramienta o sistema para la medición automática de los indicadores propuestos.

Tras el análisis de los diferentes aspectos, antes mencionados, en las ofertas se concluye:

Para el aspecto Incorporación de parámetros de calidad y métricas, y mejora de los Valores mínimos

La oferta de AYESA EVERIS describe un total de 43 indicadores mejorados así como dos nuevos parámetros de calidad, mientras que la oferta de FUJITSU-EMERGYA, mejora 20 indicadores e incorpora 4 nuevos parámetros de calidad, dos de ellas de importancia al estar referidas a las copias de seguridad y restauración de las mismas, por este motivo se ha otorgado una puntuación se sobresaliente para AYESA-EVERIS y notable para FUJITSU-EMERGYA

Para el aspecto Inclusión de nuevos indicadores, además de los recogidos en el PPT que supongan una mejor adecuación del ANS a los servicios.

En este aspecto la oferta de AYESA-EVERS no añade nuevos indicadores por lo que recibe una valoración insuficiente, mientras que la oferta de FUJITSU-EMERGYA sí añade cuatro indicadores nuevos por lo que recibe una valoración de suficiente.

Para el aspecto Nivel de detalle de los mecanismos de medida, control y supervisión

En este punto ambas ofertas son notables en su exposición y por ello reciben un a puntuación similar, ambas proponen cuadros de mando para realizar el seguimiento, plantean reuniones o comités de seguimiento para supervisar el estado del servicio,

FIRMADO POR	ANTONIO TOVAR CASTELLANOS	09/07/2020	PÁGINA 8/10
	MIGUEL ANGEL HINOJOSA ROMERO		
	DANIEL GONZALEZ VALENCIA		
VERIFICACIÓN	64oxu812IJWCEM8iXmTKcMrb3uQBb/	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

ambas con similar nivel de detalle por lo que reciben una valoración de notable.

Para el aspecto Herramienta o sistema para la medición automática de los indicadores propuestos

Las dos ofertas resultan acertadas en cuanto a las herramientas, ambas plantean el uso de la suite Pentaho para la implementación de los cuadros de mando, lo cual nos parece muy adecuado, ambas plantean también el uso de los datos de operación de la herramienta service desk algo que vemos como imprescindible. No obstante hay una diferencia entre ambas ofertas que decanta la puntuación en favor de AYESA-EVERIS y es que esta oferta integra la herramienta de supervisión de activos Nagios, por este motivo recibe una puntuación mayor.

Lo que hace el siguiente resumen de puntuaciones para este subcriterio:

Subcriterio	Aspectos	Ayesa Everis	Fujitsu
Acuerdo a Nivel de Servicio	Incorporación de parámetros de calidad y métricas. Así como, la mejora de los valores mínimos.	7,00	6,00
	Inclusión de nuevos indicadores, además de los recogidos en el PPT que supongan una mejor adecuación del ANS a los servicios.	0,00	4,00
	Mecanismos de medida, control y supervisión.	6,00	6,00
	Herramienta o sistema para la medición automática de los indicadores propuestos	6,00	4,00
	Puntuación Subcriterio	**4,75**	**5,00**

6. Procedimiento de cálculo y relación de valoraciones obtenidas

El cálculo de la valoración final por oferta se ha realizado aplicando una regla de tres en base a los valores resultantes de la tabla anterior y los pesos por criterio/subcriterio publicados en la tabla de criterios de adjudicación del Anexo XI del pliego de cláusulas administrativas. La fórmula, por tanto, es:

Valoración final = (Modelo de servicio*(15,0 /10))
+ (Implantación del servicio*(12,0/10))
+ (Catálogo de servicios*(12,0/10)
+(Acuerdos de Nivel de Servicio*(10,0/10))

El resultado de esta fórmula para cada oferta es:

FIRMADO POR	ANTONIO TOVAR CASTELLANOS	09/07/2020	PÁGINA 9/10
	MIGUEL ANGEL HINOJOSA ROMERO		
	DANIEL GONZALEZ VALENCIA		
VERIFICACIÓN	64oxu812IJWCEM8iXmTKcMrb3uQBb/	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

	Ayesa Everis	Fujitsu
Modelo de Servicio	13,31	9,94
Implantación del Servicio	9,84	5,76
Catalogo de Servicio	9,30	5,40
Acuerdo a Nivel de Servicio	4,75	5,00
	37,20	26,10

Finalmente se muestra un cuadro resumen con las ofertas ordenadas por la puntuación total obtenida para los criterios que se cuantifican mediante un juicio de valor.

Oferta	Puntuación total
UTE AYESA - EVERIS	*37,20*
UTE FUJITSU - EMERGYA	*26,10*

En Sevilla a 08 de Julio de 2020

La Comisión Técnica:

- D. Daniel González Valencia
- D. Antonio Tovar Castellano
- D. Miguel Angel Hinojosa Romero

FIRMADO POR	ANTONIO TOVAR CASTELLANOS	09/07/2020	PÁGINA 10/10
	MIGUEL ANGEL HINOJOSA ROMERO		
	DANIEL GONZALEZ VALENCIA		
VERIFICACIÓN	64oxu812IJWCEM8iXmTKcMrb3uQBb/	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	