RESOLUCIÓN DE ADJUDICACIÓN DEL EXPEDIENTE 2108/2019 (Nº SIGLO 245/2020) "SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO UBICADO EN LOS DISTINTOS CENTROS DE PROCESO DE DATOS DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD".

El 3 de febrero de 2021 se aprueba el expediente 2108/2019 (Nº SIGLO 245/2020) "SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO UBICADO EN LOS DISTINTOS CENTROS DE PROCESO DE DATOS DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD", por procedimiento abierto y tramitación ordinaria, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 131 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, un presupuesto base de licitación de 8.198.641,01 € IVA incluido, siendo el IVA (21%) de 1.422.904,64 €, con un valor máximo estimado de 19.105.542,22 €, y un plazo de duración de dos años una vez concluida la primera fase del plan de recepción y transferencia del servicio, cuya duración estimada se prevé de una semana desde la fecha de formalización del contrato.

El objeto de esta contratación se encuentra divido en tres lotes, tal y como se describe a continuación:

LOTE	DENOMINACIÓN	PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN (IVA incluido)	IMPORTE 21% IVA	PRECIO UNITARIO UBSO (IVA incluido)	IVA DEL PRECIO UNITARIO
1	Servicios de mantenimiento con soporte de fabricante	5.946.855,96 €	1.032.098,97 €	17,46 €	3,03€
2	Servicios de mantenimiento sin soporte de fabricante	1.771.626,80 €	307.472,42 €	17,46 €	3,03€
3	Servicios de mantenimiento de infraestructura de salas técnicas	480.158,25 €	83.333,25 €	17,46 €	3,03€

Se anuncia la licitación en el DOUE 2021/S 030-073899 de 12 de febrero de 2021 y en la Plataforma de Contratación de la Junta de Andalucía ese mismo día, 12 de febrero de 2021, con Nº de ref. de publicación 2021-0000033409, finalizando el plazo de presentación de ofertas el 15 de marzo de 2021 a las 14:00 horas.

Con fecha 25 de febrero de 2021, se publica en el Perfil del contratante del órgano de contratación información adicional referente a los datos de los anexos I, II, III, IV y V del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Con fecha 26 de febrero de 2021, se publica en el Perfil del contratante del órgano de contratación información corregida referente a los datos de los anexos I, II, III, IV y V del PPT.

Debido a la recepción de determinadas consultas recibidas por las personas licitadoras interesadas en este expediente, y en virtud del artículo 136.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre,

de Contratos del Sector Público, con fecha 12 de marzo de 2021 se publica en el Perfil del contratante del órgano de contratación la Resolución de 11 de marzo de 2021 en la que se resuelve ampliación del plazo de presentación de proposiciones, a fin de poder facilitar a todos los interesados la información adicional relativa a las respuestas a las consultas recibidas, en orden a la elaboración de las ofertas correspondientes, y estableciéndose la finalización del plazo de presentación de ofertas el 14 de abril de 2021 a las 14:00 horas.

Con fecha 31 de marzo de 2021, se publican en el Perfil del contratante del órgano de contratación tres documentos en relación con la licitación del expediente:

- Resolución Corrección de errores materiales en el PPT.
- Documento de Aclaración de Dudas, en respuesta a las distintas dudas planteadas por las distintas personas interesadas en la licitación del expediente.
- Anexo III del PPT, Listado de equipamiento con soporte de Fabricante, en formato pdf, en el cual se muestran todos los datos de la tabla correspondiente.

Con fecha 9 de abril de 2021, se publican en el Perfil del contratante del órgano de contratación varios documentos en relación con la licitación del expediente:

- Resolución por la que se acuerda la retroacción de actuaciones en el expediente, de forma que se reanude el plazo de presentación de ofertas, y estableciéndose el plazo de finalización de presentación de las mismas en treinta días naturales desde dicha publicación a las 14:00 horas, debido a las correcciones y modificaciones del PPT y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP.
- Corrección del Anexo III del PPT, Listado de equipamiento con soporte de Fabricante, el cual se publica en formatos pdf y excel.
- Documento de Aclaración de Dudas, en respuesta a las distintas dudas planteadas por las distintas personas interesadas en la licitación del expediente.

Con fecha 12 de abril de 2021, se publica en el Perfil del contratante del órgano de contratación archivo excel con información relativa a las Incidencias en materia de mantenimiento de hardware del último año natural (de abril de 2020 a marzo de 2021).

Con fecha 3 de mayo de 2021, se publican en el Perfil del contratante del órgano de contratación nuevo dos documentos en relación con la licitación del expediente:

- Documento de Aclaración de Dudas, en respuesta a las distintas dudas planteadas por las distintas personas interesadas en la licitación del expediente.
- Archivo Excel con información relativa a las Incidencias en materia de mantenimiento de hardware del último año natural (de abril de 2020 a marzo de 2021) incluyendo localización de las mismas.

De acuerdo con el certificado del Registro General del Servicio Andaluz de Salud, de fecha 19 de julio de 2021 julio de 2021, presentan ofertas:

1. DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA, S.L.U. (Lote 2)
2. FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U. (Lote 1 y 3)
3. UTE FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.-SOLITIUM, S.L. (Lote 2)

4. UTE SOLUTIA INNOVAWORLD TECHNOLOGIES, S.L.-CLOUDAN S.L. (“TEKPYME”) (Lote 2)
5. INETUM ESPAÑA, S.A. (Lote 2)
6. UTE SOLUTIA INNOVAWORLD TECHNOLOGIES, S.L.-SOLTEL IT SOLUTIONS, S.L. (Lote 1)
7. FERROVIAL SERVICIOS, S.A. (Lote 3)

La Mesa de contratación en su sesión del día 21 de mayo de 2021, realiza la apertura del sobre nº1, “Documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos previos” y procede a la calificación de la documentación, siendo el resultado el siguiente:

1. DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA, S.L.U. (Lote 2). Subsanar el DEUC de una de las empresas en las que apoya su solvencia (SENTINEL INFRAESTRUCTURAS Y TELECOMUNICACIONES, S.L.).
2. FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U. (Lote 1 y 3). Correcta.
3. UTE FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.-SOLITIUM, S.L. (Lote 2). Correcta.
4. UTE SOLUTIA INNOVAWORLD TECHNOLOGIES, S.L.-CLOUDAN S.L. (Lote 2). Correcta.
5. INETUM ESPAÑA, S.A. (Lote 2). Correcta.
6. UTE SOLUTIA INNOVAWORLD TECHNOLOGIES, S.L.-SOLTEL IT SOLUTIONS, S.L. (Lote 1). Correcta.
7. FERROVIAL SERVICIOS, S.A. (Lote 3). Correcta.

En la sesión de la Mesa de Contratación de 2 de junio de 2021, tras la calificación de la documentación presentada por DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA, S.L.U., y resultando correcta, sus miembros acuerdan admitir a todos los licitadores que han presentado oferta, procediéndose a continuación a la apertura del sobre nº 2 “Oferta técnica para los criterios no automáticos”, acordándose la remisión de la documentación contenida en éstos al órgano competente para su valoración y posterior remisión del Informe técnico pertinente.

El 10 de septiembre de 2021, se somete a consideración de la Mesa de contratación el Informe técnico de criterios no automáticos, de fecha 8 de septiembre de 2021, emitido por dos asesoras técnicas del Servicio de Informática, poniéndose de manifiesto por parte de la letrada la necesidad de corregir el informe, en determinados apartados, por lo que se pospone su aprobación a una próxima sesión de la mesa.

En sesión del día 15 de septiembre de 2021, la Mesa de contratación somete a consideración el Informe técnico de criterios no automáticos, de fecha 12 de septiembre de 2021, emitido por dos asesoras técnicas del Servicio de Informática, en el que se indica:

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 mantenimiento del equipamiento ubicado en los distintos centros de proceso de datos del 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 CARACTERISTICAS DEL EXPEDIENTE

***Nº de Orden**: 2108/2019 (expediente SIGLO: 245/2020).*

***Denominación:** CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO UBICADO EN LOS DISTINTOS CENTROS DE PROCESO DE DATOS DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD*

***Importe máximo de licitación:** 8.198.641,01 € (IVA incluido)*

- *Lote 1. Servicios de mantenimiento con soporte del fabricante: 5.946.855,96 €*
- *Lote 2. Servicios de mantenimiento sin soporte de fabricante: 1.771.626,80 €*
- *Lote 3. Servicios de mantenimiento de infraestructuras de salas técnicas: 480.158,25 €*

***Procedimiento de adjudicación:** abierto.*

3. OFERTAS PRESENTADAS

A la contratación en cuestión se han presentado y han sido admitidas las siguientes ofertas:

Lote 1. Servicios de mantenimiento con soporte del fabricante

PERSONA LICITADORA
UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-Soltel IT Solutions, S.L.
Fujitsu Technology Solutions, S.A.

Lote 2. Servicios de mantenimiento sin soporte de fabricante

PERSONAS LICITADORAS
DXC Technology Servicios España, S.L.U
Inetum España, S.A.
UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-Tekpyme S.L.
UTE Fujitsu Technology Solutions, S.A.-Solitium, S.L.

Lote 3. Servicios de mantenimiento de infraestructuras de salas técnicas

PERSONAS LICITADORAS
Fujitsu Technology Solutions, S.A.
Ferrovial Servicios, S.A.

4. EVALUACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS NO VALORADAS AUTOMÁTICAMENTE

Para la evaluación de las ofertas de los tres lotes, se han utilizado los criterios de valoración que se

describen en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en su apartado 7.3.1.

4.1 Lote 1. Servicios de mantenimiento con soporte del fabricante

Dentro del citado apartado, el criterio no automático para este lote corresponde al número 2, siendo el siguiente:

Nº ORDEN	***CRITERIO***	***TIPO EVALUACIÓN***	***PONDERACIÓN***
2	*Plan de proyecto*	*No automática*	*20*

CRITERIO 2: PLAN DE PROYECTO

Se valorarán, hasta un máximo de 20 puntos, los distintos planteamientos realizados en base a los siguientes apartados y puntuaciones:

4.1.a. Plan de transferencia y recepción de los servicios, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 2 puntos.
4.1.b. Plan de prestación del servicio, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 14 puntos.
4.1.c. Plan de devolución del servicio, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 2 puntos.
4.1.d. Plan de garantía del servicio, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 2 puntos.

4.1.a Plan de transferencia y recepción de los servicios, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 2 puntos.

UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-Soltel IT Solutions, S.L.

En relación a este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *La persona licitadora realiza en el plan de transferencia y recepción del servicio un planteamiento detallado y ordenado. Esta estructura facilita la comprensión del plan, lo que se valora de manera muy positiva.*
- *Se identifican claramente las fases que componen la recepción del servicio, incluyendo una fase adicional (Fase 0) de una semana de duración en la que se recopilará toda la información de los elementos necesarios para solicitar formalmente al SAS el primer día del contrato. Esta fase incluirá una planificación detallada de las actividades que la UTE solicitará, tanto al SAS como al proveedor saliente, para poder coordinar toda la transferencia del conocimiento. Para ella se definen entregables, roles involucrados y actividades, por lo que se valora muy positivamente.*
- *La propuesta de la UTE, en cuanto a la transferencia de conocimiento, se apoya en dos metodologías, reuniones de transferencia y transferencia de la operación mediante la aplicación de técnicas contrastadas como shadowing directo / inverso, manifestando el estar abiertos a toda colaboración que sea necesaria con el proveedor saliente, lo que se valora de forma muy positiva.*
- *Se propone la creación del órgano que regirá la recepción del servicio, el comité de recepción*

del servicio constituido tanto por el responsable del contrato del SAS como por el proveedor saliente y la UTE, lo que también se valora de forma muy positiva.

- *Se identifican todas las actividades necesarias así como los hitos para la consecución del éxito de la recepción del servicio, haciendo especial hincapié en la continuidad del servicio y el tratamiento del backlog que exista al arranque del servicio. Se describen todos los actores que participan en cada una de las fases, así como la documentación a entregar en cada una de ellas. Todo ello se valora de forma muy positiva.*
- *Se identifican claramente los riesgos que pudieran surgir en la fase de recepción del servicio, así como la propuesta de acciones para mitigarlos, aunque no se indica cómo se le hará el seguimiento, por lo que la propuesta se considera adecuada.*
- *Se propone una herramienta de gestión del servicio propia de la UTE (SIGRI) que se integrará con NWT durante esta fase. Se espera poder disponer en la segunda semana del plugin de integración entre NWT y SIGRI para ser testeado, lo que se valora de forma muy positiva.*
- *Se propone entregar, durante esta fase, una primera propuesta de renovación tecnológica en base a aquellos equipos que salen de fin de vida durante el primer año de contrato, haciendo especial hincapié en parte del equipamiento de los fabricantes Fortinet y CISCO, que son los primeros equipos que tienen su fin de ciclo de vida más próximo, lo que también se valora de forma muy positiva.*
- *Así mismo, la oferta recoge una serie de indicadores que serán objeto de tratamiento en los distintos comités, permitiendo controlar el grado de avance del proceso y las posibles desviaciones, lo que también se valora de forma muy positiva.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ***UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-Soltel IT Solutions, S.L****. obtiene para este apartado una valoración de 1,9 puntos.*

Fujitsu Technology Solutions, S.A.

En relación al plan de transferencia y recepción de los servicios, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *La persona licitadora realiza en el plan de transferencia y recepción del servicio un planteamiento detallado y ordenado, lo que facilita la comprensión del plan, por lo que se valora de manera muy positiva.*
- *Se identifican claramente las fases que componen la recepción del servicio, incluyendo una fase adicional (movilización de Fujitsu), de dos semanas de duración, en las que se realizará el traspaso de información del equipo de transición, durante las cuales se moviliza el equipo y se preparan el soporte y asignación de medios materiales, tanto en Fujitsu como con la puesta en marcha de soporte con los fabricantes. Para esta fase adicional, se indican actividades previas, entradas, y trabajos, y por todo ello se valora de manera muy positiva.*
- *Se propone la activación de un Comité de Transferencia y Recepción del servicio constituido tanto por el Responsable del Contrato del SAS como por los responsables de los servicios actuales y nuevos responsables. Se identifican las funciones y reuniones de seguimiento que tendrán lugar, por lo que se valora muy positivamente.*
- *Se identifican todas las actividades necesarias, así como los hitos para la consecución del éxito de la recepción del servicio, a pesar de que la continuidad del servicio se asegura al ser el actual prestatario del servicio. Se describen todos los actores que participan en cada una de las fases así como la documentación a entregar en cada una de ellas, lo que se valora de forma muy positiva.*
- *Se incluye una fase de revisión/actualización de procedimientos de prestación del servicio,*

hecho que se valora de manera muy positiva.

- *Se identifican claramente los riesgos que pudieran surgir en la fase de recepción del servicio, así como la propuesta de acciones para contenerlos, a los que se les hará seguimiento en las reuniones de control, por lo que se valora muy positivamente.*
- *La persona licitadora dispone de una herramienta de gestión del servicio propia de la UTE (SGS) ya integrada con WebCGES, y se integrará con NWT para que esté disponible el día 1 del servicio (tras esta fase de transferencia y recepción del servicio). Para esta integración, se define una planificación con los pasos a seguir de una duración de 2 meses. Todo ello se valora de forma muy positiva.*
- *Se identifican los equipos que se encuentran con fin de soporte (EoS) próximo o finalizado. Se propone, antes de la fase de transición, la evaluación de la posibilidad de renovación tecnológica, especialmente de los Switches LAN de acceso o de los equipos de Seguridad Firewall Fortigate 310B, por todo ello se valora muy positivamente.*
- *Así mismo, la oferta recoge una serie de indicadores que serán objeto de tratamiento en los distintos comités, permitiendo controlar el grado de avance del proceso y las posibles desviaciones, lo que también se valora de forma muy positivamente.*
- *Se propone la comprobación de la calidad mediante la verificación de los logros previstos en dos "Puertas de Calidad" (Quality Gate – QG), establecidas para verificar la "Captura de conocimiento" y la "Ejecución de la Transferencia operativa de los servicios", lo que se valora de forma muy positiva.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ***Fujitsu Technology Solutions, S.A,*** *obtiene para este apartado una valoración de 2 puntos.*

Criterio 4.1.a: resumen de puntuación

	UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-Soltel IT Solutions, S.L.	***Fujitsu Technology Solutions, S.A.***
Plan de recepción y transferencia de los servicios	***1,9***	***2***

4.1.b Plan de prestación del servicio, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 14 puntos.

UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-Soltel IT Solutions, S.L.

En relación a este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *Se recoge un organigrama claro, en el que se indica el horario de servicio y responsabilidades, describiendo los roles de Responsable del Proyecto, Jefe de Proyecto, Controller y Equipo de Apoyo. No se indica el Rol de los Consultores Técnicos de los fabricantes. Aprovechan la existencia de Call Center ya en uso para funciones de Dispaching adicionales a la integración de herramientas del proveedor y del SAS. Cuentan con un equipo de soporte local repartido por la geografía andaluza que se pondrá a disposición del proyecto en el caso de que se requiera. A excepción de la falta de concreción del Rol de los*

Consultores Técnicos de los fabricantes, este apartado se valora de forma positiva.

- *La propuesta de reuniones es adecuada, distinguiendo reuniones en los distintos planos, estratégico, táctico y operativo. La propuesta de informes está basada en la presentación y análisis de los ANS, lo cual se valora de forma positiva, pero no se indica nada referente a informes sobre la situación del equipamiento, como equipos con más incidencias, modelos con más incidencias, o similares, que ayude al SAS en la toma de decisiones en el ámbito del contrato.*
- *Detallan el modelo de relación con cada fabricante y es adecuado al servicio, lo cual se valora de forma positiva.*
- *Se indica perfectamente lo solicitado en el PPT respecto a las altas y bajas de equipamientos, el procedimiento de valoración económica y las características específicas para cada fabricante por lo que se valora de forma muy positiva.*
- *Detallan perfectamente el proceso de cambio de Firmware y Software. En el caso de CISCO, no aclara si los cambios serán ejecutados por el fabricante o por la UTE, si bien en el resto de casos sí, lo que se valora de forma positiva.*
- *Detallan perfectamente lo solicitado en el PPT respecto a la actividad planificada, describiendo los procesos y las herramientas en las que se apoyará la gestión de esta actividad planificada. Todo ello se valora de forma muy positiva.*
- *Indican lo solicitado en el PPT respecto a los almacenes o lugares en los que se dispondrán de las piezas y recambios, identificando claramente el número, ubicación geográfica y disponibilidad horaria de estos almacenes. Se valora de forma muy positiva.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ***UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-Soltel IT Solutions, S.L.*** *obtiene para este apartado una valoración de 12,4 puntos.*

Fujitsu Technology Solutions, S.A.

En relación a este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *El organigrama es claro e indican el horario de servicio y responsabilidades. Aprovechan la existencia de Call Center ya en uso para funciones de Dispaching adicionales a la integración de herramientas. Además, cuentan con un equipo de soporte local repartido por la geografía andaluza y coordinado desde Málaga y Sevilla. Describen los roles de las figuras de director de cuenta, responsable del servicio, jefe de proyecto, coordinador de zona y consultor técnico especializado No se indica el Rol de los Consultores Técnicos de los fabricantes. A excepción de la falta de concreción en esta última figura, se valora de forma positiva el organigrama presentado.*
- *La propuesta de reuniones es adecuada, distinguiendo reuniones en los distintos planos, estratégico, táctico y operativo. La propuesta de informes está basada en la presentación y análisis de los ANS, e indican la creación de cuadros de mando con análisis de la situación del equipamiento, como equipos con más incidencias, modelos con más incidencias o similares, que ayudará al SAS en la toma de decisiones en el ámbito del contrato. La propuesta de modelo de relación se valora de forma muy positiva.*
- *Detallan el modelo de relación con cada fabricante y es adecuado al servicio. Se valora de forma positiva.*
- *Se detalla de manera muy acertada lo solicitado en el PPT respecto a las altas y bajas de equipamientos, el procedimiento de valoración económica y las características específicas para cada fabricante, por lo que se valora de forma muy positiva.*

- *Indican que habrá un procedimiento de certificación de los cambios por parte del fabricante pero no indica de forma clara quién ejecutará los cambios en cada caso y cuál será el papel del fabricante, por lo que la valoración es mejorable.*
- *Se indican las condiciones que regirán la actividad planificada, si bien no se detalla el proceso de gestión de parada. En el caso del fabricante HPE, se indica que la parada se hará en base al horario de nivel de servicio, mientras que para el resto de fabricantes indican que la parada de servicio se hará en el horario más conveniente para el SAS, independientemente del horario de nivel del servicio. Por todo ello, la valoración de este punto es mejorable.*
- *Reflejan en su oferta la información solicitada en el PPT respecto a los almacenes o lugares en los que se dispondrán de las piezas y recambios, identificando claramente el número, ubicación geográfica y disponibilidad horaria de estos almacenes. Se valora de forma muy positiva.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ***Fujitsu Technology Solutions, S.A,*** *obtiene para este apartado una valoración de 10,8 puntos.*

Criterio 4.1.b: resumen de puntuación

	UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-Soltel IT Solutions, S.L.	***Fujitsu Technology Solutions, S.A.***
Plan de prestación del servicio	***12,40***	***10,80***

4.1.c Plan de devolución del servicio, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 2 puntos.

UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-Soltel IT Solutions, S.L.

En relación a este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *La persona licitadora realiza, en el plan de devolución del servicio, un planteamiento detallado y ordenado, cubriendo todo lo solicitado en el PPT. Las fases del plan se desglosan en actividades bien delimitadas facilitando la comprensión del plan, por lo que se valora de manera muy positiva.*
- *Se establecen tres fases principales divididas en etapas. Se añade una fase 0 donde se entrega toda la información, documentación, herramientas, etc. Se detallan para esta fase las actividades, documentación a entregar y recursos involucrados. Se presenta en esta fase una propuesta de calendario de devolución. La fase 0 comenzará 5 días antes de la firma del contrato, agilizando así las tareas de devolución del conocimiento, lo que se valora muy positivamente.*
- *Cada etapa detallada en el plan describe las actividades que la componen, identificando, para cada una de ellas de forma clara y concisa, su objetivo, los roles intervinientes y las entradas y salidas de la misma, ajustándose a la estructura y los tiempos de ejecución solicitados y facilitando una adecuada devolución del servicio, gradual y ordenada, por lo que se valora muy positivamente.*

- *Se propone el seguimiento y control a través de un comité de devolución, detallando la periodicidad, los roles intervinientes, entradas y salidas y funciones del mismo lo que se valora de forma muy positiva.*
- *La propuesta del plan de devolución detalla especialmente la transferencia del conocimiento, estableciendo sesiones de traspaso de conocimiento diferenciadas según el perfil al que van dirigidas. Se describe, como la fase más importante de la devolución del servicio, el shadowing de los equipos de trabajo, se detallan los recursos involucrados y los entregables y se ofrece extender esta fase siempre que el SAS lo solicite, lo que se valora de forma muy positiva.*
- *Se identifican los riesgos para la fase de ejecución y transferencia, detallando las acciones a realizar para mitigarlos a medida que avance el plan, y proponiendo su seguimiento en los comités operativos, lo que se valora de forma muy positiva.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ***UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-Soltel IT Solutions, S.L.*** *obtiene para este apartado una valoración de 2 puntos.*

Fujitsu Technology Solutions, S.A.

En relación al plan de transferencia y recepción de los servicios, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *La persona licitadora realiza en el plan de devolución del servicio un planteamiento detallado y ordenado cubriendo todo lo solicitado en el PPT. Las fases del plan se desglosan en actividades bien delimitadas facilitando la comprensión del mismo, por lo que se valora de manera muy positiva.*
- *Cada etapa detallada en el plan describe las actividades que la componen, identificando para cada una de ellas de forma clara y concisa su objetivo, los roles intervinientes y las entradas y salidas de la misma, ajustándose a la estructura y los tiempos de ejecución solicitados y facilitando una adecuada devolución del servicio, gradual y ordenada, por lo que se valora como muy positivamente.*
- *La persona licitadora se compromete a finalizar todos los trabajos en ejecución incluso después de finalizar el contrato, priorizando los tickets que por criticidad o historial puedan tener alguna dificultad para el nuevo proveedor, asegurando así la continuidad del servicio, lo que se valora de forma muy positiva.*
- *Se propone el seguimiento y control a través de un comité de devolución, detallando la periodicidad, los roles intervinientes, entradas y salidas y funciones del mismo lo que se valora de forma muy positiva.*
- *Se propone, en la fase de planificación de la devolución, la creación de un registro RAID (Riesgos, supuestos, cuestiones y dependencias), lo que se valora como muy positiva.*
- *La propuesta del plan de devolución detalla especialmente la transferencia del conocimiento. Se enumeran las materias a transferir y perfiles a los que van dirigidas dichas materias lo que se valora de forma muy positiva.*
- *Se identifican los riesgos para la fase de ejecución y transferencia, detallando las acciones a realizar para mitigarlos a medida que avance el plan y proponiendo su seguimiento en los comités operativos, lo que se valora de forma muy positiva.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto ***Fujitsu Technology Solutions, S.A.*** *obtiene para este apartado una valoración de 2 puntos.*

Criterio 4.1.c: resumen de puntuación

	UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-Soltel IT Solutions, S.L.	***Fujitsu Technology Solutions, S.A.***
Plan de devolución del servicio	***2***	***2***

4.1.d Plan de garantía del servicio, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 2 puntos.

UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-Soltel IT Solutions, S.L.

En relación a este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *La UTE ofrece un plan de garantía del servicio ligado a la calidad de los trabajos objetos del Plan de Prestación de servicio; es decir se mantendrán, durante el periodo de garantía, todos los estándares de calidad ofertados en la fase de ejecución del servicio, lo que se valora de forma positiva.*
- *Para el seguimiento del servicio de garantía prestado, se designará un responsable operativo, siendo el interlocutor único con el SAS y se establecerán reuniones de inicio y mensuales, lo que se valora como positivo.*
- *La persona licitadora mantiene un punto único de contacto, por lo que se mantendrá el canal de comunicación vía CGES. Para una correcta gestión de las incidencias durante el período de garantía, la UTE seguirá lo establecido en el proceso de Gestión de Incidencias definido en el Modelo de Servicio TIC basado en ITIL, hecho que se valora muy positivamente.*
- *Se ofrece un soporte técnico por el que se asignará para la resolución de la incidencia reportada el soporte técnico suficiente y necesario (perfiles), dependiendo de la naturaleza de la incidencia, siempre con el fin de dar cumplimiento a los niveles de servicio comprometidos, y se dará prioridad a la resolución de incidencias de forma remota, aunque, en caso de no ser posible por la naturaleza de éstas, se realizará el desplazamiento in-situ del técnico del fabricante asignado a su resolución. Todo ello se valora de forma muy positiva.*
- *No se indican posibles riesgos de esta fase, por lo que se considera muy pobre en este punto.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ***UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-Soltel IT Solutions, S.L****. obtiene para este apartado una valoración de 1,44 puntos.*

Fujitsu Technology Solutions, S.A.

En relación a este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *La persona licitadora propone un plan de garantía del servicio ligado a la calidad de los trabajos objetos del Plan de Prestación de servicio; es decir se mantendrán, durante el periodo de garantía, todos los estándares de calidad ofertados en la fase de ejecución del servicio. Además, el ANS a aplicar para incidencias cubiertas por garantía será el mismo que*

durante el periodo activo de la prestación del servicio, lo que se valora de forma muy positiva.

- *La oferta presentada propone como único interlocutor para el SAS al SDM (Service Delivery Manager) o Gestor del contrato de la cuenta y pondrá a disposición todos sus activos, tanto materiales como humanos, para cubrir las incidencias en garantía que surjan una vez que haya concluido el periodo contratado en la presente licitación, lo que se valora de forma muy positiva.*
- *La forma de comunicar las peticiones de garantías de incidencias será mediante correo electrónico o llamada telefónica a los números y direcciones que facilitarán en el periodo de devolución del servicio, sin hacer mención a NWT, lo que se valora de forma adecuado.*
- *Se especifican las fases en las que consistirá el plan de garantía y las actividades que conllevaría, y se indican los pasos a seguir en el procedimiento para la gestión de incidencias durante esta fase. Todo ello se valora de forma muy positiva.*
- *Se indican los riesgos que se podrían manifestar en esta fase, proponiendo mitigaciones para ellos, lo que se valora de forma muy positiva.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ***Fujitsu Technology Solutions, S.A.*** *obtiene para este apartado una valoración de 1,84 puntos.*

Criterio 4.1.d: resumen de puntuación

	UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.- Soltel IT Solutions, S.L.	***Fujitsu Technology Solutions, S.A.***
Plan de garantía del servicio	***1,44***	***1,84***

4.2 Lote 2. Servicios de mantenimiento sin soporte de fabricante

Nº ORDEN	***CRITERIO***	***TIPO EVALUACIÓN***	***PONDERACIÓN***
2	*Plan de proyecto*	*No automática*	*20*

CRITERIO 2: PLAN DE PROYECTO

Se valorarán, hasta un máximo de 20 puntos, los distintos planteamientos realizados en base a los siguientes apartados y puntuaciones.

4.2.a. Plan de transferencia y recepción de los servicios, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 1 punto.
4.2.b. Plan de prestación del servicio:

i. Modelo de gestión para la prestación de mantenimiento de equipos críticos, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 10 puntos.
ii. Modelo de gestión para la prestación de mantenimiento de equipos no críticos, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 7 puntos.

4.2.c. Plan de devolución del servicio, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 0,5 puntos.
4.2.d. Plan de garantía del servicio, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones

técnicas, hasta un máximo de 1,5 puntos.

NOTA: En el apartado 4.2.b.ii Modelo de gestión para la prestación de mantenimiento de equipos no críticos, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 7 puntos, Fujitsu Technology Solutions detalla el ciclo de vida de las incidencias o peticiones, indicando que el tiempo de respuesta para la elaboración de un presupuesto es de 5 días laborables desde su solicitud. No obstante, en el apartado 1.1. Aceptación, de su oferta, declaran que:

> *"Fujitsu hace declaración expresa de conocer, aceptar incondicionalmente y acatar todas y cada una de las cláusulas de los pliegos de cláusulas administrativas, de prescripciones técnicas y anexos, objeto de la presente contratación, sin salvedad alguna.*
> *Si en este documento de oferta técnica, por error, cualquier punto, parámetro o frase no estuviera de acuerdo o contradijese el PPT, deberá ser tomado como una errata y prevalecerá el criterio del pliego y la presente aceptación de todas sus condiciones".*

Se hace constar que el PPT, en su apartado 6.2.2. Servicios de mantenimiento para equipos no críticos del lote 2 y Servicios del lote 3, establece que los tiempos de estimación del esfuerzo de solución en plazo deberán ser inferiores al reflejado por la persona licitadora, por lo que se estará a lo establecido en los pliegos.

4.2.a. Plan de transferencia y recepción de los servicios, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 1 punto.

DXC Technology Servicios España, S.L.U.

En relación a este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *La persona licitadora realiza, en el plan de transferencia y recepción del servicio, un planteamiento detallado y ordenado. Esta estructura facilita la comprensión del plan, lo que se valora de manera muy positiva.*
- *Se identifican claramente las fases que componen la recepción del servicio, incluyendo una fase adicional (Fase 0), de una duración de 1 mes, en la que se incluyen actividades previas y preliminares al inicio del contrato, internas de la persona licitadora, que consisten en la preparación y adecuación de los medios, recursos y herramientas para la prestación del servicio, por todo ello se valora muy positivamente.*
- *Para todas las fases que se definen en la oferta se identifican todas las actividades necesarias. Se realiza un análisis y estudio del servicio que identifica fortalezas y debilidades del actual servicio, lo que permitirá identificar puntos de mejora. Se da un peso relevante a la formación y capacitación de los recursos. Todo ello se valora de forma muy positiva.*
- *La persona licitadora plantea un plan de recepción y transferencia de los servicios donde existirá un periodo de "shadowing" en el que dará el servicio bajo la supervisión del proveedor saliente, no planteando el shadowing inverso, por lo que se valora como mejorable.*
- *Se identifican claramente los riesgos que pudieran surgir en la fase de recepción del servicio, así como la propuesta de acciones para mitigarlos, aunque no se indica cómo se le hará el seguimiento, por lo que la propuesta se considera adecuada.*

- *Aunque se hace referencia en los pasos a realizar para la gestión del inventario, no se proponen ni revisión de inventario ni análisis de equipos con obsolescencia tecnológica, valorando este aspecto como pobre.*
- *No se definen indicadores específicos de esta fase, valorando este aspecto como muy pobre.*

*Por todas estas razones y después del análisis expuesto, la empresa **DXC Technology Servicios España, S.L.U** obtiene para este apartado una valoración de 0,6 puntos.*

Inetum España, S.A.

En relación a este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *La persona licitadora realiza, en el plan de transferencia y recepción del servicio, un planteamiento detallado y ordenado. Esta estructura facilita la comprensión del plan, lo que se valora de manera muy positiva.*
- *Se identifican claramente las fases que componen la recepción del servicio, pero no se identifica ninguna fase adicional a las definidas en el pliego en la que se analizarían actividades previas y preliminares al inicio del contrato, por lo que se valora como mejorable.*
- *Se identifican los objetivos, las actividades necesarias, así como la metodología para su consecución, contando con un modelo de asignación de recursos que cuenta con recursos locales y recurso experto en la transición de servicios de mantenimiento de este tipo, hecho que se valora de manera muy positiva.*
- *La propuesta de la persona licitadora en cuanto a la adquisición de conocimiento se apoya en la visualización de la operación del servicio por parte del contratista actual en la fase de recepción. Para la fase de transferencia, la persona licitadora manifiesta que tomarán el control, siendo el contratista actual el que visualice la operación del servicio. propuesta que se valora de manera muy positiva.*
- *La persona licitadora definirá las responsabilidades y gestionará la resolución de problemas entre el proveedor saliente, el SAS y/u otros proveedores, aportando colaboración máxima con el antiguo contratista a la hora de llegar a acuerdos, tanto técnicos como económicos, para que las distintas fases del plan de recepción y transferencia del servicio se lleven a cabo en los plazos, términos previstos y sin impacto negativo en el servicio, hecho que se valora de manera muy positiva.*
- *Se indica que se hará un análisis de los riesgos que pudieran surgir en estas fases pero no se identifican en la oferta, valorando este aspecto como pobre.*
- *En la fase de recepción se plantea el estudio del stock necesario por ubicación, que se realizará a partir del inventario de dispositivos estudiando cada caso en función de las características del parque de cada una de las ubicaciones, en base al histórico de averías disponible, antigüedad y características particulares de las maquinas. Todo ello se valora de forma positiva.*
- *Se indica que se definirán indicadores específicos de esta fase, aunque no se definen en la oferta presentada, valorando este aspecto como pobre.*

*Por todas estas razones y después del análisis expuesto, **Inetum España, S.A**. obtiene para este apartado una valoración de 0,7 puntos.*

UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-Tekpyme, S.L.

En relación a este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *La persona licitadora realiza, en el plan de transferencia y recepción del servicio, un planteamiento detallado y ordenado. Esta estructura facilita la comprensión del plan, lo que se valora de manera muy positiva.*
- *Se identifican claramente las fases que componen la recepción del servicio, incluyendo una fase adicional (Fase 0), de una semana de duración, en la que se recopilará toda la información de los elementos necesarios para solicitar formalmente al SAS el primer día del contrato. Esta fase incluirá una planificación detallada de las actividades que la UTE solicitará tanto al SAS como al proveedor saliente, para poder coordinar toda la transferencia del conocimiento. Para ella, se definen entregables, roles involucrados y actividades, por lo que se valora muy positivamente.*
- *Se identifican todas las actividades necesarias, así como los hitos para la consecución del éxito de la recepción del servicio, haciendo especial hincapié en la continuidad del servicio y el tratamiento del backlog que exista al arranque del servicio. Se describen todos los actores que participan en cada una de las fases, así como la documentación a entregar en cada una de ellas. Todo ello se valora de forma muy positiva.*
- *La propuesta de la UTE, en cuanto a la transferencia de conocimiento, se apoya en dos metodologías, reuniones de transferencia y transferencia de la operación mediante la aplicación de técnicas contrastadas como shadowing directo / inverso, manifestando el estar abiertos a toda colaboración que sea necesaria con el proveedor saliente, lo que se valora de forma muy positiva.*
- *Se propone la creación del órgano que regirá la recepción del Servicio, el Comité de Recepción del servicio, constituido tanto por el Responsable del Contrato del SAS como por el proveedor saliente y la UTE, lo que también se valora de forma muy positiva.*
- *Se identifican claramente los riesgos que pudieran surgir en la fase de recepción del servicio, así como la propuesta de acciones para mitigarlos, aunque no se indica cómo se le hará el seguimiento, por lo que la propuesta se considera adecuada.*
- *Se propone una herramienta de gestión del servicio propia de la UTE (SIGRI) que se integrará con NWT durante esta fase. Se espera poder disponer en la segunda semana del plugin de integración entre NWT y SIGRI para ser testeado, lo que se valora de forma muy positiva.*
- *Se propone entregar, durante esta fase, un plan de evolución y gestión de obsolescencia tecnológica con una primera propuesta de renovación tecnológica en base a aquellos equipos que tengan un mayor grado de obsolescencia y mayor número de incidencias, lo que también se valora de forma muy positiva.*
- *Así mismo, la oferta recoge una serie de indicadores que serán objeto de tratamiento en los distintos comités, permitiendo controlar el grado de avance del servicio y las posibles desviaciones, lo que también se valora de forma muy positiva.*

*Por todas estas razones y después del análisis expuesto, la **UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-Tekpyme, S.L.** obtiene para este apartado una valoración de 0,95 puntos.*

UTE Fujitsu Technology Solutions, S.A.-Solitium, S.L.

En relación al plan de transferencia y recepción de los servicios, y según los requisitos establecidos

en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *La persona licitadora realiza, en el plan de transferencia y recepción del servicio, un planteamiento detallado y ordenado, lo que facilita la comprensión del plan, por lo que se valora de manera muy positiva.*
- *Se identifican claramente las fases que componen la recepción del servicio, incluyendo una fase adicional (movilización de Fujitsu) de dos semanas de duración, en las que se realizará el traspaso de información del equipo de transición, durante las cuales se moviliza el equipo y se preparan el soporte y asignación de medios materiales, tanto en Fujitsu como con la puesta en marcha de soporte con los fabricantes. Para esta fase adicional se indican actividades previas, entradas y trabajos. Todo ello se valora muy positivamente.*
- *Se identifican todas las actividades necesarias, así como los hitos para la consecución del éxito de la recepción del servicio, a pesar de que la continuidad del servicio se asegura al ser el actual prestatario del servicio. Se describen todos los actores que participan en cada una de las fases así como la documentación a entregar en cada una de ellas, lo que se valora de forma muy positiva.*
- *Se incluye una fase de revisión/actualización de procedimientos de prestación del servicio, hecho que se valora de manera muy positiva.*
- *Se propone la activación de un Comité de Transferencia y Recepción del servicio, constituido tanto por el Responsable del Contrato del SAS como por los responsables de los servicios actuales y nuevos responsables. Se identifican las funciones y reuniones de seguimiento que tendrán lugar, por lo que se valora muy positivamente.*
- *La persona licitadora dispone de una herramienta de gestión del servicio propia de la UTE (SGS) ya integrada con WebCGES, y se integrará con NWT para que esté disponible el día 1 del servicio (tras esta fase de transferencia y recepción del servicio). Para esta integración se define una planificación con los pasos a seguir, de una duración de 2 meses. Todo ello se valora de forma muy positiva.*
- *Se propone la comprobación de la calidad mediante la verificación de los logros previstos en dos "Puertas de Calidad" (Quality Gate – QG), establecidas para verificar la "Captura de conocimiento" y la "Ejecución de la Transferencia operativa de los servicios", lo que se valora de forma muy positiva.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, la ***UTE Fujitsu Technology Solutions, S.A.-Solitium, S.L.*** *obtiene para este apartado una valoración de 1 punto.*

Criterio 4.2.a: resumen de puntuación

	DXC Technology Servicios España, S.L.U	***Inetum España, S.A.***	***UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-Tekpyme S.L.***	***UTE Fujitsu Technology Solutions, S.A.-Solitium, S.L.***
Plan de recepción y transferencia de los servicios	***0,6***	***0,7***	***0,95***	***1***

<u>4.2.b. Plan de prestación del servicio</u>

<u>4.2.b.i. Modelo de gestión para la prestación de mantenimiento de equipos críticos, según los</u>

<u>términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 10 puntos.</u>

DXC Technology Servicios España, S.L.U.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *No se concreta ningún modelo de relación en el que se indiquen las reuniones a mantener ni su periodicidad. Se limitan a definir la comunicación con el SAS a través del Service Desk con un equipo remoto de DXC para actividades planificadas (incidencias) y no planificadas (cambios, lanzamientos, mantenimientos preventivos) e indican que, "a modo transversal", habrá un equipo encargado de la Interlocución de alto nivel con los responsables del SAS. Por todo ello, este apartado se valora como pobre.*
- *No se especifican los almacenes o lugares en los que se dispondrán de las piezas y recambios, ni se identifican claramente el número, ubicación geográfica y disponibilidad horaria de estos almacenes. Simplemente se indica: "Distribución de piezas y equipamiento en almacenes próximos a las ubicaciones donde reside el equipamiento". Por todo ello, la valoración es muy pobre.*
- *No se especifica el organigrama, ni hay una descripción de los roles ni se especifica el número de recursos. Por todo ello, la valoración es muy pobre.*
- *No se especifica el procedimiento de parada planificada, limitándose a indicar que las paradas motivadas por tareas de mantenimiento preventivo siempre se realizarán en coordinación con los responsables de la administración de estos sistemas. Por todo ello, la valoración es muy pobre.*
- *No se especifica el procedimiento de altas y bajas de equipamiento. DXC se limita a decir que el Servicio de Soporte Avanzado realizará la gestión del inventario y la configuración (altas y bajas de inventario). Por todo ello la valoración es muy pobre.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ***DXC Technology Servicios España, S.L.U*** *obtiene para este apartado una valoración de 0,4 puntos.*

Inetum España, S.A.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *La propuesta de reuniones es apropiada, distinguiendo reuniones en los distintos planos, estratégico, táctico y operativo. La propuesta de informes se basa en Informes mensuales e informes de progreso. No se contempla la generación de análisis con los modelos o fabricantes con más incidencias, aunque se indica la posibilidad de elaboración de informes a demanda del SAS. Todo ello se valora de forma positiva.*
- *Describen de manera muy detallada, los almacenes o lugares en los que se dispondrán de las piezas y recambios, identificando claramente el número, ubicación geográfica y disponibilidad horaria de estos almacenes, por lo que se valora de forma muy positiva.*
- *El organigrama es claro e indican el horario de servicio y responsabilidades. Todo el servicio es coordinado y controlado por el Coordinador del Centro de Control de Inetum con los siguientes roles: operadores, coordinador Logístico/dispatchers y técnicos online. Además, describe los roles de las figuras de jefe de proyecto, coordinador técnico, técnicos in situ, técnicos de laboratorio y gestor administrativo. Indican claramente el número de recursos y su disponibilidad en horario normal y en horario extendido. La ubicación de los recursos,*

como en el caso de los técnicos de campo, no es clara; por ejemplo, no se indican el número de técnicos de campo por provincia. Por todo ello, la valoración es mejorable.

- *Detallan la actividad planificada, describiendo los procesos y las herramientas en las que se apoyará la Gestión de esta actividad. Indican que el horario de parada de servicio será seleccionado por Inetum, si bien el SAS podrá presentar objeciones razonadas que se tratarán de atender en la medida de lo posible, lo que no se considera lo más adecuado para el SAS. Por todo ello, este apartado se valora de manera mejorable.*
- *Indican perfectamente tanto el procedimiento de alta y baja de equipamiento como el de valoración económica para incluir o excluir equipos. Por todo ello, se valora de forma muy positiva.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ***Inetum España, S.A****. obtiene para este apartado una valoración de 7,20 puntos.*

UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-Tekpyme S.L.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *La propuesta de reuniones es acertada, distinguiendo reuniones en los distintos planos, estratégico, táctico y operativo. La propuesta de informes está basada en la presentación y análisis de los ANS, lo cual es conforme a los intereses del SAS, pero no se indica nada referente a informes sobre la situación del equipamiento, como equipos con más incidencias, modelos con más incidencias, o similares, que ayude al SAS en la toma de decisiones en el ámbito del contrato. Por todo ello, se valora de forma positiva.*
- *La UTE refleja perfectamente en su oferta los almacenes o lugares en los que se dispondrán de las piezas y recambios, identificando claramente el número, ubicación geográfica y disponibilidad horaria de estos almacenes. Por tanto, se valora de forma muy positiva.*
- *Se recoge un organigrama claro y se indican el horario de servicio y responsabilidades, describiendo los roles de responsable del proyecto, jefe de proyecto, controller y equipo de apoyo, por lo que se valora de forma muy positiva.*
- *Detallan perfectamente la actividad planificada, describiendo los procesos y las herramientas en las que se apoyará la Gestión de esta actividad. Se especifica el procedimiento de gestión de la parada o ventana de trabajo, indicando que se acordará con el Interlocutor responsable del Servicio del SAS la ventana más adecuada para cortes de servicio superiores a cinco minutos. No se contempla el acuerdo de ventana planificada salvo en casos de cortes superiores a 5 minutos. Por ello, la valoración se valora de forma positiva.*
- *Detallan perfectamente el procedimiento de alta y baja, así como el de valoración económica para incluir o excluir equipos. Por iniciativa propia, se comprometen a unos niveles de servicio que resultan adecuados para la tramitación de las altas y bajas de los equipos. Por todo ello, se valora de forma muy positiva.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ***UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-Tekpyme S.L.*** *obtiene para este apartado una valoración de 9,20 puntos.*

UTE Fujitsu Technology Solutions, S.A.-Solitium, S.L.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones

técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *La propuesta de reuniones es acertada, distinguiendo reuniones en los distintos planos, estratégico, táctico y operativo. La propuesta de informes está basada en la presentación y análisis de los ANS, e indican la creación de cuadros de mando con análisis de la situación del equipamiento, como los equipos con más incidencias, modelos con más incidencias, o similar, que ayudará al SAS en la toma de decisiones en el ámbito del contrato. La propuesta de modelo de relación se valora de forma muy positiva.*
- *Describen de manera muy detallada los almacenes o lugares en los que se dispondrán de las piezas y recambios, identificando claramente el número, ubicación geográfica y disponibilidad horaria de estos almacenes. Se valora de forma muy positiva.*
- *El organigrama es claro e indican el horario de servicio y responsabilidades. Aprovechan la existencia de un Call Center ya en uso para funciones de Dispatching adicionales a la integración de herramientas. Además, cuentan con un equipo de soporte local repartido por la geografía andaluza y coordinado desde Málaga y Sevilla. Describen los roles de las figuras de director de cuenta, responsable del servicio, jefe de proyecto, coordinador de zona y consultor técnico especializado, sin contemplar un rol para los consultores técnicos de los fabricantes. Por todo ello, el apartado se valora de forma muy positiva.*
- *Indican que la activad planificada se acordará con el SAS y se realizará en horario de menor impacto para el negocio. Describe cómo impacta en los procesos de gestión de incidencias y peticiones respecto al cómputo de tiempo para los ANS y los motivos por los que se pueden producir. Se valora de forma muy positiva.*
- *Detallan perfectamente el procedimiento de alta y baja de los equipos, así como el de valoración económica para incluirlos o excluirlos. Por iniciativa propia, se comprometen a unos niveles de servicio que resultan adecuados para la tramitación de las altas y bajas del equipamiento. Por todo ello, se valora de forma muy positiva.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ***UTE Fujitsu Technology SolutionS, S.A.-Solitium, S.L.*** *obtiene para este apartado una valoración de 10 puntos.*

Criterio 4.2.b.i: resumen de puntuación

	DXC Technology Servicios España, S.L.U.	***Inetum España, S.A.***	***UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-Tekpyme S.L.***	***UTE Fujitsu Technology Solutions, S.A.-Solitium, S.L.***
Modelo de gestión para la prestación de mantenimiento de equipos críticos y críticos	***0,40***	***7,20***	***9,20***	***10***

<u>4.2.b.ii. Modelo de gestión para la prestación de mantenimiento de equipos no críticos, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 7 puntos.</u>

DXC Technology Servicios España, S.L.U.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones

técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *No se concreta ningún modelo de relación en el que se indiquen las reuniones a mantener ni su periodicidad. Se limitan a definir la comunicación con el SAS a través del Service Desk con un equipo remoto de DXC para actividades planificadas (incidencias) y no planificadas (cambios, lanzamientos, mantenimientos preventivos) e indican que, "a modo transversal", habrá un equipo encargado de la Interlocución de alto nivel con los responsables del SAS. Por todo ello, se valora como muy pobre.*
- *No se especifican los almacenes o lugares en los que se dispondrán de las piezas y recambios, ni se identifican claramente el número, ubicación geográfica y disponibilidad horaria de estos almacenes. Simplemente se indica: "Distribución de piezas y equipamiento en almacenes próximos a las ubicaciones donde reside el equipamiento." Por todo ello, la valoración es muy pobre.*
- *No se especifica el organigrama, ni hay una descripción de los roles ni se especifica su número de recursos. Por todo ello, la valoración es muy pobre.*
- *No se indica el ciclo de vida de las incidencias o peticiones, se limita a comentar que se realizarán desplazamientos previamente autorizados en el caso de que la incidencia no se pueda resolver en remoto. Todo ello se valora de forma muy pobre.*
- *No presentan ningún catálogo de servicio ni dan ninguna indicación de cómo se elaborará; por ello, la valoración es muy pobre.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ***DXC Technology Servicios España, S.L.U.*** *obtiene para este apartado una valoración de 0 puntos.*

Inetum España, S.A.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *La propuesta de reuniones es acertada, distinguiendo reuniones en los distintos planos, estratégico, táctico y operativo. La propuesta de informes se basa en Informes mensuales e informes de progreso. Si bien no se menciona la generación de análisis con los modelos o fabricantes con más incidencias, se indica la posibilidad de elaboración de informes a demanda del SAS. Todo ello se valora de forma adecuada.*
- *Describen de manera muy detallada los almacenes o lugares en los que se dispondrán de las piezas y recambios, identificando claramente el número, ubicación geográfica y disponibilidad horaria de estos almacenes. Se valora de forma muy positiva.*
- *El organigrama es claro e indican el horario de servicio y responsabilidades. Todo el servicio es coordinado y controlado por el Coordinador del Centro de Control de Inetum con los siguientes roles: operadores, coordinador Logístico/dispatchers y técnicos online. Además, describe los roles de las figuras de jefe de proyecto, coordinador técnico, técnicos in situ, técnicos de laboratorio y gestor administrativo. Indican claramente el número de recursos y su disponibilidad en horario normal y en horario extendido. La ubicación de los recursos, como en el caso de los técnicos de campo no es clara; por ejemplo, no se indican el número de técnicos de campo por provincia. Por todo ello, la valoración es mejorable.*
- *Detallan perfectamente el ciclo de vida de las incidencias o peticiones y las fases necesarias que se ejecutarán durante la vida de éstas. Todo ello se valora de forma muy positiva.*

- *El catálogo de servicio propuesto cumple con las características solicitadas, concretando cuánto suponen estos esfuerzos, lo cual permite prever el coste de las tarifas de cada una de las tareas. Por todo ello se valora de forma muy positiva.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ***Inetum España, S.A.*** *obtiene para este apartado una valoración de 5,6 puntos.*

UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-Tekpyme, S.L.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *La propuesta de reuniones es acertada, distinguiendo reuniones en los distintos planos, estratégico, táctico y operativo. La propuesta de informes está basada en la presentación y análisis de los ANS, lo cual es conforme a los intereses del SAS, pero no se indica nada referente a informes sobre la situación del equipamiento, como equipos con más incidencias, modelos con más incidencias, o similares, que ayude al SAS en la toma de decisiones en el ámbito del contrato. Por todo ello, se valora de forma mejorable.*
- *La UTE refleja en su oferta la información solicitada respecto a los almacenes o lugares en los que se dispondrán de las piezas y recambios, identificando claramente el número, ubicación geográfica y disponibilidad horaria de estos almacenes. Por tanto, se valora de forma muy positiva.*
- *Se recoge un organigrama claro y se indican el horario de servicio y responsabilidades, describiendo los roles de responsable del proyecto, jefe de proyecto, controller y equipo de apoyo. Se valora de forma muy positiva.*
- *Proponen tasar previamente todas las actividades a realizar sobre el equipamiento no crítico, de forma que esté preautorizado el presupuesto y se pueda llevar a cabo la resolución sin emplear tiempo en la aprobación de dicho presupuesto. También indican que, en caso de recibir una actividad no registrada en el catálogo, y por tanto no tasada, se ejecutará de manera que la UTE asuma el coste, en el caso de que no se llegue a un acuerdo con el SAS sobre el presupuesto de la actividad. Todo ello se valora de forma muy positiva.*
- *El catálogo de servicio propuesto cumple con las características solicitadas, indicando que evaluarán factores que permitirán una estimación de esfuerzos, pero no concretan cuánto suponen estos esfuerzos ni dan ningún ejemplo que nos permita tener idea de cómo se calcularán las tarifas de cada una de las tareas. La valoración de este apartado es, por tanto, adecuada.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, la ***UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-Tekpyme, S.L.*** *obtiene para este apartado una valoración de 5,6 puntos.*

UTE Fujitsu Technology Solutions, S.A.-Solitium, S.L.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *La propuesta de reuniones es acertada, distinguiendo reuniones en los distintos planos, estratégico, táctico y operativo. La propuesta de informes está basada en la presentación y análisis de los ANS, e indican la creación de cuadros de mando con análisis de la situación del equipamiento, como los equipos con más incidencias, modelos con más incidencias, o*

similar, que ayudará al SAS en la toma de decisiones en el ámbito del contrato. La propuesta de modelo de relación se valora de forma muy positiva.

- *Describen la información solicitada respecto a los almacenes o lugares en los que se dispondrán de las piezas y recambios, identificando claramente el número, ubicación geográfica y disponibilidad horaria de estos almacenes. Se valora de forma muy positiva.*
- *El organigrama es claro e indican el horario de servicio y responsabilidades. Aprovechan la existencia de un Call Center ya en uso para funciones de Dispatching adicionales a la integración de herramientas. Además, cuentan con un equipo de soporte local repartido por la geografía andaluza y coordinado desde Málaga y Sevilla. Describen los roles de las figuras de director de cuenta, responsable del servicio, jefe de proyecto, coordinador de zona y consultor técnico especializado, sin contemplar un rol para los consultores técnicos de los fabricantes. Por todo ello, el apartado se valora de forma muy positiva.*
- *Proponen catalogar previamente todas las actividades a realizar sobre el equipamiento no crítico, de forma que esté preautorizado el presupuesto y se pueda llevar a cabo la resolución sin emplear tiempo en la aprobación del mismo. En el caso de que no estén incluidas las actividades en catálogo, se detalla su ciclo de vida, indicando que requerirá de la elaboración y aprobación de un presupuesto, lo que se valora como positiva.*
- *El catálogo de servicio propuesto cumple con las características solicitadas, indicando que evaluarán factores que permitirán una estimación de esfuerzos, pero no concretan cuánto suponen estos esfuerzos ni dan ningún ejemplo que nos permitan conocer cómo se calcularán los presupuestos, por lo que se valora este apartado como adecuada.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ***UTE Fujitsu Technology Solutions, S.A.-Solitium, S.L.*** *obtiene para este apartado una valoración de 6,16 puntos.*

Criterio 4.2.b.ii: resumen de puntuación

	DXC Technology Servicios España, S.L.U.	***Inetum España, S.A.***	***UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-Tekpyme S.L.***	***UTE Fujitsu Technology Solutions, S.A.-Solitium, S.L.***
Modelo de gestión para la prestación de mantenimiento de equipos no críticos	***0***	***5,60***	***5,60***	***6,16***

4.2.c. Plan de devolución del servicio, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 0,5 puntos.

DXC Technology Servicios España, S.L.U

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *La persona licitadora realiza en el plan de devolución del servicio un planteamiento ajustado a los requisitos del pliego pero con poco nivel de detalle, lo cual no facilita la comprensión del plan. Por ello, se valora este apartado como muy pobre.*

- *Enumera las etapas sin detallar con claridad las actividades que la componen, los roles intervinientes o las entradas y salidas de éstas. Se ajusta a la estructura y los tiempos de ejecución solicitados, realizando una devolución del servicio de forma acertada, por lo que se valora este apartado como adecuada.*
- *Se propone el seguimiento y control a través de un comité de devolución detallando las tareas, los roles intervinientes, entradas y salidas y funciones de éste, lo que se valora de forma muy positiva.*
- *Se describe la fase de transferencia del conocimiento ajustándose a los tiempos solicitados, ofertándose la posibilidad de extenderla previo acuerdo de las partes. No se especifican con detalle los equipos de trabajo ni los recursos involucrados, por lo que es valorado como mejorable.*
- *La propuesta del plan de devolución recoge un plan de formación en el que se exponen, de forma muy detallada, las sesiones a impartir y los destinatarios, lo que se valora de forma muy positiva.*
- *Se identifican los factores críticos e indicadores de éxito, pero no se contempla la gestión de riesgos para la fase de ejecución y transferencia del plan de devolución, por lo que se valora este apartado como pobre.*

*Por todas estas razones y después del análisis expuesto, la **UTE DXC Technology Servicios España S.L.U.** obtiene para este apartado una valoración de 0,26 puntos.*

Inetum España, S.A.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *La persona licitadora realiza en el plan de devolución del servicio un planteamiento ordenado que facilita la comprensión del plan. En las fases del plan, se enumeran las actividades con poco nivel de detalle, por lo que se valora de forma adecuada.*
- *El plan consta de dos fases. En cada fase se describen, con mucho nivel de detalle, los objetivos y las actividades que la componen, así como el contenido de reuniones y actas; sin embargo, no recoge las entradas y salidas de las mismas ni los roles intervinientes en dichas actividades, por lo que se valora de forma adecuada.*
- *Se propone el seguimiento y control a través de un comité de devolución, detallando los objetivos y los roles intervinientes, lo que se valora de manera positiva.*
- *En la fase de devolución se plantean dos servicios, servicio de migración y servicio de post-migración, donde los equipos de ambas empresas trabajarán en paralelo. Además, se compromete a colaborar con el nuevo adjudicatario hasta la correcta devolución del servicio, siendo la empresa entrante la que correrá con los gastos necesarios para la continuidad del servicio por parte de Inetum, lo que se valora de forma adecuada.*
- *No se detalla la gestión de riesgos por lo que se valora de forma muy pobre.*

*Por todas estas razones y después del análisis expuesto, **Inetum España, S.A.** obtiene para este apartado una valoración de 0,26 puntos.*

UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-Tekpyme, S.L.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones

técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *La persona licitadora realiza en el plan de devolución del servicio un planteamiento detallado y ordenado Las fases del plan se desglosan en actividades bien delimitadas, facilitando la comprensión del plan, por lo que se valora de manera muy positiva.*
- *Se establecen tres fases principales divididas en etapas. Se añade una fase 0 donde se entrega toda la información, documentación, herramientas, etc. Se detallan, para esta fase, las actividades, documentación a entregar y recursos involucrados, y se describe una propuesta de calendario de devolución. La fase 0 comenzará 5 días antes de la firma del contrato, agilizando así las tareas de devolución del conocimiento, lo que se valora de forma muy positiva.*
- *Cada etapa detallada en el plan describe las actividades que la componen, identificando para cada una de ellas, de forma clara y concisa, su objetivo, los roles intervinientes y las entradas y salidas de la misma, ajustándose a la estructura y los tiempos de ejecución solicitados y facilitando una adecuada devolución del servicio, gradual y ordenada, por lo que se valora muy positivamente.*
- *Se propone el seguimiento y control a través de un comité de devolución, detallando la periodicidad, los roles intervinientes, entradas y salidas y funciones de éste, lo que se valora de manera muy positiva.*
- *La propuesta del plan de devolución detalla especialmente la transferencia del conocimiento, estableciendo sesiones de traspaso de conocimiento diferenciadas según el perfil al que van dirigidas. Se describe como la fase más importante de la devolución del servicio el shadowing de los equipos de trabajo, se detallan los recursos involucrados y los entregables y se ofrece extender esta fase siempre que el SAS lo solicite sin coste para el SAS ni para el proveedor entrante, lo que se valora de forma muy positiva.*
- *Se identifican los riesgos para la fase de ejecución y transferencia, detallando las acciones a realizar para mitigarlos a medida que avance el plan, y proponiendo su seguimiento en los comités operativos, lo que se valora de manera muy positiva.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, la ***UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-Tekpyme S.L.*** *obtiene para este apartado una valoración de 0,5 puntos.*

UTE Fujitsu Technology Solutions, S.A.-Solitium, S.L.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *La persona licitadora realiza en el plan de devolución del servicio un planteamiento detallado y ordenado, cubriendo todo lo solicitado en el PPT. Las fases del plan se desglosan en actividades bien delimitadas facilitando la comprensión del plan, por lo que se valora de manera muy positiva.*
- *Cada etapa detallada en el plan describe las actividades que la componen, identificando para cada una de ellas de forma clara y concisa su objetivo, los roles intervinientes y las entradas y salidas de la misma, ajustándose a la estructura y los tiempos de ejecución solicitados y facilitando una adecuada devolución del servicio, gradual y ordenada, por lo que se valora muy positivamente.*
- *La persona licitadora se compromete a finalizar todos los trabajos en ejecución, incluso después de finalizar el contrato, priorizando los tickets que por criticidad o historial puedan tener alguna dificultad para el nuevo proveedor, por lo que se valora de forma muy positiva.*

- *Se propone el seguimiento y control a través de un comité de devolución, detallando la periodicidad, los roles intervinientes, entradas y salidas y funciones del mismo, por lo que se valora de forma muy positiva.*
- *Se propone en la fase de planificación de la devolución la creación de un registro RAID (Riesgos, supuestos, cuestiones y dependencias), por lo que se valora de forma muy positiva.*
- *La propuesta del plan de devolución detalla especialmente la transferencia del conocimiento. Se enumeran las materias a transferir y perfiles a los que van dirigidas dichas materias, por lo que se valora muy positivamente.*
- *Se identifican los riesgos para la fase de ejecución y transferencia, detallando las acciones a realizar para mitigarlos a medida que avance el plan y proponiendo su seguimiento en los comités operativos, por lo que se valora de forma muy positiva.*

*Por todas estas razones y después del análisis expuesto, la **UTE Fujitsu Technology Solutions, S.A.-Solitium, S.L.** obtiene para este apartado una valoración de 0,5 puntos.*

Criterio 4.2.c: resumen de puntuación

	DXC Technology Servicios España, S.L.U.	***Inetum España, S.A.***	***UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-Tekpyme***	***UTE Fujitsu Technology Solutions, S.A.-Solitium, S.L.***
Plan de devolución del servicio	***0,26***	***0,26***	***0,5***	***0,5***

4.2.d. Plan de garantía del servicio, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 1,5 puntos.

DXC Technology Servicios España, S.L.U.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *Los valores comprometidos de garantía del servicio serán los mismos que los comprometidos para la prestación del mismo. Si durante la ejecución del contrato se acordaran nuevos indicadores o valores para los niveles de servicio, éstos también serán de aplicación durante el periodo de garantía. Además, propone, para garantizar la correcta ejecución del plan de garantía, establecer un acuerdo de nivel de servicio que pueda conllevar incluso penalizaciones durante este periodo .Todo ello se valora muy positivamente.*
- *Durante el periodo de garantía se asignará un responsable del servicio y se harán uso de los centros de servicio, así como de los técnicos de dichos centros formados en equipamiento del SAS, lo que se valora como muy positivo.*
- *La persona licitadora pondrá a disposición del SAS un correo electrónico y un número de teléfono para la comunicación de incidencias relacionadas con la garantía, siendo el horario de atención del 9:00 a 18:00 horas, sin hacer mención a NWT. Se atenderán in situ aquellas incidencias que así lo requieran. Si no fuera necesaria la actuación presencial, se realizará*

desde su centro de servicio. Adicionalmente, DXC mantendrá operativos los entornos Hardware y Software necesarios para la ejecución los trabajos asociados a la garantía. Por todo ello, se valora como positivo.

- *Se especifican tareas y actividades que supondrán las actuaciones del plan de garantía, por lo que se valora de forma muy positiva.*
- *Se indican los riesgos que se podrían manifestar en esta fase, proponiendo mitigaciones para ellos, lo que se valora de forma muy positiva.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ***DXC Technology Servicios España, S.L.U****. obtiene para este apartado una valoración de 1,44 puntos.*

Inetum España, S.A.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *No se indica si los valores comprometidos para los indicadores de garantía de servicio de la línea de operación serán los mismos que los comprometidos para la prestación del servicio lo que se valora de forma muy pobre.*
- *La oferta presentada indica que el horario de atención y la comunicación de las incidencias del servicio de garantía será el mismo que para el resto del servicio, considerándose incluidos todos los gastos derivados de las tareas correctivas, como son los costes de desplazamiento, piezas y mano de obra, durante el periodo de garantía, lo que se valora de forma muy positiva.*
- *La resolución de la incidencia comprenderá desde la atención y recepción del aviso de avería, el diagnóstico correspondiente, la intervención presencial en el centro y su resolución mediante una nueva sustitución del elemento averiado en caso de que fuera necesario. Para ello, se indica que se mantendrá un stock de piezas dimensionado para proporcionar cobertura a las máquinas en garantía y calculado en base a las intervenciones realizadas durante el servicio y al histórico de incidencias, fruto de los informes de seguimiento y estadísticas recogidas durante la prestación. Además, se contará con el resto de los almacenes y capacidades a nivel nacional. Todo ello se valora de forma muy positiva.*
- *Se especifica con detalle el modo de actuación durante el plan de garantía, así como las actividades que conllevaría, y se detalla el procedimiento para la gestión de incidencias durante esta fase, aunque no se indica cómo sería la entrada de estas incidencias. Todo ello se valora de forma adecuada.*
- *No se indican riesgos, propios del plan de garantía, por lo que este apartado se considera como muy pobre.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ***Inetum España, S.A.*** *obtiene para este apartado una valoración de 0,78 puntos.*

UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-Tekpyme, S.L.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones

técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *La UTE ofrece un plan de garantía del servicio ligado a la calidad de los trabajos objetos del Plan de Prestación de servicio; es decir, se mantendrán todos los estándares de calidad ofertados en la fase de ejecución del servicio, lo que se valora de forma muy positiva.*
- *La persona licitadora mantiene un punto único de contacto, por lo que se mantendrá el canal de comunicación vía CGES. Para una correcta gestión de las incidencias durante el período de garantía, la UTE seguirá lo establecido en el proceso de Gestión de Incidencias definido en el Modelo de Servicio TIC basado en ITIL, lo que se valora de forma muy positiva.*
- *Se ofrece un soporte técnico por el que se asignarán para la resolución de la incidencia reportada los perfiles técnicos y los medios necesarios dependiendo de la naturaleza de la incidencia, siempre con el fin de dar cumplimiento a los niveles de servicio comprometidos, y se dará prioridad a la resolución de incidencias de forma remota, aunque en caso de no ser posible por la naturaleza de ésta, se realizará el desplazamiento in-situ del técnico del fabricante asignado a su resolución. Por todo ello, se valora el apartado de forma muy positiva.*
- *Para el seguimiento del servicio de garantía prestado se designará un responsable operativo, siendo el interlocutor único con el SAS para el seguimiento operativo del servicio prestado, y se establecerán reuniones de inicio y mensuales, lo que se valora como positivo.*
- *No se indican riesgos ni se hace una presentación de actividades o fases del plan de garantía, por lo que este punto se considera muy pobre.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ***UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-Tekpyme S.L.*** *obtiene para este apartado una valoración de 1,14 puntos.*

UTE Fujitsu Technology Solutions, S.A.-Solitium, S.L.

En relación a este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *En la oferta presentada, el ANS a aplicar para incidencias cubiertas por garantía será el mismo que durante el periodo activo de la prestación del servicio, lo que se valora de forma muy positiva.*
- *La oferta presentada propone como único interlocutor para el SAS al SDM de la cuenta, aunque la persona licitadora manifiesta que dispondrá de todos sus activos tanto materiales como humanos para cubrir las incidencias en garantía que surjan una vez haya concluido el periodo contratado en la presente licitación. La forma de comunicar las peticiones de garantía de incidencias será mediante correo electrónico o llamada telefónica a los números y direcciones que facilitarán en el periodo de devolución del servicio, sin hacer mención al NWT, lo que se valora de forma positiva.*
- *Se especifican las fases que componen el plan de garantía así como las actividades que incluiría, y se detalla el procedimiento para la gestión de incidencias durante esta fase. Todo ello se valora de forma muy positiva.*
- *No se indican los medios necesarios en caso de ser necesarios para resolver las incidencias, lo que se valora de forma muy pobre.*
- *Se indican los riesgos que se podrían manifestar en esta fase, proponiendo mitigaciones para ellos, lo que se valora de forma muy positiva.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ***UTE Fujitsu Technology Solutions, S.A.-***

Solitium, S.L. *para este apartado una valoración de 1,20 puntos.*

Criterio 4.2.d: resumen de puntuación

	DXC Technology Servicios España, S.L.U.	***Inetum España, S.A.***	***UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.- Tekpyme S.L.***	***UTE Fujitsu Technology Solutions, S.A.- Solitium, S.L.***
Plan de garantía del servicio	***1,44***	***0,78***	***1,14***	***1,20***

Lote 3. Servicios de mantenimiento de infraestructuras de salas técnicas

Nº ORDEN	***CRITERIO***	***TIPO EVALUACIÓN***	***PONDERACIÓN***
2	*Plan de proyecto*	*No automática*	*20*

CRITERIO 2: PLAN DE PROYECTO

Se valorarán, hasta un máximo de 20 puntos, los distintos planteamientos realizados en base a los siguientes apartados y puntuaciones.

4.3.a. Plan de transferencia y recepción de los servicios, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 2 puntos.
4.3.b. Plan de prestación del servicio:

4.3.b.i. Modelo de gestión para la prestación de mantenimiento preventivo de sala e incidencias sin repuestos, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 7 puntos.

4.3.b.ii. Modelo de gestión para la prestación de mantenimiento para la resolución de incidencias con necesidad de repuestos, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 7 puntos.

4.3.c. Plan de devolución del servicio, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 2 puntos.
4.3.d. Plan de garantía del servicio, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 2 puntos.

4.3.a. Plan de transferencia y recepción de los servicios, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 2 puntos.

Fujitsu Technology Solutions, S.A.

En relación a este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *La persona licitadora realiza en el plan de transferencia y recepción de los servicios un planteamiento detallado y ordenado, lo que facilita la comprensión del plan, por lo que se valora de manera muy positiva.*

- *Se identifican claramente las fases que componen la recepción del servicio, incluyendo una fase adicional (movilización de Fujitsu) de dos semanas de duración, que incluye las tareas de movilización del equipo para la fase de transferencia y recepción, así como la preparación del soporte y asignación de medios materiales, tanto en la persona licitadora como en la puesta en marcha del soporte con los fabricantes. Para esta fase adicional, se indican actividades previas, entradas y trabajos. Se propone la activación de un Comité de Transferencia y Recepción del servicio constituido tanto por el Responsable del Contrato del SAS como por los responsables de los servicios actuales y otras personas del SAS o de Fujitsu con responsabilidad sobre los Servicios, que podrán ser requeridas según necesidad. Se identifican las funciones y reuniones de seguimiento que tendrán lugar. Por todo ello, se valora muy positivamente.*
- *Se identifican todas las actividades necesarias, así como los hitos para la consecución del éxito de la recepción del servicio, a pesar de que la continuidad del servicio se asegura al ser el actual prestatario del servicio. Se describen todos los actores que participan en cada una de las fases, así como la documentación a entregar en cada una de ellas, lo que se valora de forma muy positiva.*
- *Se identifican claramente los riesgos que pudieran surgir en la fase de recepción del servicio, así como la propuesta de acciones para contenerlos, a los que se les hará seguimiento en las reuniones de control. Así mismo, la oferta recoge una serie de indicadores que serán objeto de tratamiento en los distintos comités, permitiendo controlar el grado de avance del proceso y las posibles desviaciones, lo que también se valora de forma muy positiva.*
- *Se propone la comprobación de la calidad mediante la verificación de los logros previstos en dos "Puertas de Calidad" (Quality Gate – QG), establecidas para verificar la "Captura de conocimiento" y la "Ejecución de la Transferencia operativa de los servicios", lo que se valora de forma muy positiva.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ***Fujitsu Technology Solutions, S.A,*** *obtiene para este apartado una valoración de 2 puntos.*

Ferrovial Servicios, S.A.

En relación a este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *La persona licitadora realiza en el plan de transferencia y recepción del servicio un planteamiento detallado y ordenado, lo que facilita la comprensión del plan, por lo que se valora de manera muy positiva.*
- *Se identifican claramente las fases que componen la recepción del servicio, donde se definen las acciones propuestas agrupadas por ámbito de actuación, así como los agentes implicados en su correcta ejecución. Estas acciones incluyen tanto la gestión y planificación del arranque como la del servicio, así como de los medios personales y técnicos, calidad, PRL… Por todo ello, se valora muy positivamente.*
- *Se indica el procedimiento para la realización del inventario, pero se propone como herramienta para el inventario y su gestión GMAO GIM, herramienta propia de la persona licitadora, y no se indica cómo se integraría con las herramientas propias del SAS, por lo que este aspecto se considera como pobre.*
- *En cuanto a la gestión del inventario, se propone un plan de acción para la revisión con mucho detalle, incluyendo propuestas para la recogida de datos en las altas de equipos, por lo que se valora de manera muy positiva.*

- *Se define un plan de criticidad inicial en el que se contempla que, una vez actualizado el inventario inicial, servirá de base para la planificación de tareas y procedimientos de mantenimiento y, en particular, del mantenimiento programado y de las actividades que alrededor del mismo se desarrollan. Se planificarán igualmente las necesidades para una efectiva gestión de stock de consumibles y piezas de repuesto, así como para un control de tareas del mantenimiento correctivo y técnico-legal adecuado, lo que se valora de forma muy positiva.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ***Ferrovial Servicios, S.A****. obtiene para este apartado una valoración de 1,68 puntos.*

Criterio 4.3.a: resumen de puntuación

	Fujitsu Technology Solutions, S.A.	***Ferrovial Servicios, S.A.***
Plan de recepción y transferencia de los servicios	***2***	***1,68***

4.3.b. Plan de prestación del servicio

4.3.b.i. Modelo de gestión para la prestación de mantenimiento preventivo de sala e incidencias sin repuestos, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 7 puntos.

Fujitsu Technology Solutions, S.A.

En relación a este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *La persona licitadora presenta un modelo de gestión con un planteamiento, que a pesar de ser detallado a nivel global, carece de algunos datos considerados como fundamentales para conocer el modelo en profundidad, como es el caso del número de recursos, la disponibilidad, ubicaciones, etc. por lo que se valora de manera muy pobre.*
- *El modelo de relación ofertado tiene como objetivo asegurar la coordinación e integración de todas las partes asociadas en la prestación global del servicio, y se considera muy adecuado a las necesidades del servicio. Dentro de la modalidad preventiva, se plantea un seguimiento continuo de la evolución del funcionamiento de las distintas infraestructuras objeto del contrato en ambos CPD. Para ello, se plantean reuniones semanales de forma conjunta, en las que se realizarán las siguientes tareas: acciones planificadas, seguimiento semanal y análisis de calidad. Además, se llevará un control de las incidencias y peticiones muy exhaustivo, se mostrarán en los paneles de monitorización información sobre las incidencias y peticiones abiertas, de tal forma que, en cada momento, se puede conocer si los tiempos objetivos están sobre los umbrales permitidos, antes de entrar en incumplimiento. Por todo ello, se valora este apartado de forma muy positiva.*
- *La persona licitadora empleará una herramienta interna para la gestión del mantenimiento, integrada con CGES, que proporciona información para el control, optimización del soporte y seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS), lo que se valora como positivo.*

- *La persona licitadora presenta un organigrama con un conjunto de perfiles adecuado a la ejecución del contrato, en la que el jefe de proyecto es especialista en CPD, y hay técnicos especializados en cada una de las infraestructuras, refrigeración, UPS, electricidad… Se hace una completa definición de estos roles y funciones, por lo que se valora de forma muy positiva.*
- *No se indican ni el número ni la ubicación de los recursos, ni tampoco la disponibilidad en horario normal y/o extendido, aspectos estos fundamentales para poder tener visión completa del servicio ofertado, valorando este aspecto como muy pobre.*
- *No se menciona el nivel de relación entre la persona licitadora y cada uno de los fabricantes, lo que se valora de forma muy pobre.*
- *Durante la fase de transferencia, se implantará un proceso de mantenimiento predictivo que consiste en una serie de acciones y técnicas que se aplican con el objetivo de detectar posibles fallos y defectos en el hardware en las etapas incipientes para evitar que estos fallos se manifiesten con mayor severidad durante la prestación del servicio, evitando que ocasionen pérdida o degradación de servicio, lo que se valora de forma muy positiva.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ***Fujitsu Technology Solutions, S.A****. obtiene para este apartado una valoración de 3,80 puntos.*

Ferrovial Servicios, S.A.

En relación a este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *La persona licitadora presenta un modelo de gestión con un planteamiento detallado y ordenado, lo que facilita la comprensión del mismo, por lo que se valora de manera muy positiva.*
- *El modelo de relación ofrecido por la empresa licitadora se basa en una comunicación efectiva gracias a un buen sistema de reporting y la buena relación entre los responsables. Se describen las estrategias de comunicación y reporting propuestas para el seguimiento del contrato, así como las herramientas utilizadas para la evaluación del desempeño de los trabajos, entre las que se encuentra un cuadro de mando basado en indicadores que se considera muy útil, y se describen de forma adecuada los informes, así como las reuniones propuestas, considerándose muy adecuadas a la naturaleza del servicio, lo que se valora de forma muy positiva.*
- *No se hace referencia en todo el documento a las herramientas especificadas en el pliego para la gestión de las incidencias, ya que se propone que toda la actividad de mantenimiento preventivo del servicio sea gestionada a través de la herramienta GMAO GIM, propiedad de la persona licitadora. Además, se da por hecho que o el SAS o el actual prestatario del servicio usan esta herramienta para hacer la migración de los datos, cuando esto no es así. Por todo ello se considera este aspecto como muy pobre.*
- *Se menciona, con gran nivel de detalle, el nivel de relación entre la persona licitadora y cada uno de los fabricantes. Manifiesta que tiene el conocimiento técnico y las acreditaciones necesarias para realizar el mantenimiento de todo tipo de instalaciones pero, para garantizar la continuidad del servicio y aportar un mayor grado de confianza al SAS, apuesta por subcontratar a terceras empresas aquel mantenimiento específico que en la actualidad también se está llevando con estas empresas, y se indican los acuerdos a alcanzar, adjuntándose las cartas de compromiso firmadas por los distintos fabricantes. Todo ello se valora de forma muy positiva.*

- *La persona licitadora presenta un organigrama basado en una estructura propia de gestión para este tipo de contratos que asegurará una interlocución única con el SAS y la búsqueda de objetivos comunes en la globalidad del contrato. En cuanto a la estructura operativa del contrato, tendrá su ubicación en Sevilla y en Málaga, es decir, cada uno de los CPD tendrá asignado un técnico especialista. La disponibilidad en horario extendido de estos dos técnicos será completada con varios soportes adicionales como servicio 24 horas / 365 días de la Delegación de Sevilla y de la Delegación de Málaga, Unidad de Mantenimiento Especializada o Subcontratas de los equipos especializados (SAI, equipos de climatización). Todo ello se valora de forma muy positiva.*
- *Se indican de forma detallada los perfiles dedicados al proyecto, así como la formación y conocimientos mínimos exigidos para estos perfiles y las funciones que desarrollarán. Además, el jefe de proyecto tendrá dedicación parcial según las necesidades que vayan surgiendo, y permanecerá localizable las 24 horas del día, los 365 días del año. Todo ello se valora de forma muy positiva.*
- *Se presenta una metodología para el mantenimiento preventivo muy adecuada al servicio, y que desencadenará distintas situaciones en función de si existe incidencia y si se necesita medida correctora, indicando los pasos a seguir en cada caso. En la oferta presentada se indica que cada semana el SAS será informado de las franjas horarias definitivas para la realización de la actividad planificada de la semana siguiente, con el fin de que tenga conocimiento de las tareas a realizar y de los horarios para así poder confirmar la ejecución de los servicios a efectuar en los equipamientos afectados. Si se considerase que algún mantenimiento se debiera realizar un día y/o a una hora diferente de los propuestos, el jefe de proyecto y el SAS buscarían la alternativa más idónea. Aquellos mantenimientos preventivos que causen o pudieran causar molestias a los trabajadores del CPD o influir en las condiciones normales de su funcionamiento, se realizarán fuera del horario laboral previa conformidad del SAS. Todas aquellas tareas o actividades que deban ser planificadas fuera del horario de servicio de las subcontratas serán consensuadas entre todas las partes implicadas (SAS, empresa subcontratada y Ferrovial Servicios). Se indican los recursos y medios técnicos y materiales disponibles para la ejecución del contrato, considerándose este apartado muy positivo.*

*Por todas estas razones y después del análisis expuesto, **Ferrovial Servicios, S.A.** obtiene para este apartado una valoración de 6,0 puntos.*

Criterio 4.3.b.i: resumen de puntuación

	Fujitsu Technology Solutions, S.A.	***Ferrovial Servicios, S.A.***
Modelo de gestión para la prestación de mantenimiento preventivo de sala e incidencias sin repuestos	***3,8***	***6,0***

4.3.b.ii. Modelo de gestión para la prestación de mantenimiento para la resolución de incidencias con necesidad de repuestos, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 7 puntos.

Fujitsu Technology Solutions, S.A.

En relación a este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *La persona licitadora presenta un modelo de gestión con un planteamiento, que a pesar de ser detallado a nivel global, carece de algunos datos considerados como fundamentales para conocer el modelo en profundidad, como es el caso del número de recursos, la disponibilidad, ubicaciones, etc. por lo que se valora de manera muy pobre.*
- *El modelo de relación ofertado tiene como objetivo asegurar la coordinación e integración de todas las partes asociadas en la prestación global del servicio, y se considera muy adecuado a las necesidades del servicio. Se hace una presentación con detalle de los comités propuestos, responsabilidad de cada uno de ellos, su periodicidad, así como los entregables que de ellos se generarían. Dentro de la modalidad preventiva se plantea un seguimiento continuo de la evolución del funcionamiento de las distintas infraestructuras objeto del contrato en ambos CPD. Para ello, se plantean reuniones semanales de forma conjunta, en las que se realizarán las siguientes tareas, acciones planificadas, seguimiento semanal y análisis de calidad. Además, se llevará un control de las incidencias y peticiones muy exhaustivo, mostrándose en los paneles de monitorización la información sobre las incidencias y peticiones abiertas, de tal forma que, en cada momento, se puede conocer si los tiempos objetivos están sobre los umbrales permitidos antes de entrar en incumplimiento. Por todo ello, se valora de forma muy positiva.*
- *La persona licitadora empleará una herramienta interna para la gestión del mantenimiento, integrada con CGES, que proporciona información para el control, optimización del soporte y seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS), lo que se valora como positivo.*
- *La persona licitadora presenta un organigrama con un conjunto de perfiles adecuado a la ejecución del contrato, en la que el jefe de proyecto es especialista en CPD, y hay técnicos especializados en cada una de las infraestructuras, refrigeración, UPS, electricidad… Se hace una completa definición de estos roles y funciones, por lo que se valora de forma muy positiva.*
- *No se indican ni el número ni la ubicación de los recursos, ni tampoco la disponibilidad en horario normal y/o extendido, aspectos estos fundamentales para poder tener visión completa del servicio ofertado, valorando este aspecto como muy pobre.*
- *No se menciona el nivel de relación entre la persona licitadora y cada uno de los fabricantes, lo que se valora de forma muy pobre.*
- *Aunque se indica que los servicios de mantenimiento cuentan con todos los medios necesarios para prestar los servicios desde el primer día de arranque del nuevo contrato, incluyendo recursos de gestión, técnicos de mantenimiento, almacenes y piezas de repuesto distribuidos geográficamente por todo el territorio andaluz y otros medios materiales, no se especifica número, ubicación geográfica y disponibilidad horaria de los almacenes, aspectos estos fundamentales para poder tener visión completa del servicio ofertado, valorando este aspecto como muy pobre.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ***Fujitsu Technology Solutions, S.A.*** *obtiene para este apartado una valoración de 2,8 puntos.*

Ferrovial Servicios, S.A.

En relación a este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *La persona licitadora presenta un modelo de gestión con un planteamiento detallado y ordenado, lo que facilita la comprensión del mismo, por lo que se valora de manera muy positiva.*
- *El modelo de relación ofrecido por la empresa licitadora se basa en una comunicación efectiva gracias a un buen sistema de reporting y la buena relación entre los responsables. Se describen las estrategias de comunicación y reporting propuestas para el seguimiento del contrato, así como las herramientas utilizadas para la evaluación del desempeño de los trabajos. Entre las herramientas descritas, se encuentra un cuadro de mando basado en indicadores que se considera muy útil. Se describen de forma detallada tanto los informes como las reuniones propuestas, considerándose muy adecuadas a la naturaleza del servicio, por lo que se valora de manera muy positiva.*
- *No se hace referencia en todo el documento a las herramientas especificadas en el pliego para la gestión de las incidencias, ya que se propone que toda la actividad de mantenimiento preventivo del servicio sea gestionada a través de la herramienta GMAO GIM, propiedad de la persona licitadora. Además, se da por hecho que o el SAS o el actual prestatario del servicio usan esta herramienta para hacer la migración de los datos, cuando esto no es así. Por todo ello, se considera este aspecto como muy pobre.*
- *Se menciona, con gran nivel de detalle, el nivel de relación entre la persona licitadora y cada uno de los fabricantes. Manifiesta que tiene el conocimiento técnico y las acreditaciones necesarias para realizar el mantenimiento de todo tipo de instalaciones, pero para garantizar la continuidad del servicio y aportar un mayor grado de confianza al SAS, apuesta por subcontratar a terceras empresas aquel mantenimiento específico que en la actualidad también se está llevando con estas empresas, y se indican los acuerdos a alcanzar, adjuntándose las cartas de compromiso firmadas por los distintos fabricantes. Todo ello se valora de forma muy positiva.*
- *La persona licitadora presenta un organigrama basado en una estructura propia de gestión para este tipo de contratos que asegurará una interlocución única con el SAS y la búsqueda de objetivos comunes en la globalidad del contrato, En cuanto a la estructura operativa del contrato, tendrá su ubicación en Sevilla y en Málaga, es decir, cada uno de los CPD tendrá asignado un técnico especialista en ambas provincias. La disponibilidad en horario extendido de estos dos técnicos será completada con varios soportes adicionales como Servicio 24 horas / 365 días de la Delegación de Sevilla y de la Delegación de Málaga, Unidad de Mantenimiento Especializada o Subcontratas de los equipos especializados (SAI, equipos de climatización). Todo ello se valora de forma muy positiva.*
- *Se indican con detalle los perfiles dedicados al proyecto, así como la formación y conocimientos mínimos exigidos para estos perfiles y las funciones que desarrollarán. Además, el jefe de proyecto tendrá dedicación parcial según las necesidades que vayan surgiendo y permanecerá localizable las 24 horas del día, los 365 días del año. Todo ello se valora de forma muy positiva.*
- *La persona licitadora proporciona la localización de los locales de los que dispone en cuatro provincias andaluzas y que cuentan con almacén. Dichos almacenes tienen accesibilidad las 24 horas del día, los 365 días del año, siempre mediante la previa solicitud y comunicación a sus correspondientes responsables, aunque fuera de la jornada laboral, se dispone de*

personal permanentemente localizable para dar acceso al almacén. Todo ello se valora de forma muy positiva.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ***Ferrovial Servicios, S.A****. obtiene para este apartado una valoración de 6,0 puntos.*

Criterio 4.3.b.ii: resumen de puntuación

	Fujitsu Technology Solutions, S.A.	***Ferrovial Servicios, S.A.***
Modelo de gestión para la prestación de mantenimiento para la resolución de incidencias con necesidad de repuestos	***2,8***	***6***

4.3.c. Plan de devolución del servicio, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 2 puntos.

Fujitsu Technology Solutions, S.A.

En relación a este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *La persona licitadora realiza en el plan de devolución del servicio un planteamiento detallado y ordenado cubriendo todo lo solicitado en el PPT. Las fases del plan se desglosan en actividades bien delimitadas facilitando la comprensión del plan, por lo que se valora de manera muy positiva.*
- *Cada etapa detallada en el plan describe las actividades que la componen, identificando para cada una de ellas de forma clara y concisa su objetivo, los roles intervinientes, y las entradas y salidas de la misma, ajustándose a la estructura y los tiempos de ejecución solicitados y facilitando una adecuada devolución del servicio, gradual y ordenada, por lo que se valora muy positivamente.*
- *La persona licitadora se compromete a finalizar todos los trabajos en ejecución, incluso después de finalizar el contrato, priorizando los tickets que por criticidad o historial puedan tener alguna dificultad para el nuevo proveedor, asegurando así la continuidad del servicio, lo que se valora de forma muy positiva.*
- *Se propone el seguimiento y control a través de un comité de devolución detallando la periodicidad, los roles intervinientes, entradas y salidas y funciones del mismo, lo que se valora de forma muy positiva.*
- *Se propone, en la fase de planificación de la devolución, la creación de un registro RAID (Riesgos, supuestos, cuestiones y dependencias), lo que se valora de forma muy positiva.*
- *La propuesta del plan de devolución detalla especialmente la transferencia del conocimiento. Se enumeran las materias a transferir y perfiles a los que van dirigidas dichas materias, lo que se valora de forma muy positiva.*

- *Se identifican los riesgos para la fase de ejecución y transferencia, detallando las acciones a realizar para mitigarlos a medida que avance el plan, y proponiendo su seguimiento en los comités operativos, lo que se valora de forma muy positiva.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto ***Fujitsu Technology Solutions, S.A.*** *obtiene para este apartado una valoración de 2 puntos.*

Ferrovial Servicios, S.A.

En relación a este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *La persona licitadora realiza en el plan de devolución del servicio un planteamiento detallado y ordenado, describiendo los principales hitos y entregables, por lo que se valora de forma muy positiva.*
- *El plan se divide en dos etapas bien diferenciadas. En la primera de ellas, se detallan la documentación a entregar, los roles involucrados y las tareas que la componen, donde se echa en falta la formación y documentación sobre los procesos de negocio. En la segunda fase se oferta soporte al nuevo adjudicatario con el fin de llevar a cabo la correcta prestación del servicio. Se detallan los recursos humanos implicados en esta fase y se manifiesta la disponibilidad de aportar los medios materiales (herramientas o equipos de control) que fueran necesarios para la realización de los trabajos de mantenimiento si la nueva empresa no dispusiera de ellos. Todo ello se valora de manera muy positiva.*
- *La persona licitadora se compromete a realizar un traspaso del servicio sin dejar tareas y/o proyectos en curso, asegurando así la continuidad del servicio lo que se valora de forma muy positiva.*
- *El plan de devolución adolece de un mecanismo de seguimiento y control, lo que se valora de forma muy pobre.*
- *Proponen un modelo de gestión para la resolución de problemas entre la nueva adjudicataria, el SAS y/u otros proveedores, que se considera adecuado las necesidades del SAS, aunque no se identifican riesgos adicionales, lo que se valora de forma positiva.*

*Por todas estas razones y después del análisis expuesto****, Ferrovial Servicios, S.A.*** *obtiene para este apartado una valoración de 1,52 puntos.*

Criterio 4.3.c: resumen de puntuación

	Fujitsu Technology Solutions, S.A.	***Ferrovial Servicios, S.A.***
Plan de devolución del servicio	***2***	***1,52***

4.3.d. Plan de garantía del servicio, según los términos establecidos en el pliego de

prescripciones técnicas, hasta un máximo de 2 puntos.

Fujitsu Technology Solutions, S.A.

En relación a este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *Se especifican las fases en las que consistirá el plan de garantía, así como las actividades que conllevaría, y se detalla el procedimiento para la gestión de incidencias durante esta fase. Todo ello se valora de forma muy positiva.*
- *La oferta presentada propone como único interlocutor para el SAS al SDM de la cuenta, aunque la persona licitadora manifiesta que dispondrá de todos sus activos tanto materiales como humanos para cubrir las incidencias en garantía que surjan una vez haya concluido el periodo contratado en la presente licitación, lo que se valora de forma muy positiva.*
- *El ANS a aplicar para incidencias cubiertas por garantía será el mismo que durante el periodo activo de la prestación del servicio, lo que se valora de forma muy positiva.*
- *La forma de comunicar las peticiones de garantías de incidencias será sólo mediante correo electrónico o llamada telefónica a los números y direcciones que facilitarán en el periodo de devolución del servicio, lo que se valora como mejorable.*
- *Se indican los riesgos que se podrían manifestar en esta fase, proponiendo mitigaciones para ellos, lo que se valora de forma muy positiva.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ***Fujitsu Technology Solutions, S.A****. obtiene para este apartado una valoración de 1,76 puntos.*

Ferrovial Servicios, S.A.

En relación a este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *No se incluye el plan de garantía una vez concluida la prestación del servicio, por lo que se considera que este apartado tiene una valoración de muy pobre.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ***Ferrovial Servicios, S.A.*** *obtiene para este apartado una valoración de 0 puntos.*

Criterio 4.3.d: resumen de puntuación

	Fujitsu Technology Solutions, S.A.	***Ferrovial Servicios, S.A.***
Plan de garantía del servicio	***1,76***	***0***

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 las ofertas es la siguiente:

LOTE 1. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CON SOPORTE DEL FABRICANTE

	UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-Soltel IT Solutions, S.L.	***Fujitsu Technology Solutions, S.A.***
4.1.a. Plan de recepción y transferencia de los servicios	*1,9*	*2*
4.1.b. Plan de prestación del servicio	*12,4*	*10,8*
4.1.c.Plan de devolución del servicio	*2*	*2*
4.1.d. Plan de garantía del servicio	*1,44*	*1,84*
TOTAL LOTE 1	***17,74***	***16,64***

LOTE 2. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO SIN SOPORTE DE FABRICANTE

	DXC Technology Servicios España, S.L.U	***Inetum España, S.A.***	***UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-Tekpyme, S.L.***	***UTE Fujitsu Technology Solutions, S.A.-Solitium, S.L.***
4.2.a. Plan de transferencia y recepción del servicio	*0,6*	*0,7*	*0,95*	*1*
4.2.b. Plan de prestación del servicio				
4.2.b.i. i. Modelo de gestión para la prestación de mantenimiento de equipos críticos.	*0,4*	*7,2*	*9,2*	*10*
4.2.b.ii. Modelo de gestión para la prestación de mantenimiento de equipos no críticos.	*0*	*5,6*	*5,6*	*6,16*
4.2.c. Plan de devolución del servicio	*0,26*	*0,26*	*0,5*	*0,5*
4.2.d. Plan de garantía del servicio	*1,44*	*0,78*	*1,14*	*1,2*
TOTAL	***2,7***	***14,54***	***17,39***	***18,86***

LOTE 3. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS DE SALAS TÉCNICAS

	Fujitsu Technology Solutions, S.A.	***Ferrovial Servicios, S.A.***
4.3.a. Plan de transferencia y recepción del servicio	*2*	*1,68*
4.3.b. Plan de prestación del servicio		

4.3.b.i. Modelo de gestión para la prestación de mantenimiento preventivo de sala e incidencias sin repuestos.	*3,8*	*6*
4.3.b.ii. Modelo de gestión para la prestación de mantenimiento para la resolución de incidencias con necesidad de repuestos.	*2,8*	*6*
4.3.c. Plan de devolución del servicio	*2*	*1,52*
4.3.d. Plan de garantía del servicio	*1,76*	*0*
TOTAL	***12,36***	***15,20***

Lote 1. Servicios de mantenimiento con soporte del fabricante

PERSONAS LICITADORAS	***PUNTUACIÓN***
UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-Soltel IT Solutions, S.L.	***17,74***
Fujitsu Technology Solutions, S.A.	***16,64***

Lote 2. Servicios de mantenimiento sin soporte de fabricante

PERSONAS LICITADORAS	***PUNTUACIÓN***
DXC Technology Servicios España, S.L.U	***2,7***
Inetum España, S.A.	***14,54***
UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-Tekpyme, S.L.	***17,39***
UTE Fujitsu Technology Solutions, S.A.-Solitium, S.L.	***18,86***

Lote 3. Servicios de mantenimiento de infraestructuras de salas técnicas

PERSONAS LICITADORAS	***PUNTUACIÓN***
Fujitsu Technology Solutions, S.A.	***12,36***
Ferrovial Servicios, S.A.	***15,20***

La Mesa acuerda la aprobación del informe en los términos del mismo, así como que se proceda anunciar, con al menos 48 horas de antelación, la apertura en acto público de los sobres relativos a la proposición económica (sobre n°3) y de documentación técnica para su valoración conforme a criterios de adjudicación automáticos (sobre n°4).

El 15 de septiembre de 2021, la Secretaria de la Mesa publica en el Perfil del Contratante del Servicio Andaluz de Salud la convocatoria de acto público de la Mesa de contratación de los Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Salud, con fecha 17 de septiembre de 2021 a las 11:30 horas en la Avenida de la Constitución n° 18 , Sevilla, en el que se realizará la comunicación de personas licitadoras y del resultado de la calificación de la documentación del sobre nº 1, la comunicación del resultado del informe técnico de valoración de los criterios no automáticos, la

apertura de los sobres n° 3 y n° 4 relativos a la Documentación Económica y Documentación Técnica para su valoración conforme a criterios de evaluación automática, así como la lectura de ofertas económicas.

En sesión del día 17 de septiembre de 2021, se reúne la Mesa de contratación con asistencia de representantes de las empresas INETUM, SOLTEL y SOLUTIA. Se inicia el acto público con la información por parte de la Presidenta de los licitadores del expediente que han sido admitidos al procedimiento y de la puntuación obtenida por los mismos en la valoración de los criterios no automáticos, tal como se recoge en el Informe técnico aprobado en su momento y publicado en el Perfil del Contratante.

Seguidamente, previa invitación de la Presidenta a comprobar que los sobres n° 3 y 4 de las empresas licitadoras se encuentran en el mismo estado en que fueron depositados, se procede a la apertura de los mismos. En primer lugar, el sobre n° 3 "Documentación económica", procediendo la Presidenta a la lectura de la oferta que contienen y que se trascribe a continuación:

1.- DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA, S.L.U.

Lote 2

CONCEPTO (LOTE 2)	IMPORTE MAXIMO UBSO (IVA incluido)	IMPORTE OFERTADO UBSO (IVA incluido)	IMPORTE IVA (21%)
Unidad básica del servicio de operación (UBSO)	17,46 €	**12,83 €**	2,23 €

2.- FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.

Lote 1

CONCEPTO (LOTE 1)	IMPORTE MAXIMO UBSO (IVA incluido)	IMPORTE OFERTADO UBSO (IVA incluido)	IMPORTE IVA (21%)
Unidad básica del servicio de operación (UBSO)	17,46 €	**11,87€**	2,06 €

Lote 3

CONCEPTO (LOTE 3)	IMPORTE MAXIMO UBSO (IVA incluido)	IMPORTE OFERTADO UBSO (IVA incluido)	IMPORTE IVA (21%)
Unidad básica del servicio de operación (UBSO)	17,46 €	**9,24 €**	1,60 €

3.- UTE FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.-SOLITIUM, S.L.

Lote 2

CONCEPTO	IMPORTE MAXIMO UBSO (IVA incluido)	IMPORTE OFEERTADO UBSO (IVA incluido)	IMPORTE IVA (21%)
Unidad básica del servicio de operación (UBSO)	17,46 €	**9,78 €**	1,70 €

4.- UTE SOLUTIA INNOVAWORLD TECHNOLOGIES, S.L.-CLOUDAN S.L.

Lote 2

CONCEPTO	IMPORTE MAXIMO UBSO (IVA incluido)	IMPORTE OFEERTADO UBSO (IVA incluido)	IMPORTE IVA (21%)
Unidad básica del servicio de operación (UBSO)	17,46 €	**9,75 €**	1,69 €

5.- INETUM ESPAÑA, S.A.

Lote 2

CONCEPTO	IMPORTE MAXIMO UBSO (IVA incluido)	IMPORTE OFEERTADO UBSO (IVA incluido)	IMPORTE IVA (21%)
Unidad básica del servicio de operación (UBSO)	17,46 €	**10,76 €**	1,87 €

6.- UTE SOLUTIA INNOVAWORLD TECHNOLOGIES, S.L.-SOLTEL IT SOLUTIONS, S.L.

Lote 1

CONCEPTO	IMPORTE MAXIMO UBSO (IVA incluido)	IMPORTE OFERTADO UBSO (IVA incluido)	IMPORTE IVA (21%)
Unidad básica del servicio de operación (UBSO)	17,46 €	**11,84€**	2,05€

7.- FERROVIAL SERVICIOS, S.A.

Lote 3

CONCEPTO	IMPORTE MAXIMO UBSO (IVA incluido)	IMPORTE OFEERTADO UBSO (IVA incluido)	IMPORTE IVA (21%)
Unidad básica del servicio de operación (UBSO)	17,46 €	**17,11 €**	2,97 €

Posteriormente se procede a la apertura del sobre n° 4, documentación técnica conforme a los criterios de adjudicación automáticos, procediendo a continuación la Presidenta a invitar al público asistente a que manifiesten las dudas o pidan las explicaciones que estimen necesarias, y ante la ausencia de intervenciones se da por concluido el acto público.

Realizada la valoración de las ofertas y documentación presentada, se emite Informe por parte del Jefe de Servicio de Informática, con el siguiente contenido:

"A la contratación en cuestión se han presentado y han sido admitidas las siguientes ofertas:

Lote 1. Servicios de mantenimiento con soporte del fabricante

PERSONA LICITADORA
UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-Soltel IT Solutions, S.L.
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.

Lote 2. Servicios de mantenimiento sin soporte de fabricante

PERSONAS LICITADORAS
DXC Technology Servicios España, S.L.U
Inetum España, S.A.
UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-TEKPYME
UTE FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.-Solitium, S.L.

Lote 3. Servicios de mantenimiento de infraestructuras de salas técnicas

PERSONAS LICITADORAS
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.
Ferrovial Servicios, S.A.

LOTE 1. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CON SOPORTE DEL FABRICANTE

La puntuación obtenida por cada una de las ofertas técnicas evaluadas conforme a criterios de valoración no automáticos, es la siguiente:

	UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-Soltel IT Solutions, S.L.	***FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.***
4.1.a. Plan de recepción y transferencia de los servicios	*1,9*	*2*
4.1.b. Plan de prestación del servicio	*12,4*	*10,8*
4.1.c.Plan de devolución del servicio	*2*	*2*
4.1.d. Plan de garantía del servicio	*1,44*	*1,84*
TOTAL LOTE 1	***17,74***	***16,64***

Por otro lado, las puntuaciones obtenidas por las ofertas técnicas evaluadas en cuanto a los distintos criterios de valoración automáticos, son las siguientes:

UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.- Soltel IT Solutions, S.L.	***VALOR OFERTADO***	***PUNTUACIÓN***
Criterio 1: Eficiencia calidad-precio	*UBSO =* ***11,84*** *€*	*43,99*
Criterio 3: reducción de los factores modelo-soporte (Fms)	*Valor del factor Fms Especial F1= 901,12*	*4,00*
	Valor del factor Fms Tipo 1F = 161,10	*1,58*
	Valor del factor Fms Especial 5F= 22,50	*0,47*
Criterio 4: reducción del factor de horario de servicio (Fhs) para elementos de configuración con Fhs 24x7	*Reducción del Fhs para elementos de configuración con Fhs 24x7= 0*	*0*
Criterio 5: horario extendido para incidencias de prioridad alta para elementos de configuración con Fhs 24x7	*¿Se compromete el adjudicatario a solucionar incidencias de prioridad alta durante el horario extendido para elementos de configuración con Fhs 24x7, de manera que durante dicho horario el tiempo se considere hábil desde el punto de vista de los ANS?=* ***SÍ***	*5,00*
Criterio 6: horario extendido para incidencias de prioridad alta para elementos de configuración con Fhs 12x5	*¿Se compromete el adjudicatario a solucionar incidencias de prioridad alta durante el horario extendido para elementos de configuración con Fhs 12x5, de manera que durante dicho horario el tiempo se considere hábil desde el punto de vista de los ANS?=* ***SÍ***	*5,00*
Criterio 7: Ampliación del plazo de garantía	*Meses= 12*	*5,00*
TOTAL		***65,04***

FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.	VALOR OFERTADO	PUNTUACIÓN
Criterio 1: Eficiencia calidad-precio	UBSO = **11,87** €	50,00
Criterio 3: reducción de los factores modelo-soporte (Fms)	Valor del factor Fms Especial F1= 921,60	3,33
	Valor del factor Fms Tipo 1F = 144,00	3,00
	Valor del factor Fms Especial 5F= 8,88	3,00
Criterio 4: reducción del factor de horario de servicio (Fhs) para elementos de configuración con Fhs 24x7	Reducción del Fhs para elementos de configuración con Fhs 24x7= 0,1	5,00
Criterio 5: horario extendido para incidencias de prioridad alta para elementos de configuración con Fhs 24x7	¿Se compromete el adjudicatario a solucionar incidencias de prioridad alta durante el horario extendido para elementos de configuración con Fhs 24x7, de manera que durante dicho horario el tiempo se considere hábil desde el punto de vista de los ANS?= **SÍ**	5,00
Criterio 6: horario extendido para incidencias de prioridad alta para elementos de configuración con Fhs 12x5	¿Se compromete el adjudicatario a solucionar incidencias de prioridad alta durante el horario extendido para elementos de configuración con Fhs 12x5, de manera que durante dicho horario el tiempo se considere hábil desde el punto de vista de los ANS?= **SÍ**	5,00
Criterio 7: Ampliación del plazo de garantía	Meses= **12**	5,00
TOTAL		**79,33**

RESUMEN

PERSONA LICITADORA	CRITERIOS NO AUTOMATICOS	CRITERIOS AUTOMATICOS	TOTAL
UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.- Soltel IT Solutions, S.L.	**17,74**	**65,04**	**82,78**
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.	**16,64**	**79,33**	**95,97**

*La persona licitadora **FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.** ha obtenido su puntuación porque ha presentado una solución completa, detallada y acorde a las necesidades planteadas, que da cobertura al servicio requerido, y que destaca por una reducción en los factores de modelo de*

equipamiento y los factores horarios, lo cual redunda en una mejor relación calidad-precio.

LOTE 2. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO SIN SOPORTE DE FABRICANTE

La puntuación obtenida por cada una de las ofertas técnicas evaluadas conforme a criterios de

	DXC Technology Servicios España, S.L.U	***Inetum España, S.A.***	***UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-TEKPYME***	***UTE FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.-Solitium, S.L.***
4.2.a. Plan de transferencia y recepción del servicio	*0,6*	*0,7*	*0,95*	*1*
4.2.b. Plan de prestación del servicio				
4.2.b.i. i. Modelo de gestión para la prestación de mantenimiento de equipos críticos.	*0,4*	*7,2*	*9,2*	*10*
4.2.b.ii. Modelo de gestión para la prestación de mantenimiento de equipos no críticos.	*0*	*5,6*	*5,6*	*6,16*
4.2.c. Plan de devolución del servicio	*0,26*	*0,26*	*0,5*	*0,5*
4.2.d. Plan de garantía del servicio	*1,44*	*0,78*	*1,14*	*1,2*
TOTAL	***2,7***	***14,54***	***17,39***	***18,86***

Por otro lado, las puntuaciones obtenidas por las ofertas técnicas evaluadas en cuanto a los distintos criterios de valoración automáticos, son las siguientes:

DXC Technology Servicios España, S.L.U	***VALOR OFERTADO***	***PUNTUACIÓN***
Criterio 1: Eficiencia calidad-precio	*UBSO =* ***12,83*** *€*	*18,36*
Criterio 3: acuerdos de colaboración con fabricantes	*¿Posee la persona adjudicataria un acuerdo de colaboración con certificación "GOLD" o superior con el fabricante CISCO?=* ***NO***	*0,00*
	¿Posee la persona adjudicataria un acuerdo de colaboración con certificación "Select Expert" o superior con el fabricante FUJITSU? = ***NO***	*0,00*
	¿Posee la persona adjudicataria un acuerdo de colaboración con certificación "GOLD" o superior con el fabricante HPE? = ***SÍ***	*3,00*
Criterio 4: reducción del factor de horario de servicio (Fhs) para elementos de configuración con Fhs 24x7	*Reducción del Fhs para elementos de configuración con Fhs 24x7=* ***0,1***	*5,00*
Criterio 5: horario extendido para incidencias de prioridad alta para elementos de configuración con Fhs 24x7	*¿Se compromete el adjudicatario a solucionar incidencias de prioridad alta durante el horario extendido para elementos de configuración con Fhs 24x7, de manera que durante dicho horario el tiempo se considere hábil desde el punto de vista de los ANS?=* ***SÍ***	*5,00*
Criterio 6: horario extendido para incidencias de prioridad alta para elementos de configuración con Fhs 12x5	*¿Se compromete el adjudicatario a solucionar incidencias de prioridad alta durante el horario extendido para elementos de configuración con Fhs 12x5, de manera que durante dicho horario el tiempo se considere hábil desde el punto de vista de los ANS?=* ***SÍ***	*5,00*
Criterio 7: Ampliación del plazo de garantía	*Meses=* ***12***	*5,00*
TOTAL		***41,36***

Inetum España, S.A.	***VALOR OFERTADO***	***PUNTUACIÓN***
Criterio 1: Eficiencia calidad-precio	*UBSO = **10,76** €*	*38,68*
Criterio 3: acuerdos de colaboración con fabricantes	*¿Posee la persona adjudicataria un acuerdo de colaboración con certificación "GOLD" o superior con el fabricante CISCO?= **NO***	*0,00*
	*¿Posee la persona adjudicataria un acuerdo de colaboración con certificación "Select Expert" o superior con el fabricante FUJITSU? = **SÍ***	*3,00*
	*¿Posee la persona adjudicataria un acuerdo de colaboración con certificación "GOLD" o superior con el fabricante HPE? = **SÍ***	*3,00*
Criterio 4: reducción del factor de horario de servicio (Fhs) para elementos de configuración con Fhs 24x7	*Reducción del Fhs para elementos de configuración con Fhs 24x7= **0,1***	*5,00*
Criterio 5: horario extendido para incidencias de prioridad alta para elementos de configuración con Fhs 24x7	*¿Se compromete el adjudicatario a solucionar incidencias de prioridad alta durante el horario extendido para elementos de configuración con Fhs 24x7, de manera que durante dicho horario el tiempo se considere hábil desde el punto de vista de los ANS?= **SÍ***	*5,00*
Criterio 6: horario extendido para incidencias de prioridad alta para elementos de configuración con Fhs 12x5	*¿Se compromete el adjudicatario a solucionar incidencias de prioridad alta durante el horario extendido para elementos de configuración con Fhs 12x5, de manera que durante dicho horario el tiempo se considere hábil desde el punto de vista de los ANS?= **SÍ***	*5,00*
Criterio 7: Ampliación del plazo de garantía	*Meses= **12***	*5,00*
TOTAL		***64,68***

UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-TEKPYME	***VALOR OFERTADO***	***PUNTUACIÓN***
Criterio 1: Eficiencia calidad-precio	*UBSO =* ***9,75*** *€*	*46,51*
Criterio 3: acuerdos de colaboración con fabricantes	*¿Posee la persona adjudicataria un acuerdo de colaboración con certificación "GOLD" o superior con el fabricante CISCO?=* ***NO***	*0,00*
	¿Posee la persona adjudicataria un acuerdo de colaboración con certificación "Select Expert" o superior con el fabricante FUJITSU? = ***SÍ***	*3,00*
	¿Posee la persona adjudicataria un acuerdo de colaboración con certificación "GOLD" o superior con el fabricante HPE? = ***SÍ***	*3,00*
Criterio 4: reducción del factor de horario de servicio (Fhs) para elementos de configuración con Fhs 24x7	*Reducción del Fhs para elementos de configuración con Fhs 24x7=* ***0,1***	*5,00*
Criterio 5: horario extendido para incidencias de prioridad alta para elementos de configuración con Fhs 24x7	*¿Se compromete el adjudicatario a solucionar incidencias de prioridad alta durante el horario extendido para elementos de configuración con Fhs 24x7, de manera que durante dicho horario el tiempo se considere hábil desde el punto de vista de los ANS?=* ***SÍ***	*5,00*
Criterio 6: horario extendido para incidencias de prioridad alta para elementos de configuración con Fhs 12x5	*¿Se compromete el adjudicatario a solucionar incidencias de prioridad alta durante el horario extendido para elementos de configuración con Fhs 12x5, de manera que durante dicho horario el tiempo se considere hábil desde el punto de vista de los ANS?=* ***SÍ***	*5,00*
Criterio 7: Ampliación del plazo de garantía	*Meses=* ***12***	*5,00*
TOTAL		***72,51***

UTE FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.-Solitium, S.L.	VALOR OFERTADO	PUNTUACIÓN
Criterio 1: Eficiencia calidad-precio	UBSO = **9,78** €	51,00
Criterio 3: acuerdos de colaboración con fabricantes	¿Posee la persona adjudicataria un acuerdo de colaboración con certificación "GOLD" o superior con el fabricante CISCO?= **SÍ**	3,00
	¿Posee la persona adjudicataria un acuerdo de colaboración con certificación "Select Expert" o superior con el fabricante FUJITSU? = **SÍ**	3,00
	¿Posee la persona adjudicataria un acuerdo de colaboración con certificación "GOLD" o superior con el fabricante HPE? = **SÍ**	3,00
Criterio 4: reducción del factor de horario de servicio (Fhs) para elementos de configuración con Fhs 24x7	Reducción del Fhs para elementos de configuración con Fhs 24x7= **0,1**	5,00
Criterio 5: horario extendido para incidencias de prioridad alta para elementos de configuración con Fhs 24x7	¿Se compromete el adjudicatario a solucionar incidencias de prioridad alta durante el horario extendido para elementos de configuración con Fhs 24x7, de manera que durante dicho horario el tiempo se considere hábil desde el punto de vista de los ANS?= **SÍ**	5,00
Criterio 6: horario extendido para incidencias de prioridad alta para elementos de configuración con Fhs 12x5	¿Se compromete el adjudicatario a solucionar incidencias de prioridad alta durante el horario extendido para elementos de configuración con Fhs 12x5, de manera que durante dicho horario el tiempo se considere hábil desde el punto de vista de los ANS?= **SÍ**	5,00
Criterio 7: Ampliación del plazo de garantía	Meses= **12**	5,00
TOTAL		**80,00**

RESUMEN

PERSONA LICITADORA	CRITERIOS NO AUTOMATICOS	CRITERIOS AUTOMATICOS	TOTAL
DXC Technology Servicios España, S.L.U	2,70	41,36	44,06
Inetum España, S.A.	14,54	64,68	79,22
UTE Solutia Innovaworld Technologies, S.L.-TEKPYME	17,39	72,51	89,90
UTE FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.-Solitium, S.L.	18,86	80,00	98,86

A tenor de lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se considerarán que están incursas en presunción de anormalidad aquellas ofertas que se

desvíen en un 25 por ciento al alza sobre el valor medio de las puntuaciones totales obtenidas en todas las ofertas admitidas en los criterios de valoración a tener en consideración para adjudicar este lote. Así, el valor medio de las puntuaciones totales obtenidas es de 78,01. De las ofertas presentadas, aquella que presenta una desviación al alza superior al 25% (97,51) es la siguiente:

PERSONA LICITADORA	***PUNTUACIÓN***
UTE FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.-Solitium, S.L.	***98,86***

LOTE 3. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS DE SALAS TÉCNICAS

	FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.	***Ferrovial Servicios, S.A.***
4.3.a. Plan de transferencia y recepción del servicio	*2*	*1,68*
4.3.b. Plan de prestación del servicio		
4.3.b.i. Modelo de gestión para la prestación de mantenimiento preventivo de sala e incidencias sin repuestos.	*3,8*	*6*
4.3.b.ii. Modelo de gestión para la prestación de mantenimiento para la resolución de incidencias con necesidad de repuestos.	*2,8*	*6*
4.3.c. Plan de devolución del servicio	*2*	*1,52*
4.3.d. Plan de garantía del servicio	*1,76*	*0*
TOTAL	***12,36***	***15,20***

Por otro lado, las puntuaciones obtenidas por las ofertas técnicas evaluadas en cuanto a los distintos criterios de valoración automáticos, son las siguientes:

FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.	***VALOR OFERTADO***	***PUNTUACIÓN***
Criterio 1: Eficiencia calidad-precio	*UBSO = 9,24 €*	*60*
Criterio 3: reducción de número de UBSOS dedicados al mantenimiento preventivo e incidencias sin repuestos de salas técnicas	*Número de UBSOS dedicados al mantenimiento preventivo de salas técnicas = 12.250*	*0,00*
Criterio 4: Limpieza de sala técnica	*Inclusión de limpiezas generales de las salas técnicas anualmente=* ***2***	*6,00*
Criterio 5: ampliación del plazo de garantía	*Meses=* ***12***	*5,00*
TOTAL		***71,00***

Ferrovial Servicios, S.A.	*VALOR OFERTADO*	*PUNTUACIÓN*
Criterio 1: Eficiencia calidad-precio	*UBSO = 17,11 €*	*36,75*
Criterio 3: reducción de número de UBSOS dedicados al mantenimiento preventivo e incidencias sin repuestos de salas técnicas	*Número de UBSOS dedicados al mantenimiento preventivo de salas técnicas = 12.250*	*0,00*
Criterio 4: Limpieza de sala técnica	*Inclusión de limpiezas generales de las salas técnicas anualmente=* ***2***	*6,00*
Criterio 5: ampliación del plazo de garantía	*Meses=* ***12***	*5,00*
TOTAL		***47,75***

RESUMEN

PERSONA LICITADORA	*CRITERIOS NO AUTOMATICOS*	*CRITERIOS AUTOMATICOS*	*TOTAL*
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.	*12,36*	*71,00*	***83,36***
Ferrovial Servicios, S.A.	*15,20*	*47,75*	***62,95***

La persona licitadora FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A. ha obtenido su puntuación porque ha presentado una solución completa, detallada y acorde a las necesidades planteadas, que da cobertura al servicio requerido, y que destaca por una reducción de coste de la unidad básica de servicio, lo que sin duda redundará en una reducción del coste del servicio sin merma en la calidad recibida".

A la vista del Informe, los miembros de la Mesa de Contratación acuerdan su aprobación, y elevan al órgano de contratación la propuesta de adjudicar el contrato 2108/2019 (N° SIGLO 245/2020), "Servicio de mantenimiento del equipamiento ubicado en los distintos centros de proceso de datos del SAS", Lote 1. Servicios de mantenimiento con soporte de fabricante y Lote 3. Servicios de mantenimiento de infraestructura de salas técnicas, a FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U., en el contenido de su oferta.

Respecto al Lote 2, y dado que la oferta de la UTE FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.-SOLITIUM, S.L., incurre en presunción de anormalidad, conforme a lo establecido en el PCAP que rige el expediente, los miembros de la Mesa acuerdan que se requiera al citado licitador la documentación justificativa en los términos previstos en el artículo 149.4 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público y se emita posteriormente el informe correspondiente.

Tras la propuesta realizada por la Mesa de contratación, y en referencia al Lote 1 y al Lote 3, se solicita a la empresa FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A., con fecha 29 de septiembre de 2021, que aporte en el plazo de diez días hábiles, la documentación acreditativa de la capacidad, solvencia y ausencia de prohibiciones para contratar, según lo establecido en las cláusulas 7.4.1 y 7.4.2 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rigen esta contratación y documento acreditativo de haber constituido la garantía definitiva, que la empresa presenta en plazo.

En relación al lote 2, el 27 de septiembre de 2021 se requiere a la UTE FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.-SOLITIUM, S.L. para que en un plazo no superior a tres días hábiles desde la fecha de envío de esta notificación, de conformidad con lo establecido en la disposición adicional decimoquinta de la LCSP, y mediante declaración responsable, justifiquen y desglosen razonada y detalladamente el bajo nivel de los precios, o de costes, o cualquier otro parámetro en base al cual se hayan definido la anormalidad de la oferta, mediante la presentación de aquella información y documentos que resulten pertinentes a estos efectos, todo ello de conformidad con lo establecido en el artículo 149 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, y que la persona licitadora presenta en plazo.

A continuación, se da traslado de esta documentación a Unidad técnica para que emitan el informe correspondiente sobre la viabilidad de la oferta realizada por la citada empresa.

En la sesión de la Mesa de Contratación de 8 de octubre de 2021 se someta a consideración de sus miembros el Informe de 5 de octubre 2021 suscrito por la Jefa del Servicio de Informática, sobre la viabilidad de la oferta incursa en presunción de anormalidad, presentada por UTE FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.-SOLITIUM, S.L. El informe termina con las siguientes conclusiones:

"ANALISIS DE LA DOCUMENTACIÓN PRESENTADA POR LA UTE

CONCEPTO	VALOR EN EUROS IVA INCLUIDO
Costes directos (mano obra, repuestos, CAU, subcontratación, …)	8,03
Costes indirectos (incluye coste de estructura, contingencias, etc.)	0,70
Beneficio industrial	1,05
PRECIO UBSO	9.78

En primer lugar, en cuanto al bajo nivel de precio, la UTE alega que el precio medio de la UBSO de todas las ofertas es de 10,78 €, y que el valor ofertado por la UTE es de 9,78 €, lo que supone un 9,2% de reducción de importe respecto a la media de todas las ofertas, haciendo constar que ese precio de UBSO ofertado les permite garantizar en todo momento la viabilidad económica del proyecto, asegurando el margen bruto operativo y ofreciendo la calidad de servicio requerida.

Para justificar estos argumentos, la UTE detalla el desglose de la propuesta económica, donde expone la viabilidad de la misma en base al beneficio industrial indicado:

La UTE argumenta que puede ejecutar el proyecto cumpliendo la legislación vigente y los Convenios Colectivos aplicables, evitando prácticas de mercado indeseables como el dumping (venta a pérdidas) y ofreciendo la calidad de servicio requerida.

En segundo lugar, respecto al criterio de valoración no automático, Plan de Proyecto, la UTE manifiesta en su respuesta:

"Como puede verse a lo largo de la presente declaración responsable, tanto Solitium como Fujitsu son dos compañías con amplia experiencia en la prestación de servicio para el mantenimiento de equipos informáticos. A esto debemos añadir que Fujitsu ha prestado diversos servicios de

mantenimiento para el SAS desde hace más de 33 años para equipos propios y de terceros, y además en los últimos 6 años hemos prestado el mismo que nos ocupa en esta respuesta. Esto nos ha permitido diseñar un servicio adaptado de forma precisa a las necesidades del SAS que, junto con nuestra capacidades y experiencia, nos han permitido obtener la máxima puntuación frente al resto de licitadores".

Se considera correctamente justificado que el conocimiento sobre el servicio de mantenimiento que deriva de la situación de Fujitsu Technology Solutions, S.A. como adjudicatario actual, les ha ayudado a elaborar una oferta adaptada las necesidades del SAS expresadas a través de los criterios de valoración no automáticos y que ha recibido la máxima puntuación respecto al resto de ofertas, tal y como ha quedado reflejado en el informe técnico de valoración.

Y en tercer lugar, respecto a los criterios automáticos, excluido el criterio económico, donde la UTE se ha obtenido la máxima puntuación en todos los apartados, argumenta que la posición empresarial de Fujitsu y Solitium les permite alcanzar estas puntaciones gracias a los acuerdos que tienen con los fabricantes de los equipos cuyo mantenimiento es objeto de esta licitación.

Los tres fabricantes con mayor número de equipos a mantener son Fujitsu, HP y Cisco. En el caso de Fujitsu, es obvio que al ser uno de los miembros de la UTE que ha resultado propuesta como adjudicataria y ser, a su vez, uno de los fabricantes de esos equipos, dispone de un mejor abastecimiento de piezas de repuesto y precios más competitivos frente a otros rivales del mercado. Para el caso del fabricante CISCO, Fujitsu cuenta con el nivel "Gold Partner" de acuerdo de colaboración, y para el caso de los equipos de fabricante HP, disponen de un acuerdo previo entre compañías que sitúa a Solitium como "Partner Platinum" (mejor condición de partner posible). Todo ello habilita a la UTE para la gestión y mantenimiento de equipos de estos fabricantes con las máximas garantías.

También justifican estas puntuaciones en base a que ambas compañías cuentan con un Centro de Atención a los Usuarios (CAU) para la recepción de incidencias en 24x7 y de una red de almacenes logísticos para la localización próxima de los repuestos ante las posibles incidencias. Esto les permite disponer de sinergias aprovechando el elevado volumen de equipos a mantener, siendo competitivos en precio y calidad de servicio, cumpliendo los ANS, y pudiendo ofrecer la reducción del factor horario para elementos de configuración con Fhs 24x7 propuesta y el horario extendido para incidencias de prioridad alta en los elementos de configuración con Fhs 12x5 y Fhs 24x7. Con respecto a la ampliación del periodo de garantía, el hecho de disponer de repuestos para la correcta ejecución del contrato, de los que siempre existe un excedente respecto a lo estimado, supondrá un coste inferior durante los 12 meses de garantía ofrecidos al requerir una inversión inicial menor.

Por tanto, una vez analizada la oferta presentada por la UTE, concluimos que justifica la alta competitividad económica y técnica de la misma, considerándose como admisible".

A la vista del Informe, y de los informes de valoración de criterios no automáticos y automáticos, los miembros de la Mesa acuerdan su aprobación y elevan al órgano de contratación la propuesta de adjudicación el contrato 2108/2019 (N° SIGLO 245/2020), "Servicio de mantenimiento del equipamiento ubicado en los distintos centros de proceso de datos del SAS", Lote 2. Servicios de mantenimiento sin soporte de fabricante, a la UTE FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.-SOLITIUM, S.L., en el importe de su oferta.

Tras la propuesta realizada por la Mesa de contratación, en referencia al Lote 2, se solicita a la UTE FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.-SOLITIUM, S.L., con fecha 14 de octubre de 2021, que aporte en el plazo de diez días hábiles, la documentación acreditativa de la capacidad, solvencia y ausencia de prohibiciones para contratar, según lo establecido en las cláusulas 7.4.1 y 7.4.2 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rigen esta contratación y documento acreditativo de haber constituido la garantía definitiva, que presenta en plazo.

La Mesa de contratación en su sesión de 22 de octubre de 2021, procede a calificar la documentación requerida al licitador propuesto como adjudicatario de los Lotes 1 y 3, FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A., en la sesión de 17 de septiembre de 2021. Tras su valoración, los miembros de la Mesa comprueban que es correcta, y acuerdan que se continúe con el procedimiento de contratación en los términos previstos en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige la contratación.

En la sesión de la Mesa de Contratación de 29 de octubre de 2021, se procede a calificar la documentación de capacidad para contratar presentada por la UTE FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.-SOLITIUM, S.L., propuesta como adjudicataria del Lote 2 en la sesión de 8 de octubre de 2021. Tras su análisis, los miembros de la Mesa acuerdan que se solicite la subsanación de la siguiente documentación:

- Documentación acreditativa de la solvencia técnica en los términos del PCAP, falta un certificado para completar la solvencia técnica exigida.
- Escritura de constitución de la UTE y número de identificación fiscal.

El 11 de noviembre de 2021 los miembros de la Mesa de Contratación, tras analizar la documentación solicitada a la UTE FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.-SOLITIUM, S.L. y comprobar que ha subsanado correctamente, acuerdan que se continúe con el procedimiento de contratación en los términos previstos en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige la contratación.

Asimismo, como consecuencia en el retraso en el comienzo en la ejecución del contrato sobre lo previsto inicialmente es necesario reajustar las anualidades para una correcta ejecución presupuestaria, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 96 del Reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, en los siguientes términos:

El desglose actual, IVA incluido:

CONCEPTO	2021	2022	Total
Lote 1. Servicios de mantenimiento con soporte de fabricante	2.953.357,36 €	2.993.498,59 €	5.946.855,96 €
Lote 2. Servicios de mantenimiento sin soporte de fabricante	876.437,22 €	895.189,58 €	1.771.626,80 €
Lote 3. Servicios de mantenimiento de infraestructura de salas técnicas	240.079,13 €	240.079,13 €	480.158,25 €

El desglose tras el reajuste, IVA incluido:

CONCEPTO	2022	2023	2024	Total
Lote 1. Servicios de mantenimiento con soporte de fabricante	2.226.781,90 €	2.971.708,14 €	748.365,92 €	5.946.855,96 €
Lote 2. Servicios de mantenimiento sin soporte de fabricante	657.327,91€	890.510,22 €	223.788,67 €	1.771.626,80 €
Lote 3. Servicios de mantenimiento de infraestructura de salas técnicas	180.059,34 €	240.079,13 €	60.019,78 €	480.158,25 €

Por lo expuesto, en ejercicio de las competencias atribuidas por el artículo 69 de la Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía y el articulo 12 del Decreto 105/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y Familias y del Servicio Andaluz de Salud,

RESUELVE

PRIMERO.- Adjudicar el contrato 2108/2019 (N° SIGLO 245/2020), "Servicio de mantenimiento del equipamiento ubicado en los distintos centros de proceso de datos del SAS", a las siguientes empresas e importes:

- Lote 1. Servicios de mantenimiento con soporte de fabricante, a FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U. (A28472819), por precio de UBSO de 11,87 € y un importe de 5.946.855,96 €, ambos IVA incluido.

- Lote 2. Servicios de mantenimiento sin soporte de fabricante, a la UTE FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.-SOLITIUM, S.L. (N.I.F U67701441), por precio de UBSO de 9,78 € y un importe de 1.771.626,80 €, ambos IVA incluido.

- Lote 3. Servicios de mantenimiento de infraestructura de salas técnicas, a FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U. (A28472819), por precio de UBSO de 9,24 € y un importe de 480.158,25 €, ambos IVA incluido.

SEGUNDO.- Reajustar las anualidades del referido contrato, de modo que la distribución final de los créditos dispuestos quede tal como se detalla a continuación:

CONCEPTO	2022	2023	2024	Total
Lote 1. Servicios de mantenimiento con soporte de fabricante	2.226.781,90 €	2.971.708,14 €	748.365,92 €	5.946.855,96 €
Lote 2. Servicios de mantenimiento sin soporte de fabricante	657.327,91€	890.510,22 €	223.788,67 €	1.771.626,80 €
Lote 3. Servicios de mantenimiento de infraestructura de salas técnicas	180.059,34 €	240.079,13 €	60.019,78 €	480.158,25 €

Contra la presente resolución podrá interponerse potestativamente recurso especial en materia de contratación conforme al artículo 44 de la LCSP, en el plazo de quince días hábiles a partir del día siguiente a aquel en que se remite notificación de la presente resolución. Asimismo, podrá interponerse directamente recurso contencioso administrativo ante los órganos judiciales del citado orden jurisdiccional, en el plazo de dos meses contados a partir del día siguiente al de la notificación de la mima, conforme se establece en el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio reguladora de la jurisdicción Contencioso administrativa.

EL DIRECTOR GERENTE DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD