EVALUACIÓN DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA EN EL ÁMBITO DE LA CONSULTORÍA DE TELECOMUNICACIONES, CONTACT CENTER Y EL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL(AC22-00003) CON ORIGEN DE FINANCIACIÓN EN FONDOS EUROPEOS MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO.

Valoración por Juicio de Valor

Departamento: Telecomunicaciones y Centros Gestión

Tipo de documento: Análisis de ofertas

Código: AC22-00003

Categoría *Uso Interno*

Edición: 0

Fecha: 15/06/23

N° de Páginas: 1 de 10

Elaborado	Elaborado	Elaborado	Elaborado
Jesús Pérez Rubio	Juan Fco. Gómez Fernández	Rocío Marín Cantero	José María Jurado García-Posada
Dpto. Telec. y Centros Gest.	Dpto. Telec. y Centros Gest.	Dpto. Telec. y Centros Gest.	Dpto. Telec. y Centros Gest.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:	7GTMZ861S8UOHIV6pvuUSFH4XGeicd	Fecha	23/06/2023
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	JOSÉ MARÍA JURADO GARCÍA		
	ROCIO MARIN CANTERO		
	JESUS PEREZ RUBIO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/56

1 INDICE

1 INDICE 2
2 OBJETO 5
3 PROPUESTAS PRESENTADAS 5
4 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA 6
5 ANALISIS DE LAS PROPUESTAS 6
5.1 Análisis de las características técnicas 8
5.1.1 Propuesta de E1 8
5.1.1.1 Criterio 1: Esquema Organizativo para la Prestación de Servicios 8
5.1.1.2 Criterio 2: Metodología de Trabajo propuesta para la Gestión del Servicio 9
5.1.1.3 Criterio 3: Metodología para facilitar la Transmisión del Conocimiento 10
5.1.1.4 Criterio 4: Herramientas Informáticas para la Prestación del Servicio 11
5.1.2 Propuesta de E2 12
5.1.2.1 Criterio 1: Esquema Organizativo para la Prestación de Servicios 12
5.1.2.2 Criterio 2: Metodología de Trabajo propuesta para la Gestión del Servicio 12
5.1.2.3 Criterio 3: Metodología para facilitar la Transmisión del Conocimiento 14
5.1.2.4 Criterio 4: Herramientas Informáticas para la Prestación del Servicio 14
5.1.3 Propuesta de E3 15
5.1.3.1 Criterio 1: Esquema Organizativo para la Prestación de Servicios 15
5.1.3.2 Criterio 2: Metodología de Trabajo propuesta para la Gestión del Servicio 15
5.1.3.3 Criterio 3: Metodología para facilitar la Transmisión del Conocimiento 17
5.1.3.4 Criterio 4: Herramientas Informáticas para la Prestación del Servicio 18
5.1.4 Propuesta de E4 19
5.1.4.1 Criterio 1: Esquema Organizativo para la Prestación de Servicios 19
5.1.4.2 Criterio 2: Metodología de Trabajo propuesta para la Gestión del Servicio 19
5.1.4.3 Criterio 3: Metodología para facilitar la Transmisión del Conocimiento 21
5.1.4.4 Criterio 4: Herramientas Informáticas para la Prestación del Servicio 21
5.1.5 Propuesta de E5 22
5.1.5.1 Criterio 1: Esquema Organizativo para la Prestación de Servicios 22
5.1.5.2 Criterio 2: Metodología de Trabajo propuesta para la Gestión del Servicio 23
5.1.5.3 Criterio 3: Metodología para facilitar la Transmisión del Conocimiento 24
5.1.5.4 Criterio 4: Herramientas Informáticas para la Prestación del Servicio 25
5.1.6 Propuesta de E6 26

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

5.1.6.1 Criterio 1: Esquema Organizativo para la Prestación de Servicios 26
5.1.6.2 Criterio 2: Metodología de Trabajo propuesta para la Gestión del Servicio 26
5.1.6.3 Criterio 3: Metodología para facilitar la Transmisión del Conocimiento 28
5.1.6.4 Criterio 4: Herramientas Informáticas para la Prestación del Servicio 29
5.1.7 Propuesta de E7 29
5.1.7.1 Criterio 1: Esquema Organizativo para la Prestación de Servicios 29
5.1.7.2 Criterio 2: Metodología de Trabajo propuesta para la Gestión del Servicio 30
5.1.7.3 Criterio 3: Metodología para facilitar la Transmisión del Conocimiento 31
5.1.7.4 Criterio 4: Herramientas Informáticas para la Prestación del Servicio 32
5.1.8 Propuesta de E8 32
5.1.8.1 Criterio 1: Esquema Organizativo para la Prestación de Servicios 32
5.1.8.2 Criterio 2: Metodología de Trabajo propuesta para la Gestión del Servicio 33
5.1.8.3 Criterio 3: Metodología para facilitar la Transmisión del Conocimiento 35
5.1.8.4 Criterio 4: Herramientas Informáticas para la Prestación del Servicio 36
5.1.9 Propuesta de E9 36
5.1.9.1 Criterio 1: Esquema Organizativo para la Prestación de Servicios 36
5.1.9.2 Criterio 2: Metodología de Trabajo propuesta para la Gestión del Servicio 37
5.1.9.3 Criterio 3: Metodología para facilitar la Transmisión del Conocimiento 38
5.1.9.4 Criterio 4: Herramientas Informáticas para la Prestación del Servicio 39
5.1.10 Propuesta de E10 40
5.1.10.1 Criterio 1: Esquema Organizativo para la Prestación de Servicios 40
5.1.10.2 Criterio 2: Metodología de Trabajo propuesta para la Gestión del Servicio 40
5.1.10.3 Criterio 3: Metodología para facilitar la Transmisión del Conocimiento 41
5.1.10.4 Criterio 4: Herramientas Informáticas para la Prestación del Servicio 41
5.1.11 Propuesta de E11 42
5.1.11.1 Criterio 1: Esquema Organizativo para la Prestación de Servicios 42
5.1.11.2 Criterio 2: Metodología de Trabajo propuesta para la Gestión del Servicio 42
5.1.11.3 Criterio 3: Metodología para facilitar la Transmisión del Conocimiento 43
5.1.11.4 Criterio 4: Herramientas Informáticas para la Prestación del Servicio 44
5.1.12 Propuesta de E12 45
5.1.12.1 Criterio 1: Esquema Organizativo para la Prestación de Servicios 45
5.1.12.2 Criterio 2: Metodología de Trabajo propuesta para la Gestión del Servicio 45
5.1.12.3 Criterio 3: Metodología para facilitar la Transmisión del Conocimiento 46
5.1.12.4 Criterio 4: Herramientas Informáticas para la Prestación del Servicio 47
5.1.13 Propuesta de E13 47
5.1.13.1 Criterio 1: Esquema Organizativo para la Prestación de Servicios 47

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

5.1.13.2 Criterio 2: Metodología de Trabajo propuesta para la Gestión del Servicio 47
5.1.13.3 Criterio 3: Metodología para facilitar la Transmisión del Conocimiento 49
5.1.13.4 Criterio 4: Herramientas Informáticas para la Prestación del Servicio 50
5.1.14 Propuesta de E14 50
5.1.14.1 Criterio 1: Esquema Organizativo para la Prestación de Servicios 50
5.1.14.2 Criterio 2: Metodología de Trabajo propuesta para la Gestión del Servicio 51
5.1.14.3 Criterio 3: Metodología para facilitar la Transmisión del Conocimiento 52
5.1.14.4 Criterio 4: Herramientas Informáticas para la Prestación del Servicio 52
6 RESUMEN DE LAS PROPUESTAS Y CONCLUSIONES 53

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

2 OBJETO

Este documento tiene por objeto realizar la evaluación mediante juicios de valor de las ofertas presentadas al expediente de licitación para la contratación del "ACUERDO MARCO DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA EN EL ÁMBITO DE LA CONSULTORÍA DE TELECOMUNICACIONES, CONTACT CENTER Y EL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL (AC22-00003) CON ORIGEN DE FINANCIACIÓN EN FONDOS EUROPEOS MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO.

3 PROPUESTAS PRESENTADAS

A continuación, se relacionan las propuestas presentadas, indicando para cada una la codificación utilizada en el presente documento para identificar cada propuesta individual.

Código	Nº	Empresa
E1	1	MAGTEL OPERACIONES S.L.U
E2	2	FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONES S.A
E3	3	UTE AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES SA ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA SL
E4	4	ALTEN SOLUCIONES PRODUCTOS AUDITORIA E INGENIERIA SAU
E5	5	INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN S.L.U_
E6	6	GESTION DE PROYECTOS DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES SOCIEDAD LIMITADA
E7	7	ICA SISTEMAS Y SEGURIDAD. SL
E8	8	INETUM ESPAÑA, S.A_
E9	9	KYNDRYL ESPAÑA SA
E10	10	NAE COMUNICACIONS SL
E11	11	SOLTEL IT SOLUTIONS SOCIEDAD LIMITADA
E12	12	EVOLUTIO CLOUD ENABLER SA
E13	13	NTT DATA SPAIN SL
E14	14	PROXYA SERVICIOS TECNOLOGICOS, S.L_

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:	7GTMZ861S8UOHIV6pvuUSFH4XGeicd	Fecha	23/06/2023
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	JOSÉ MARÍA JURADO GARCÍA		
	ROCIO MARIN CANTERO		
	JESUS PEREZ RUBIO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	5/56

4 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

[1] Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) del Expediente AC22-00003
[2] Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) del Expediente AC22-00003
[3] Memoria justificativa del gasto del Expediente AC22-00003
[4] Ofertas presentadas al Expediente AC22-00003
[5] Dudas y aclaraciones durante el plazo de elaboración de ofertas por parte de los licitadores al Expediente AC22-00003

5 ANALISIS DE LAS PROPUESTAS

En primer lugar, se ha procedido a analizar la totalidad de la documentación presentada en los sobres 2 de las distintas propuestas. A la vista de la documentación contenida en el sobre, no ha sido necesario solicitar aclaraciones sobre las propuestas presentadas, dando como resultado la valoración definitiva de las propuestas, que es la indicada en el presente Informe.

A continuación, se realiza el informe de evaluación de las ofertas para comprobar si cumplen con el umbral mínimo de puntuación requerida (18 puntos) para continuar con el proceso selectivo.

La tabla que resume los criterios de valoración Juicios de Valor con una puntuación máxima de 30 puntos sobre 100 está publicada en el ANEXO I del PCAP, apartado 8 del expediente AC22-00003 y es la siguiente:

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:	7GTMZ861S8U0HIV6pvuUSFH4XGeicd	Fecha	23/06/2023
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	JOSÉ MARÍA JURADO GARCÍA		
	ROCIO MARIN CANTERO		
	JESUS PEREZ RUBIO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	6/56

Criterio	Puntos	Título	Descripción
	30 Puntos		CRITERIOS POR JUICIO DE VALOR
1	6 Puntos	Esquema Organizativo para la Prestación de Servicios	Se indicará claramente las responsabilidades y roles de dirección, coordinación y comunicación, así como los flujos de instrucciones y reporte entre la dirección de los trabajos de la empresa y su equipo de trabajo
2	15 Puntos	Metodología de Trabajo propuesta para la Gestión del Servicio	Descripción general de los siguientes procedimientos y su adaptación y concreción a las necesidades de la contratación: • Relación con el cliente • Gestión de la demanda y atención de sobrecarga de trabajo • Gestión de la calidad del servicio Descripción general de otros procedimientos que, a criterio del licitador, sean de aplicación para la prestación del servicio y su adaptación y concreción a las necesidades de la contratación
3	3 Puntos	Metodología para facilitar la Transmisión del Conocimiento	Descripción de las medidas propuestas por el licitador para facilitar la transmisión del conocimiento de la consultoría solicitada en cada contrato basado al personal del órgano de contratación, distinguiendo si se ofertan: • Sesiones Formativas (máximo 0,8 Puntos) • Sesiones Divulgativas (máximo 0,7 Puntos) • Elaboración de documentación complementaria: Guías, manuales...(máximo 1,5 Puntos)
4	6 Puntos	Herramientas Informáticas para la Prestación del Servicio	Nombre y breve descripción de cada herramienta informática que el licitador pone a disposición de SANDETEL para la prestación del servicio, distinguiendo si se ofertan: • Herramienta de gestión y seguimiento de peticiones (ticketing o similar) (máximo 1,25 Puntos) • Herramienta de gestión documental y control de versiones (máximo 1,25 Puntos) • Otras herramientas directamente relacionadas con el objeto del Acuerdo Marco (máximo 3,5 Puntos, 0,7 Puntos por cada herramienta)

Las puntuaciones se han realizado en el rango de 0-10 y posteriormente se han aplicado los pesos que figuran en cada uno de los criterios de adjudicación de la tabla anterior. El método de valoración para cada uno de los criterios y en sus diferentes contenidos se realizará acorde a la siguiente descripción:

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Descripción	Puntuación (0-10)
Escasa calidad en la exposición del objeto del criterio realizando aportaciones de escaso valor	Entre 0 y 2,5
La calidad de la exposición del objeto del criterio es adecuada y realiza aportaciones de interés sobre el criterio valorado	Entre 2,5 y 5
La calidad de la exposición del objeto del criterio y las aportaciones realizadas sobre el criterio valorado es notable	Entre 5 y 7,5
Excelente calidad en la exposición del objeto del criterio así como aportaciones de gran valor sobre el criterio valorado	Entre 7,5 y 10

5.1 Análisis de las características técnicas

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

Los criterios de valoración para este servicio son los siguientes:

5.1.1 Propuesta de E1

5.1.1.1 Criterio 1: Esquema Organizativo para la Prestación de Servicios

Análisis de la oferta: La propuesta de esquema organizativo para la prestación de servicios que presenta el licitante es bastante extensa y su contenido notable. En concreto, el licitante presenta, dentro de la organización matricial de su compañía, un modelo de gestión por proyectos, donde enumeran los roles del equipo técnico. Describe, además, una matriz de asignación de responsabilidades (RASCI) con las tareas de los proyectos y se identifica, entre otros roles, al responsable del contrato y al responsable de comunicación, describiendo sus responsabilidades dentro de la organización. Por último, describe de manera extensa el flujo de instrucciones y reporte a través de órdenes de trabajo entre la dirección y el equipo

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Puntuación (0 - 10): 5

5.1.1.2 Criterio 2: Metodología de Trabajo propuesta para la Gestión del Servicio

Análisis de la oferta: El licitador hace una exposición bastante excelente y completa de los principales procedimientos propuestos para la prestación del servicio, aunque con un nivel de detalle que excede lo previsto y recomendado en los pliegos.

Define los procesos requeridos conforme a las recomendaciones y estándares más empleados para la gestión de proyectos y servicios incorporando una tabla con la descripción de los principales aspectos de aplicación de cada una de las metodologías empleadas.

Para cada basado el licitador define un proyecto de implantación, gestión, transformación y devolución del servicio. Toda la política de gestión de proyectos está contenida en el Plan Director que recoge el modelo de servicio a prestar, toda la documentación a generar y el empleo de las mejores prácticas con el fin de facilitar el seguimiento y control de los trabajos, y garantizar el éxito del proyecto mediante la consecución de los objetivos de calidad y niveles de servicio acordados.

El modelo de relación con el cliente está inspirado en la norma UNE-ISO. El licitador define una serie de comités de seguimiento, indicando intervinientes, responsabilidades, la programación de un conjunto de reuniones periódicas específicas, así como el correspondiente el sistema de reporte. Además, el licitador propone el establecimiento de un Comité de Emergencia "especial" para el caso de que se detecte algún riesgo que comprometa el cumplimiento de los objetivos del Proyecto.

El licitador recoge en su propuesta el compromiso de ir generando toda la documentación necesaria a lo largo de la vida del proyecto, de tal forma que se encuentre disponible para cuando comience la fase de devolución del mismo.

En cuanto al modelo de gestión de la demanda y sobrecarga de trabajo, y con el fin de garantizar la capacidad y dimensionamiento de los servicios, el licitador se comprometa a mantener dos bases de datos con perfiles profesionales, de personal interno como externo. Así mismo, asegura disponer de un equipo de soporte especializado para gestionar aumentos puntuales de la demanda y de una herramienta informática que le permite determinar la carga de trabajo de cada recurso.

El licitador describe el proceso de mejora continua que estará activo durante todas las fases del proyecto recogiendo, de forma detallada, el objeto, alcance, documentación y normativa aplicable,

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:	7GTMZ861S8UOHIV6pvuUSFH4XGeicd	Fecha	23/06/2023
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	JOSÉ MARÍA JURADO GARCÍA		
	ROCIO MARIN CANTERO		
	JESUS PEREZ RUBIO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	9/56

actuaciones contempladas (auditorías, encuestas, análisis, ...), personal implicado, etc., y pone a disposición de SANDETEL, como mejora, una aplicación informática para la elaboración y seguimiento de encuestas de satisfacción a los usuarios finales del servicio.

La propuesta contiene asimismo el detalle de otros procedimientos como el de gestión documental y del conocimiento, el fomento de la participación de las personas y el de resolución de conflictos.

En el procedimiento de gestión de riesgos el licitador identifica una serie de aspectos que pueden afectar a la prestación del servicio informando sobre las acciones propuestas para mitigar los efectos.

El licitante describe las instalaciones desde las que se prestarán los servicios, detallando minuciosamente el equipamiento dispuesto para la correcta prestación del mismo, así como el horario de atención del equipo de trabajo. Asimismo, el licitador garantiza un tiempo de resolución de averías para cualquier de los medios técnicos dispuestos en el puesto de trabajo de 10 minutos debido a la disponibilidad de 2 puestos de trabajo completos de reserva para la sustitución inmediata de los elementos afectados, y propone el uso de las instalaciones del Parque Aeronáutico Aerópolis para solucionar cualquier contingencia que pudiera afectar a la totalidad del servicio.

El licitador incluye también el proceso de gestión de recursos que aboga por la profesionalidad, formación y motivación del personal, para minimizar el índice de rotación y garantiza la retención del talento. Se compromete a definir un plan de formación anual para toda la plantilla, a poner en marcha un sistema de evaluación del desempeño 360 grados y definir un plan de incentivación que contempla tanto objetivos individuales como colectivos.

Puntuación (0 - 10): 8

5.1.1.3 Criterio 3: Metodología para facilitar la Transmisión del Conocimiento

Análisis de la oferta: La propuesta del licitante para facilitar la transmisión del Conocimiento es escasa. Propone la transmisión del conocimiento en las fases de inicio y cierre del proyecto, creando para ello un plan de difusión. Respecto a las sesiones formativas, proponen un plan de formación por organismo con contenidos genéricos y sin entrar en detalle. Respecto a las sesiones divulgativas,

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

proponen sesiones en función de la tipología del proyecto basado, sin entrar tampoco en detalle. Por último y respecto a la documentación complementaria, proponen la creación de una serie de documentos a lo largo de la vida del proyecto, enumerando sin entrar en detalle dichos documentos (mapa de servicios, mapas de herramientas, manuales, planes, etc.)

Puntuación (0 - 10): 2 (2/10 en sesiones formativas, 2/10 en sesiones divulgativas y 2/10 en documentación complementaria)

5.1.1.4 Criterio 4: Herramientas Informáticas para la Prestación del Servicio

Análisis de la oferta: El licitante ofrece diez herramientas para la prestación del servicio. Como herramienta de gestión y seguimiento de peticiones se propone REDMINE, como Herramienta de gestión documental, ALFRESCO, ambas consideradas de referencia en su ámbito. Del resto de herramientas las relacionadas con un sistema ERP o de Directorio no se consideran directamente relacionadas con el servicio, por lo que la categoría de "otras herramientas" abarca un total de seis utilidades para cada una de las siguientes tareas: seguimiento de proyectos, reporting, cuadro de mando, check-list, encuestas y flujos de trabajo. En conjunto la propuesta resulta notable, aunque adolece de falta de síntesis y claridad a la hora de evidenciar el valor aportado al proyecto, siendo notable la descripción de la herramienta de gestión y adecuada la relativa al gestor documental. También es de destacar la excelente propuesta de uso de SW de planificación radio y herramientas auxiliares de radioplanificación que si bien no se encuentran referenciadas en el apartado indicado en el PCAP figuran en la introducción de la oferta.

Puntuación (0 - 10): 8,44 (7,5/10 Herramienta de gestión y seguimiento de peticiones, 5/10 Herramienta de gestión documental y control de versiones, y 10/10 otras herramientas)

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

5.1.2 Propuesta de E2

5.1.2.1 Criterio 1: Esquema Organizativo para la Prestación de Servicios

Análisis de la oferta: La propuesta de esquema organizativo para la prestación de servicios que presenta el licitante es muy notable. El licitante propone una organización para la prestación de servicios mixta desde un punto de vista técnico y de producto y con una operación del servicio "Agile". Todo ello lo enfoca en la creación de "valor" de forma holística (tanto usuarios, como para SANDETEL o el propio licitante). Se describen los roles de Responsable de Contrato y Jefe de proyecto, ambos orientados a la dirección y coordinación, diferenciando claramente sus actividades y funciones. Para la comunicación entre los participantes en los proyectos, proponen herramientas colaborativas como MS Team o similar e introduce en su oferta cómo realizarán la rotación y sustitución de recursos. Otro aspecto a resaltar en la propuesta de esquema organizativo de su oferta es la descripción de un servicio de soporte adicional a través de centros RIM (gestión remota de Infraestructura) sobre distintas tecnologías y productos en su oferta. Por último, resaltar que no se detalla lo suficiente los flujos de instrucciones o reporte entre la dirección del licitante y el equipo de trabajo.

Puntuación (0 - 10): 6,5

5.1.2.2 Criterio 2: Metodología de Trabajo propuesta para la Gestión del Servicio

Análisis de la oferta: El licitador realiza una detallada, completa y excelente exposición de los distintos procedimientos propuestos para la correcta prestación de los servicios objeto de contratación.

Para la gestión de la relación con el cliente, el licitador identifica diferentes comités de seguimiento con tres niveles de contacto para los que define detalladamente los perfiles de las personas participantes, funciones y responsabilidades de los mismos, objetivos de las reuniones, periodicidades y documentos asociados. El licitador asegura que toda la documentación generada estará disponible y será accesible por SANDETEL en cualquier momento desde el repositorio documental del servicio.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Para agilizar la comunicación entre los participantes en el servicio, el licitador propone el establecimiento de espacios colaborativos mediante el uso de una herramienta tipo MS Teams o similar.

En relación a los mecanismos para la gestión de la demanda y sobrecarga de trabajo, el licitador aboga por la revisión periódicamente de la demanda en comparación con los parámetros umbrales de las capacidades base, mínima y máxima del equipo. Para atender situaciones puntuales de mayor carga de trabajo, el licitador propone la implantación de mecanismos de flexibilidad horaria. Además, ofrece, sin coste para los servicios, el soporte de los técnicos expertos de sus Centros de Gestión Remota de Infraestructuras (RIM) de Madrid y Sevilla.

Así mismo, para asegurar la continuidad del conocimiento, el licitador propone mantener un registro de candidatos con similares conocimientos y experiencias de forma que facilite la sustitución ágil de las ausencias motivadas por baja o rotación de los recursos, así como la impartición periódica de sesiones de formativas sobre los servicios a otros técnicos de la empresa.

El procedimiento de gestión de la calidad de los servicios y proyectos propuesto está basado en los estándares ISO/IEC 20000-1:2018 e ISO 9001:2015 y el cumplimiento de la metodología Lean IT®, Agile, Six Sigma y el ciclo de Deaming (PDCA) para la mejora continua. El Plan de Calidad estará constituido por el Manual de Calidad que incluye el mapa de procesos y funciones, el Manual de Procedimientos y el Ficheros de Registros (RAID). El licitador se compromete a dar soporte a los procesos de auditorías que se realicen en SANDETEL, incluyendo auditorías financieras.

La propuesta presenta un plan de transición de 15 días desde la fecha de formalización del contrato. El licitador, representa el cronograma correspondiente y define las distintas fases que lo componen, describiendo las actividades a realizar, los recursos implicados, comités, informes resultantes, análisis de riesgos, etc. Igualmente propone el establecimiento de un Comité de Transición constituido por personal de las tres partes implicadas y un plan de contingencia, para aportar recursos temporales de refuerzo sin ninguna facturación adicional para SANDETEL.

Igualmente incluye un plan de reversión compuesto por dos fases y una duración de 15 días desde la fecha de finalización del contrato. Al igual que para el de transición, el licitador propone la constitución de un Comité de Reversión compuesto por personal de las 3 empresas implicadas y un compromiso de garantía de los servicios de 12 meses desde la finalización del mismo.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:	7GTMZ861S8UOHIV6pvuUSFH4XGeicd	Fecha	23/06/2023
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	JOSÉ MARÍA JURADO GARCÍA		
	ROCIO MARIN CANTERO		
	JESUS PEREZ RUBIO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	13/56

El licitador recoge de forma superficial el procedimiento de gestión de seguridad, y el de tratamiento de datos personales.

Puntuación (0 - 10): 7,5

5.1.2.3 Criterio 3: Metodología para facilitar la Transmisión del Conocimiento

Análisis de la oferta: La propuesta del licitante para facilitar la transmisión del Conocimiento es muy excelente. Propone un plan de comunicación, un plan de formación y un flujo de trabajo para la elaboración de documentación de forma normalizado. Detalla correctamente estos planes aportando información de valor. Para las sesiones formativas, la propuesta incluye formación tanto inicial como continua para su equipo de proyecto y SANDETEL, enumerando cursos con contenidos tecnológicos de valor para el alcance del expediente. Respecto a las sesiones divulgativas, identifican a quién irán destinadas estas sesiones, así como los medios (correo electrónico, espacio compartido en Sharepoint, herramientas colaborativas y eventos especiales). También pone a disposición del contrato acciones formativas a través de socios tecnológicos como Microsoft, Dynatrace, Citrix, VMWare, Cisco, Oracle, etc. Por describe el flujo de gestión documental y enumera un listado de documentación entregable como el plan de proyecto, análisis de requisitos, plan de pruebas, informes de seguimientos, informes de ejecución, etc.

Puntuación (0 - 10): 8,5 (9/10 en sesiones formativas, 9/10 en sesiones divulgativas y 8/10 en documentación complementaria)

5.1.2.4 Criterio 4: Herramientas Informáticas para la Prestación del Servicio

Análisis de la oferta: El licitante ofrece diez herramientas para la prestación del servicio. Como herramienta de gestión y seguimiento de peticiones se propone REDMINE, herramienta de referencia enriquecida con la propuesta de automatización RPA, FUCLI siendo en conjunto una propuesta adecuada, aunque muy genérica. Para la gestión documental se ofrecen CONFLUENCE y MEDIAWIKI, incluyendo en el primer caso dos licencias para SANDETEL, sin embargo, apenas se desarrolla este apartado, resultando de escasa calidad en la exposición. Del resto de herramientas

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:	7GTMZ861S8U0HIV6pvuUSFH4XGeicd	Fecha	23/06/2023
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	JOSÉ MARÍA JURADO GARCÍA		
	ROCIO MARIN CANTERO		
	JESUS PEREZ RUBIO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	14/56

son de interés para el servicio las utilidades de planificación Wifi, cuadro de mando sobre Power BI y la herramienta colaborativa TEAMS, considerando estas tres en la evaluación.

Puntuación (0 - 10): 5,06 (5/10 Herramienta de gestión y seguimiento de peticiones, 2,5/10 Herramienta de gestión documental y control de versiones, y 6/10 otras herramientas)

5.1.3 Propuesta de E3

5.1.3.1 Criterio 1: Esquema Organizativo para la Prestación de Servicios

Análisis de la oferta: La propuesta de esquema organizativo para la prestación de servicios que presenta el licitante es excelente. Describe en su oferta de manera diferenciada un esquema organizativo para la gestión del acuerdo marco y otro para la gestión de los distintos contratos basados. También describe acertadamente las responsabilidades y funciones de los distintos roles y propone distintos comités de seguimiento periódicos tanto para el acuerdo marco como para los contratos basados. Describe además un procedimiento para selección de personal para estos contratos, incluyendo un catálogo de cursos de formación orientados a las temáticas del expediente de contratación y un plan para la continuidad del conocimiento ante la posible rotación de personal. Por último, y en relación al flujo de instrucciones y reporte, propone distintas reuniones para el seguimiento operativo y de gestión, también el uso de herramientas colaborativas para la comunicación fluida entre el equipo de proyecto y el jefe de proyecto, la implantación de un tablero Kanban para el seguimiento de las tareas del proyecto y la elaboración de distintos informes para los comités de seguimiento.

Puntuación (0 - 10): 7,5

5.1.3.2 Criterio 2: Metodología de Trabajo propuesta para la Gestión del Servicio

Análisis de la oferta: El licitador realiza una exposición muy excelente de los mecanismos propuestos para la prestación del servicio, planteando una solución muy robusta y adaptada a las particularidades de los servicios solicitados.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Para la gestión del AM, el licitador propone el uso, de forma síncrona, las diferentes metodologías y marcos de referencia para la gestión de proyectos y servicios, anexando una tabla con los principales aspectos de aplicación de cada una de ellas.

En el modelo de relación, para cada contrato basado, el licitador identificará un Jefe de Proyecto que será el responsable de asegurar la correcta ejecución del contrato y que será la persona que asuma el rol de interlocutor principal con SANDETEL. El licitante detalla un modelo de relación compuesto por 3 Comités y sus correspondientes documentos de gestión, periodicidades, perfiles participantes, objetivos y funciones. El licitador se compromete a elaborar y enviar las actas correspondientes en los tres días siguientes a la celebración de las reuniones.

El licitador define gráficamente los objetivos del modelo de gestión de calidad propuesto para el seguimiento, control y reporting de los servicios y describe las diferentes actuaciones y mecanismos contemplados tanto para la evaluación de la experiencia de los usuarios finales, como la monitorización y control de los principales indicadores y ANS acordados, propuesta y seguimiento de acciones de mejora y gestión de riesgos. El licitador propone la implantación de uno o varios Cuadros de Mandos haciendo uso de Power BI.

El modelo de gestión de la demanda y atención a la sobrecarga de trabajo propuesto está basado en la medición de la carga real de los trabajos en curso o planificados en relación con el umbral de carga establecido por la capacidad real mensual, lo que permite replanificar y priorizar las actividades, incluso, la incorporación puntual y temporal de perfiles de refuerzo durante el tiempo que se considere necesario.

En relación al procedimiento de selección de personal, el licitador identifica una persona con el Rol de Gestor de Recursos que se encargará de la búsqueda, definición del plan de formación personalizado para cada uno de los perfiles propuestos y on-boarding del equipo de operación. El licitador garantiza la disponibilidad actual de un grupo de perfiles que podrían ser incorporados de forma inmediata a los distintos contratos de los basados. El licitador pone a disposición de SANDETEL una plataforma digital de E-Learning y herramientas de colaboración para acelerar el proceso formativo de capacitación en diferentes áreas de aprendizaje y con posibilidad de certificaciones: gestión de proyectos, gestión de servicios, arquitectura de redes,...

Para evitar que la rotación del personal tenga impacto sobre los servicios, el licitador propone documentar la transferencia de conocimiento una vez se conozca la baja del recurso, establecer un

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:	7GTMZ861S8UOHIV6pvuUSFH4XGeicd	Fecha	23/06/2023
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	JOSÉ MARÍA JURADO GARCÍA		
	ROCIO MARIN CANTERO		
	JESUS PEREZ RUBIO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	16/56

periodo de transferencia de conocimiento simultánea entre los recursos salientes y entrantes, la realización de entrevistas personales a los recursos salientes con idea de buscar su impresión y la realización de un informe final por parte del recurso entrante.

El licitador plantea la creación de un centro de experiencia colaborativa para que los recursos asignados a los servicios del AM puedan consultar con arquitectos especialistas las diferentes cuestiones que surjan durante el desarrollo del proyecto.

La propuesta recoge un plan de transición con sus correspondientes órganos de control y la participación de un Gestor de Transición con dedicación al 100%. El licitador aplica la metodología "Quick Start Implementation Methodology" para realizar la transferencia de conocimiento, y plantea la elaboración de un mapa de capacidades mediante la realización de entrevistas a los perfiles de la empresa saliente. Anexa el cronograma correspondiente describiendo las actuaciones principales a realizar y la duración de las mismas.

El plan de reversión propuesto se compone de 3 fases y tiene una duración de 4 semanas en las que se contará con un Comité de Reversión. El licitador proporcionará, sin coste para SANDETEL, 160 horas adiciones de consultoría y propone la creación de un grupo de trabajo para evaluar e identificar, una vez concluido el contrato, las fortalezas y deficiencias detectadas durante su ejecución de forma que puedan tenerse en cuenta para potenciar los resultados de proyectos/servicios futuros.

Puntuación (0 - 10): 8,5

5.1.3.3 Criterio 3: Metodología para facilitar la Transmisión del Conocimiento

Análisis de la oferta: La propuesta del licitante para facilitar la transmisión del Conocimiento es más que notable. Su propuesta está enfocada a una transición del proyecto tanto del personal de SANDETEL como al propio licitante a través del rol de Gestor de Transición. Respecto a las sesiones formativas, la propuesta detalla las siguientes actividades: diseño de la solución formativa y creación del plan, verificación y mejora de las necesidades, distribución de los profesionales a los que irá dirigida, establecimiento de formación genérica y especializada y por perfiles, entorno de formación

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:	7GTMZ861S8UOHIV6pvuUSFH4XGeicd	Fecha	23/06/2023
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	JOSÉ MARÍA JURADO GARCÍA		
	ROCIO MARIN CANTERO		
	JESUS PEREZ RUBIO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	17/56

(física y online con teams y zoom), sistema de evaluación y control, indicadores objetivos de la actividad formativa, evaluación cualitativa de los formadores y la satisfacción percibida por los asistentes a las acciones formativas. En relación a las sesiones divulgativas, describe brevemente un modelo de gestión del cambio e indican que ponen a disposición de SANDETEL una amplia experiencia en implantaciones tecnológicas de alto impacto en grandes organizaciones. Por último y respecto a la elaboración de la documentación complementaria, enumeran y describen brevemente la documentación que entregarán durante el proyecto: documento base de estimaciones, matriz de trazabilidad de requisitos, informes de riesgos, registros de cambios, etc.

Puntuación (0 - 10): 6,8 (7/10 en sesiones formativas, 4/10 en sesiones divulgativas y 8/10 en documentación complementaria)

Puntuación (0 - 10): 7,5

5.1.3.4 Criterio 4: Herramientas Informáticas para la Prestación del Servicio

Análisis de la oferta: El licitante ofrece diez herramientas para la prestación del servicio. Como herramienta de gestión y seguimiento de peticiones se proponen dos alternativas: BMC Helix y Service Now ambas consideradas de referencia, no obstante, la oferta no concreta la propuesta de valor en relación al proyecto limitándose a una notable descripción genérica. Ambas herramientas se proponen también como gestor documental, nuevamente sin especificar de manera significativa las ventajas de su uso, siendo la descripción solamente adecuada. Del resto de herramientas propuestas tienen interés para el proyecto las relativas a gestión de proyectos, cuadro de mando y herramientas colaborativas, de forma que son tres las herramientas que en rigor aportan valor a la propuesta y son consideradas en la valoración.

Puntuación (0 - 10): 5,79 (6/10 Herramienta de gestión y seguimiento de peticiones, 5/10 Herramienta de gestión documental y control de versiones, y 6/10 otras herramientas)

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

5.1.4 Propuesta de E4

5.1.4.1 Criterio 1: Esquema Organizativo para la Prestación de Servicios

Análisis de la oferta: La propuesta de esquema organizativo para la prestación de servicios que presenta el licitante es adecuada. El licitante describe en su oferta un modelo conceptual del servicio con un responsable del contrato en ALTEN en tareas de dirección, coordinación y comunicación, un equipo con los perfiles demandados en el pliego con tareas de coordinación y comunicación, y un "staff" horizontal. Para todos estos roles se describe de manera abreviada las responsabilidades de cada uno.

El flujo de instrucciones y reporte entre la dirección y el equipo propone realizarlo por órdenes de trabajo, describiendo el flujo tanto de forma gráfica como escrita. No obstante, en la redacción de su oferta se observa una inconsistencia en la introducción de dos roles para la ejecución de contratos, uno denominado "Jefe de Proyecto" y otro "Project Manager", donde indican que el segundo apoya al primero sin que haya una explicación coherente de dicho apoyo. Tampoco se explica la relación de ambos roles con el rol de "Responsable del contrato".

Puntuación (0 - 10): 2,5

5.1.4.2 Criterio 2: Metodología de Trabajo propuesta para la Gestión del Servicio

Análisis de la oferta: El licitador describe de forma muy notable la metodología de trabajo propuesta para abordar los procedimientos solicitados en los pliegos. A excepción del procedimiento de gestión de personal, donde desarrolla una política de contratación muy estable, no incluye ni desarrolla otros procedimientos que se consideran necesarios para la correcta prestación de los servicios.

El licitador desarrolla un modelo de servicio basado en órdenes de trabajo mediante el uso de Redmine.

Los principales entregables propuestos por el licitador para cada uno de los contratos que se deriven del Acuerdo Marco son: el Plan de Trabajo, informes de progreso, así como las agendas y actas de las reuniones que se celebren.

El modelo de relación propuesto por el licitador está descrito más extensamente en el apartado anterior, y escueta y gráficamente en éste. El esquema aportado, donde se identifican 3 niveles de

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:	7GTMZ861S8UOHIV6pvuUSFH4XGeicd	Fecha	23/06/2023
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	JOSÉ MARÍA JURADO GARCÍA		
	ROCIO MARIN CANTERO		
	JESUS PEREZ RUBIO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	19/56

operación, facilita el entendimiento de la relación y roles que juegan cada uno de los perfiles propuestos para la ejecución del contrato y los diversos servicios derivados.

En relación al modelo de gestión de la calidad, el licitador propone la implantación de un cuadro de mando integral en Power BI y plantea la definición de dos grupos de indicadores, para la valoración del servicio prestado y para la evaluación del desempeño de los miembros del equipo. El licitador se compromete a cumplir unos ANS mínimos y a elaborar de forma automática mediante el uso de Redmine, informes de seguimiento de los mismos con carácter mensual.

En relación a la gestión de la demanda, el licitador propone un modelo basado en el proceso de gestión de la capacidad de ITIL v3 y v4. Este modelo plantea la formalización de peticiones de modificación de capacidad y la definición de una serie de parámetros umbrales máximos y mínimos que permitan verificar el adecuado dimensionado de los servicios. ALTEN propone la revisión quincenal de la demanda y mensual para la capacidad de la línea base.

El licitador expone un procedimiento muy minucioso para la incorporación de perfiles nuevos, comprometiéndose a aportar 3 posibles candidatos con el perfil requerido en un plazo máximo de 10 días laborales. En caso de sustitución de un recurso, el licitador se compromete a mantener un periodo de solape de 15 días además de cumplir con los plazos establecidos en el PPT con respecto a notificación. Para la baja de un recurso, el licitador garantiza un plazo no superior a 5 días de servicio acumulativo por cada recurso. Es decir, si la disminución requerida es de 2 recursos, se requerirán 10 días.

El licitante incorpora un modelo de Gestión de Personas basado en People CMM® orientado a la gestión de competencias, para asegurar la permanente alineación y adecuación entre cada profesional y el puesto que ocupa; un menor índice de rotación, así como un incremento de la productividad y de la calidad de los productos/servicios proporcionados. Además, se compromete a disponer de una cartera de perfiles entrevistados que cumplan los requisitos y características solicitados para atender cualquier demanda de SANDETEL y garantiza la redundancia de todas las funciones, roles y responsabilidades asegurando que tanto las vacaciones como las ausencias se realizan de forma planificada y solapadas para evitar que un determinado rol/función quede desasignado.

ALTEN recoge en su propuesta una serie de medidas de contratación, retribución, desarrollo profesional e incentivación, que ayuden a retener el talento y aumentar la motivación del personal.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Puntuación (0 - 10): 6,5

5.1.4.3 Criterio 3: Metodología para facilitar la Transmisión del Conocimiento

Análisis de la oferta: La propuesta del licitante para facilitar la transmisión del Conocimiento es bastante excelente. La propuesta está enfocada a la transmisión del conocimiento entre el proveedor saliente y entrante a través de reuniones de evaluación, de extracción de conocimientos y de educción de conocimientos, describiendo las técnicas que utilizará para ello de forma adecuada. Respecto a las sesiones formativas, proponen realizar un análisis de las necesidades formativas donde posteriormente elaborarán un programa basado en tres procesos: perfiles y habilidades, análisis de necesidades y la propuesta de formación. Respecto a las sesiones divulgativas, describe las pautas que llevaran a cabo para transmitir conocimiento en estas sesiones e indica la estructura que tendrá una sesión divulgativa. Por último y respecto a la elaboración de documentación complementaria, enumeran un listado de documentación por fases en el servicio y también describen el procedimiento para elaborar la documentación.

Puntuación (0 - 10): 7,8 (8/10 en sesiones formativas, 5/10 en sesiones divulgativas y 9/10 en documentación complementaria)

5.1.4.4 Criterio 4: Herramientas Informáticas para la Prestación del Servicio

Análisis de la oferta: El licitante ofrece más de veinte herramientas para la prestación del servicio, pero en rigor solo son útiles 6 de ellas, de estas solo 3 (CMI, encuestas y Power BI) computan como adicionales al ticketing y la documentación. Como herramienta de gestión y seguimiento de peticiones se propone REDMINE, herramienta de referencia, sin embargo, la oferta no concreta la propuesta de valor en relación al proyecto limitándose a una notable descripción genérica en la que la única ventaja aportada es un plugin para la extracción de cuadro de mando integral (CMI) que se valora dentro del conjunto de otras herramientas. Como gestor documental se ofertan Xwiki y Alfresco: de la primera herramienta se hace una

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

propuesta demasiado superficial para el proyecto y de la segunda solo se enumeran sus requisitos técnicos, sin m51.ás particularización.

Puntuación (0 - 10): 6,1 (7,5/10 Herramienta de gestión y seguimiento de peticiones, 5/10 Herramienta de gestión documental y control de versiones, y 6/10 otras herramientas)

5.1.5 Propuesta de E5

5.1.5.1 Criterio 1: Esquema Organizativo para la Prestación de Servicios

Análisis de la oferta: La propuesta de esquema organizativo para la prestación de servicios que presenta el licitante es más que excedente. El licitante propone un esquema organizativo para la prestación de servicios en los contratos basados transversal, con sinergias en el ámbito de reporte y seguimiento de todos ellos. Establece de forma diferenciada un equipo de proyecto para cada basado, con áreas especializadas perfectamente descritas y detalladas como apoyo y complemento a dicho equipo. También describe en su oferta los roles y sus responsabilidades, como el Responsable del Acuerdo Marco, encargado de la dirección del contrato. Para la coordinación de los contratos basados, proponen los roles de Responsable del Contrato, Responsable de Formación, Calidad y Mejora Continua, y Responsable de Gestión de la Demanda. Para todos estos roles se describen sus objetivos, actividades y competencias. El licitante además describe un modelo de comunicación a nivel estratégico, táctico y operativo, estableciendo para cada nivel reuniones periódicas, los roles que deben asistir y los aspectos que deben tratarse en dichas reuniones. Por último, describen de forma muy detallada los flujos de instrucciones y reporte entre la dirección y el equipo de trabajo así como las tareas que realizará el equipo de proyecto.

Puntuación (0 - 10): 9,5

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:	7GTMZ861S8U0HIV6pvuUSFH4XGeicd	Fecha	23/06/2023
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	JOSÉ MARÍA JURADO GARCÍA		
	ROCIO MARIN CANTERO		
	JESUS PEREZ RUBIO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	22/56

5.1.5.2 Criterio 2: Metodología de Trabajo propuesta para la Gestión del Servicio

Análisis de la oferta: El licitador realiza una propuesta de valor notablemente excelente donde los diferentes contenidos del apartado se van desarrollando de forma ordenada, clara y muy adaptada a los servicios solicitados en el pliego.

La relación con el cliente se realizaría mediante interlocución directa o reuniones de trabajo. El licitador describe cómo sería la relación y los distintos tipos de actuaciones a realizar con los clientes finales de los servicios.

Para llevar a cabo el procedimiento de gestión de la demanda y atención a la sobrecarga de trabajo, el licitador propone, sin coste para SANDETEL, la incorporación de un Responsable de Gestión de la Demanda con dedicación variable que será el encargado de elaborar el Plan de Capacidad y de asegurar el cumplimiento de los ANS que se establezcan; y la implantación de un Comité de Gestión de la Demanda que será el responsable de definir, revisar y proponer la adaptación de la línea base a la demanda de trabajo prevista.

Para la incorporación ágil de recursos, el licitador plantea, contando con la unidad de soporte especializado (UGR) y el Dpto. de RRHH, la creación de un perfilado curricular de cada uno de los integrantes del equipo. El licitante se compromete a mantener actualizada una bbdd de potenciales perfiles preparados para incorporarse a la compañía de forma inmediata, y garantiza la existencia de 2 candidatos preseleccionados por cada contrato basado.

El proceso de gestión de la calidad del servicio propuesto por el licitador se basa en el aseguramiento de la calidad de los entregables y documentación del servicio, así como del rendimiento y productividad del equipo de trabajo. El licitante propone el establecimiento de un Plan de Mejora, la implantación de un Comité de Mejora Continua y la implantación del proceso de generación de valor. Para liderar este proceso el licitador incorpora varios responsables (Formación, Calidad y Mejora Continua) con dedicación variable y propone el uso de la plataforma Qlik Sense para llevar un control exhaustivo de la calidad del servicio.

El licitante recoge en una tabla algunos de los indicadores de calidad que tendrá en cuenta para realizar el seguimiento de la prestación del servicio y proponer acciones de mejora. Para medir la calidad percibida, el licitador propone la realización de encuestas de satisfacción periódicas. Las medidas correctoras propuestas ante desviaciones detectadas en la calidad de los servicios prestados no tendrán coste alguno para SANDETEL.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:	7GTMZ861S8U0HIV6pvuUSFH4XGeicd	Fecha	23/06/2023
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	JOSÉ MARÍA JURADO GARCÍA		
	ROCIO MARIN CANTERO		
	JESUS PEREZ RUBIO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	23/56

El licitador se someterá de manera proactiva a una auditoria anual externa como una actuación más del proceso de mejora continua.

La propuesta contempla la descripción del proceso de gestión de la documentación que incluye las políticas de gestión de seguridad para el acceso y modificación de la documentación, y una serie de auditorías trimestrales para garantizar la ausencia de deficiencias en los documentos asociados a los proyectos.

Aunque no anexa los habituales cronogramas, la oferta recoge muy detalladamente el proceso de transición y devolución de los servicios. El licitante propone una cesión gradual del conocimiento en la que, durante un tiempo los recursos del licitador acompañan a los de la empresa saliente hasta adquirir los conocimientos necesarios para prestar correctamente el servicio. A continuación, vendría otro periodo de solapamiento en el los recursos actuarían de forma invertida, es decir, los de Minsait realizarían las tareas y los de la empresa saliente supervisarían y validarían que las ejecutan correctamente. En el proceso de devolución, este procedimiento se llevaría a cabo a la inversa.

Para finalizar, el licitador contempla un proceso de gestión del conocimiento interna del equipo para capacitar a los recursos para que puedan llevar a cabo correctamente las funciones específicas asignadas dentro del proyecto al que han sido designados. Esta capacitación se realizará de forma acompañada por un tutor.

Puntuación (0 - 10): 9

5.1.5.3 Criterio 3: Metodología para facilitar la Transmisión del Conocimiento

Análisis de la oferta: La propuesta del licitante para facilitar la transmisión del Conocimiento es bastante notable. En relación con la elaboración de material complementario, enumera y describe brevemente el material que aportará como píldoras formativas, manuales, guías, infografías y webinars. También proponen un portal de divulgación para proyectos con una gestión del cambio compleje. Respecto a las sesiones formativas, enumera y describe brevemente varias sesiones genéricas tipo como metodología y ámbito, tecnología o alcance funcional entre otras. Por último y

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

respecto a las sesiones divulgativas, proponen sin entrar en detalla la realización de sesiones internas dentro de la Junta de Andalucía, a nivel de ciudadanía andaluza y a nivel nacional.

Puntuación (0 - 10): 6,3 (7/10 en sesiones formativas, 4/10 en sesiones divulgativas y 7/10 en documentación complementaria)

5.1.5.4 Criterio 4: Herramientas Informáticas para la Prestación del Servicio

Análisis de la oferta: El licitante ofrece como herramienta de gestión y seguimiento de peticiones REDMINE, referencia en el sector, la propuesta es notable, aunque genérica. Para la gestión documental se ofrece otra herramienta de reconocido valor como Alfresco, aunque tampoco se particulariza la propuesta de valor para el proyecto siendo igualmente notable. Es destacable en la oferta el conjunto de cinco grupos de herramientas [FORMACIÓN-CUADRO DE MANDO-PROYECTOS-GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO e INTELIGENCIA COLABORATIVA] adicionales (sumando un total de 16) vinculadas a un conjunto de propuestas de licenciamiento que constituyen una propuesta excelente. Del total de 16 ofertadas son válidas para el proyecto 5 herramientas, una de cada uno de los grupos referidos. Así son muy destacables las propuestas para aplicar Inteligencia Colaborativa (DELIBERA), licencias de QLIKSENSE para cuadro de mando y CONFLUENCE para Gestión del Conocimiento

Puntuación (0 - 10): 8,13 (6/10 Herramienta de gestión y seguimiento de peticiones, 5/10 Herramienta de gestión documental y control de versiones, y 10/10 otras herramientas)

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:	7GTMZ861S8U0HIV6pvuUSFH4XGeicd	Fecha	23/06/2023
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	JOSÉ MARÍA JURADO GARCÍA		
	ROCIO MARIN CANTERO		
	JESUS PEREZ RUBIO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	25/56

5.1.6 Propuesta de E6

5.1.6.1 Criterio 1: Esquema Organizativo para la Prestación de Servicios

Análisis de la oferta: La propuesta de esquema organizativo para la prestación de servicios que presenta el licitante es escasa. El licitante propone un esquema organizativo basado en la figura de un Jefe de Proyecto para la dirección y coordinación de los servicios, aunque no existe una diferenciación entre la organización del equipo para el Acuerdo Marco y los distintos contratos basados. El licitante propone además reuniones a nivel estratégico, táctico y operativo, estableciendo para cada una la periodicidad, los participantes, el alcance o responsabilidad de dichos comités y los entregables. No obstante, no realiza una descripción suficiente de los flujos de reporte e instrucciones entre la dirección y el equipo de trabajo. Por último, propone un equipo de personas adicionales como apoyo a la prestación del servicio formado por un Director del Servicio por parte de GPIC y un Responsable de Calidad.

Puntuación (0 - 10): 2

5.1.6.2 Criterio 2: Metodología de Trabajo propuesta para la Gestión del Servicio

Análisis de la oferta: El licitante presenta una propuesta bastante excelente para la gestión de los principales procedimientos solicitados en el pliego, describiendo las diferentes actuaciones a desarrollar para garantizar la prestación de los servicios, así como los mecanismos previstos para responder a la variabilidad de la demanda de carga de trabajo.

El licitador plantea un modelo de gestión de servicio desde 3 enfoques diferentes: descripción del área, relación con el resto de áreas del servicio y relación con áreas de otros servicios.

El modelo de Control y Seguimiento se estructura en 3 niveles con sus correspondientes comités, los cuales se encuentran detalladamente definidos indicando periodicidades, entregables, perfiles participantes y responsabilidades. Adicionalmente, el licitador propone el establecimiento a demanda de una serie de reuniones operativas y grupos de trabajo específicos para el tratamiento particular de cuestiones cuya envergadura, alcance o interés así lo aconsejen.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:	7GTMZ861S8UOHIV6pvuUSFH4XGeicd	Fecha	23/06/2023
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	JOSÉ MARÍA JURADO GARCÍA		
	ROCIO MARIN CANTERO		
	JESUS PEREZ RUBIO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	26/56

El licitante expone un modelo de gestión de demanda basado en el establecimiento de una línea base de trabajo que permite absorber cualquier variación de la demanda de +/– 10% distinguiendo entre la gestión de la demanda planificable y no planificable.

Para gestionar los picos o valles del servicio el licitador propone el establecimiento de equipos de trabajo multidisciplinares para facilitar el balanceo de recursos entre las diferentes áreas así como también, la posibilidad de transferir tareas de operación básicas o mantenimiento al centro de gestión remota ubicado en Sevilla para el soporte al puesto de usuario TIC dispuesto para varios clientes, el análisis de volúmenes de actividad históricos, o la documentación y automatización de procesos. También pone a disposición de los servicios los centros de soporte in-situ que tiene distribuidos por España y Portugal.

En cuanto al modelo de gestión de la calidad, el licitador propone la elaboración de un Plan Director de la Calidad inspirado en la norma ISO 20000-1:2011 y en el marco de referencia ITIL; y la incorporación de un Responsable del Seguimiento y Mejora Continua al equipo de Coordinación del servicio.

En cuanto al procedimiento de control y seguimiento, la propuesta contiene la descripción minuciosamente de las 6 fases que componen el flujo del procedimiento de gestión de los niveles de servicio. El licitador plantea la medición de la calidad desde dos enfoques diferentes, desde el grado de cumplimiento de los ANS, KPI y KGI; y desde la calidad percibida mediante la definición de un programa de encuestas de satisfacción periódicas tanto a SANDETEL como a los usuarios finales de los servicios. Ambos procesos se encuentran detalladamente definidos describiendo las herramientas empleadas tanto para realizar las mediciones como para representar los resultados obtenidos, la periodicidad de las mediciones, los actores implicados y los objetivos perseguidos con las mismas.

Mensualmente el licitador se compromete a remitir informes de seguimiento de los ANS, que obtendrá a través del cuadro de mandos de ANS. De forma particular, la propuesta recoge el contenido detallado del Informe de Gestión por considerarlo el elemento principal del reporting del servicio al contener información sobre los niveles de servicio conseguidos y los hechos más relevantes ocurridos en el periodo analizado.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

El licitador recoge un el plan de acciones correctivas para corregir las desviaciones que se detecten durante la ejecución de los servicios, así como las tareas a realizar sobre el ANS ante la incorporación de un nuevo servicio.

Toda la información generada estará documentada y accesible en todo lo momento por parte de SANDETEL. En el Anexo III el licitador recoge ampliamente el procedimiento de gestión documental que contiene los aspectos relacionados con la gestión documental, como ubicación, nomenclatura, formato, contenido, tratamiento de versiones, seguridad, etc.

Puntuación (0 - 10): 8

5.1.6.3 Criterio 3: Metodología para facilitar la Transmisión del Conocimiento

Análisis de la oferta: La propuesta del licitante para facilitar la transmisión del Conocimiento es bastante notable. Proponen la plataforma Moodle para la formación, destacando en su propuesta una guía de bienvenida para la incorporación de nuevos recursos, una wiki con la información sobre los procedimientos y la grabación en video de sesiones formativas. Respecto al plan de formación, propone para su equipo sesiones presenciales de talleres y cursos (2 talleres y 2 cursos por año) y sesiones a través de Moodle sobre cursos, píldoras divulgativas, etc. Adjuntan a su propuesta técnica un Anexo con la planificación de cursos formativos incluyendo datos como la duración, la tipología (presencial o teleformación) y el formato (taller, curso, píldora formativa). No obstante, no se describe de una manera diferenciada las sesiones divulgativas. Por último y respecto a la documentación complementaria, describen de forma adecuada en un anexo a su oferta la siguiente documentación: Acta de Constitución del Proyecto, Catálogo de Servicios, Informe General de Justificación ANS, Acta de Reunión de Seguimiento, Manual técnico de Aplicación e Informe del Inventario

Puntuación (0 - 10): 5.83 (7/10 en sesiones formativas, 2/10 en sesiones divulgativas y 7/10 en documentación complementaria)

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

5.1.6.4 Criterio 4: Herramientas Informáticas para la Prestación del Servicio

Análisis de la oferta: Este apartado de la oferta es demasiado conciso. El licitante ofrece como herramienta de gestión y seguimiento de peticiones REMEDY, referencia en el sector. Para la gestión documental se ofrece otra herramienta de reconocido valor como ALFRESCO. En ambos casos la propuesta no está singularizada para el proyecto y es demasiado concisa. La ampliación desarrollada en los anexos –como en el resto de herramientas- es una descripción exhaustiva del producto, pero sin propuestas de valor identificadas para el proyecto. Como herramientas adicionales se proponen 10, de las cuales se consideran valiosas para el proyecto las 4 siguientes: VEYON para la difusión de formaciones, SLACK o TRELLO como herramienta colaborativa –tomamos en consideración solo una de ambas por incorporar la propuesta la integración de TELLO en Slack-, REDMINE para la gestión de proyectos y RISK FOR EXCELL para la gestión de riesgos.

Puntuación (0 - 10): 3,92 (1/10 Herramienta de gestión y seguimiento de peticiones, 1/10 Herramienta de gestión documental y control de versiones, y 6/10 otras herramientas)

5.1.7 Propuesta de E7

5.1.7.1 Criterio 1: Esquema Organizativo para la Prestación de Servicios

Análisis de la oferta: La propuesta de esquema organizativo para la prestación de servicios que presenta el licitante es muy escasa. El licitante propone la figura de Jefe de Proyecto para coordinar todas las tareas y recursos del contrato. Representa un modelo de organización del servicio formado por el Director del proyecto por parte de SANDETEL, un Jefe de proyecto por parte del licitante y varios equipos de soporte en áreas de logística, administración, especialistas técnicos, etc., describiendo brevemente las responsabilidades de cada grupo o rol. No se aporta información suficiente sobre los flujos de instrucciones y reporte entre la dirección de los trabajos de la empresa y su equipo de trabajo.

Puntuación (0 - 10): 1

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:	7GTMZ861S8U0HIV6pvuUSFH4XGeicd	Fecha	23/06/2023
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	JOSÉ MARÍA JURADO GARCÍA		
	ROCIO MARIN CANTERO		
	JESUS PEREZ RUBIO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	29/56

5.1.7.2 Criterio 2: Metodología de Trabajo propuesta para la Gestión del Servicio

Análisis de la oferta: La descripción de este apartado es insuficiente. El licitador describe de manera concisa y genérica la metodología los principales procedimientos propuestos para la prestación del servicio.

El licitador construye un modelo de relación con el cliente inspirado en las mejores prácticas contenidas en la norma internacional UNE-ISO 37500, compuesto por 3 Comités de Servicio (de Dirección, de Seguimiento de Servicio y Operativo), la programación de reuniones específicas y el desarrollo del sistema de reporte.

Sin especificar quienes serían los roles participantes, el licitador recoge una breve descripción de las principales funciones, objetivos, periodicidades y entregables asociados comprometiéndose a enviar, con una antelación de 48 horas, la documentación necesaria y una propuesta de orden del día. Asimismo, el licitante se compromete de la elaboración y envío del acta de la reunión en las 48 horas siguientes a la finalización de la misma.

La descripción del procedimiento de gestión de la demanda y la capacidad para garantizar el dimensionamiento del equipo y variaciones de la demanda resulta insuficiente. En este sentido, el licitador identifica dos fases para la asignación de recursos o conformación de equipos: el procedimiento de selección de personal y reclutamiento, y el procedimiento de asignación de recursos. Asimismo, recoge la existencia de un mapa de recursos técnicos internos, clasificados por conocimientos, cualificación, madurez y experiencia, para la asignación ágil de recursos a los proyectos.

Las pocas aportaciones realizadas en relación a la capacitación del personal adscrito a los servicios contemplan el compromiso de elaborar un Plan de Recursos Humanos compuesto por el Plan de Formación personalizado para cada uno de los integrantes del equipo de trabajo sin coste alguno para el servicio, la definición y/o adaptación de roles y tareas y la Elaboración de un Plan de Mitigación de Riesgos.

El licitador no desarrolla cómo sería el procedimiento de gestión de la calidad, lo único que recoge es el compromiso de dar acceso a SANDETEL a un cuadro de Mando denominado CuadICA, que es la solución tecnológica empleada para monitorizar y obtener información en tiempo real del estado de todos los servicios prestados; y a elaborar y enviar una serie de informes periódicos para el seguimiento de incidencias que estarían disponibles en todo momento en el gestor documental.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

El licitador basa su Sistema de Gestión del Conocimiento en la aplicación de los procesos establecidos en ITIL V3. Propone el establecimiento de un repositorio central desplegado en alta disponibilidad con control de acceso, donde estarían todos los datos, informaciones y conocimientos relacionada con la tecnología, procedimientos y acuerdos de nivel de servicios del centro de operaciones.

El licitador ofrece a SANDETEL, la posibilidad de integrar en la Red Nacional de SOC (RNS) algunos indicadores de ataque (anonimizados) de SANDETEL, lo que permitiría adoptar medidas de prevención o contención con tiempo de antelación, al tiempo que permitirá fortalecer la seguridad de SANDETEL con información procedente de otros miembros que forman parte de la RNS.

Puntuación (0 - 10): 2,5

5.1.7.3 Criterio 3: Metodología para facilitar la Transmisión del Conocimiento

Análisis de la oferta: La propuesta del licitante para facilitar la transmisión del Conocimiento es adecuada. El licitante propone un plan de recursos humanos que incluye, sin entrar en detalle, planes de formación, definición y/o adaptación de roles y tareas, plan de mitigación del riesgos y definición de tareas de recursos humanos. Respecto a las sesiones de formación, describe de manera muy genérica y sin entrar en profundidad su plan formativo, indicando que dispondrá de una unidad de formación para la formación tanto de su equipo como del cliente, una herramienta de intercambio de conocimiento sin indicar cuál ni describir dicha herramienta y cursos de certificación técnica de fabricantes, sin enumerar o listar algunos de estos cursos. Respecto a las sesiones divulgativas, indican que el licitante dispone de un programa anual para todos los empleados, aportando una imagen del portal web, pero sin entrar en detalle. Por último, para la elaboración de documentación complementaria, basan su propuesta en el proceso de gestión del conocimiento de ITIL v3, utilizando un gestor documental basado en Microsoft SharePoint.

Puntuación (0 - 10): 2.5 (2/10 en sesiones formativas, 2/10 en sesiones divulgativas y 3/10 en documentación complementaria)

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

5.1.7.4 Criterio 4: Herramientas Informáticas para la Prestación del Servicio

Análisis de la oferta: La herramienta de seguimiento propuesta es iTop, aunque no se personaliza para el proyecto, se trata de una herramienta de código abierto, de no demasiada implantación. Respecto al gestor documental la propuesta es Service Knowledge Management System, SKM, que no es una solución de referencia en el mercado y que tampoco es particularizada para el proyecto. En cuanto a las herramientas auxiliares las propuestas no reportan beneficio al proyecto, se trata de sistemas de reporte horario y de dietas, así como de portales corporativos, en conjunto la propuesta es de muy escasa calidad.

Puntuación (0 - 10): 2,08 (5/10 Herramienta de gestión y seguimiento de peticiones, 5/10 Herramienta de gestión documental y control de versiones, y 0/10 otras herramientas)

5.1.8 Propuesta de E8

5.1.8.1 Criterio 1: Esquema Organizativo para la Prestación de Servicios

Análisis de la oferta: La propuesta de esquema organizativo para la prestación de servicios que presenta el licitante es notable. Se indica de manera de manera adecuada que crearan comités de seguimiento del contrato a nivel estratégico, táctico, operativo, de innovación y de transición y reversión de servicios. Para cada uno de estos comités describen las tareas y funciones y establecen una periodicidad para la celebración de los mismos. Los roles que proponen para la ejecución del expediente son un responsable del Acuerdo Marco, un responsable de contrato para cada proyecto y el equipo de trabajo técnico. Para cada uno de estos roles, describen las funciones para las fases de transición, desarrollo y reversión de los servicios. Por último, indican que los flujos de instrucciones y de reporte se basaran en metodologías ágiles sin entrar en detalle.

Puntuación (0 - 10): 5

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:	7GTMZ861S8UOHIV6pvuUSFH4XGeicd	Fecha	23/06/2023
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	JOSÉ MARÍA JURADO GARCÍA		
	ROCIO MARIN CANTERO		
	JESUS PEREZ RUBIO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	32/56

5.1.8.2 Criterio 2: Metodología de Trabajo propuesta para la Gestión del Servicio

Análisis de la oferta: El licitador recoge una propuesta más que excelente, completa y ordenada de cómo debería realizarse la gestión de un proyecto, dejando evidencia de la experiencia que posee en la prestación de servicios de similar índole.

A modo de ejemplo, incluye la metodología, fases y principales actuaciones que ha venido desarrollando para la implantación de proyectos en los que ha participado de implantación de redes Wifi/LAN, implantación de redes de localización de activos y personas, tanto en interior como en exteriores utilizando las distintas tecnologías, de diseño y despliegue de soluciones de Radiocomunicaciones en entornos críticos y de alta seguridad (REJA), de unificación y concentración de los servicios TIC referentes al Puesto de Trabajo Digital, de implementación de una red de detección de incendios y de implantación de un servicio de atención ciudadana a través de una plataforma omnicanal.

El licitador creará un comité de expertos en materias clave para garantizar la ejecución exitosa de los diferentes proyectos. Estos expertos ofrecerán asesoramiento y apoyo a los recursos del equipo de trabajo, proporcionando información de valor, sobre tendencias y buenas prácticas de aplicación en cada caso.

El licitante plantea un modelo de procesos y buenas prácticas ITIL. Identifica 3 etapas o fases diferentes para cada uno de los basados: transición (Fase 1), desarrollo (fase 2) y reversión (fase 3); y describe cada una de las mismas indicando duración, subfases, actuaciones a realizar, metodologías y herramientas empleadas y entregables.

Durante la fase de transición, que tendrá una duración máxima de 15 días, el licitador definirá las cuestiones fundamentales vinculadas con la ejecución, gestión y seguimiento del proyecto y hará entrega de cada procedimiento para su validación. Así, durante esta fase, el licitador definirá el alcance del proyecto (temporal, metodológico y material); el Plan de comunicación para garantizar los flujos de información, el Plan de Calidad para asegurar los estándares de calidad en la prestación del servicio, incidiendo en la elaboración de los entregables y en la gestión de la demanda; el Plan de Riesgos, que contendrá las posibles contingencias, así como las medidas correctoras que se detecten y el Plan de Relación y Reporte.

El licitador recoge un modelo de relación con el cliente que asegura el flujo de información de forma integrada con los flujos de instrucciones y reporte.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:	7GTMZ861S8U0HIV6pvuUSFH4XGeicd	Fecha	23/06/2023
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	JOSÉ MARÍA JURADO GARCÍA		
	ROCIO MARIN CANTERO		
	JESUS PEREZ RUBIO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	33/56

El procedimiento de gestión de la demanda y sobrecarga de trabajo propuesto por el licitador consiste en un proceso de identificación, análisis, categorización y validación de tickets (HGP) que puede conllevar la redistribución de la capacidad para evitar el aumento de la misma y costes adicionales, así como que los servicios críticos se vean afectados.

En relación a los ANS y Calidad, el licitador realiza una definición muy detallada del procedimiento de Gestión de Niveles de Servicio para la supervisión y control de los indicadores de nivel de servicio acordados, conforme a las mejores prácticas definidas en ITILv4. Expone un esquema metodológico muy completo para asegurar la calidad global del proyecto y el flujo de revisión y validación de los entregables asociados a las distintas actuaciones propuestas. Plantea la implantación de un cuadro de mando definiendo un conjunto de indicadores para el seguimiento y control del servicio, diferenciando entre indicadores vinculados a la ejecución del servicio (IES) e indicadores estratégicos (ISE) vinculados al marco estratégico de cada uno de los proyectos identificados.

Igualmente incluye un esquema con el modelo propuesto para el proceso de gestión de riesgos y recoge un cuadro muy amplio con los principales riesgos detectados durante la prestación de servicios similares, incidiendo en los aspectos afectados y planteando una serie de medidas preventivas y/o reactivas para mitigarlos.

El licitador describe también en este apartado el plan de gestión de la comunicación para informar a todos los agentes involucrados del resultado y avance del proyecto describiendo brevemente las diferentes actividades que contempladas dentro del mismo.

En cuanto al procedimiento de gestión del conocimiento, el licitante anexa un esquema donde, de forma sintetizada, recoge los objetivos, acciones y documentos resultantes de las distintas etapas que componen el procedimiento.

El licitador incluye también, una breve exposición del procedimiento de gestión de reporte de información y explotación de datos, el cual vincula directamente a la implantación y actualización periódica del cuadro de mando con el fin de evaluar las acciones realizadas con respecto a los objetivos marcados y la generación de los informes preceptivos.

El licitador ofrece a SANDETEL la posibilidad de realizar prospectivas de mercado y análisis de viabilidad para la implantación de posibles soluciones de interés durante el desarrollo de los proyectos.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:	7GTMZ861S8U0HIV6pvuUSFH4XGeicd	Fecha	23/06/2023
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	JOSÉ MARÍA JURADO GARCÍA		
	ROCIO MARIN CANTERO		
	JESUS PEREZ RUBIO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	34/56

Aunque no anexa el cronograma detallado ni una descripción de las diferentes etapas y actividades que lo componen, el licitador contempla en su propuesta un plan de reversión de una duración estimada de 15 días para asegurar la entrega del conocimiento y la comprensión, por parte del adjudicatario entrante, de todos los entornos del servicio, sus funcionalidades, características específicas y procedimientos aplicados, junto con la documentación generada durante la ejecución del proyecto.

El licitador plantea la elaboración de planes de formación/divulgación y de comunicación específicos, para cada proyecto a la finalización del mismo. Este procedimiento de cierre del proyecto contempla asimismo un proceso de reflexión interna mediante la aplicación de cuestionarios específicos con la intención de conseguir la mejora continua y la credencial de adjudicatario homologado.

Puntuación (0 - 10): 9,5

5.1.8.3 Criterio 3: Metodología para facilitar la Transmisión del Conocimiento

Análisis de la oferta: La propuesta del licitante para facilitar la transmisión del Conocimiento es muy notable. Proponen una metodología de transmisión del conocimiento basadas en tecnología, procesos y personas a través de profesionales certificados en gestión del cambio, profesionales en sicología, sociología y educación y profesionales en comunicación digital, marketing y periodismo, orientado todo ello a la consecución de objetivos operativos como la visión única, el compromiso, la difusión, la involucración, la superación de resistencias, la adquisición de destrezas, el acompañamiento y la consolidación. Respecto a las sesiones formativas, proponen un plan basado en 10% de cursos formativos, 20% en desarrollo de proyecto en conjunto con equipos de trabajo con el objetivo de complementar los conocimientos y 70% enfocado a la realización de actividades y proyectos con la finalidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos. Describen en su plan de formación que harán un itinerario formativo con el mapa de implicados, el impacto organizativo, la identificación de contenidos, identificación de casos de uso actuales y futuros, customización y calendarización de las sesiones formativas, así como las propias sesiones, etc. Respecto a las sesiones divulgativas, proponen y describen brevemente distintas tipologías: mesa redonda, materclass, podscast, webinar, talleres, escucha activa/satisfacción y planes de mejora.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Por último y en relación a la elaboración de la documentación complementaria, proponen que todo el material de apoyo y documentación formativa se almacene en un repositorio web para que el personal pueda consultarlo en cualquier momento. Describen qué tipo de material almacenarán en dicho repositorio como Píldoras/Infografías, Videotutoriales, un paquete de bienvenida, guías rápidas, etc.

Puntuación (0 - 10): 6.5 (7/10 en sesiones formativas, 7/10 en sesiones divulgativas y 6/10 en documentación complementaria)

5.1.8.4 Criterio 4: Herramientas Informáticas para la Prestación del Servicio

Análisis de la oferta: El licitante propone el uso de REDMINE para la gestión del servicio y de SHAREPOINT como gestor documental, ambas son aplicaciones de referencia, pero la propuesta es de escaso valor al no ser singularizada y puesta en el contexto del proyecto. Se proponen adicionalmente otras 7 herramientas de las que solo podemos tener en consideración tres: TEAMS/SLACK, como herramientas colaborativas (solo consideramos una en la valoración por ser de idéntica funcionalidad) GENIALLY, para la creación de contenidos y, sobre todo, EKAHAU AI PRO como herramienta de planificación de red Wifi, que se considera una aportación muy positiva y enriquecedora de la propuesta.

Puntuación (0 - 10): 6,13 (5/10 Herramienta de gestión y seguimiento de peticiones, 2/10 Herramienta de gestión documental y control de versiones, y 8/10 otras herramientas)

5.1.9 Propuesta de E9

5.1.9.1 Criterio 1: Esquema Organizativo para la Prestación de Servicios

Análisis de la oferta: La propuesta de esquema organizativo para la prestación de servicios que presenta el licitante es excelente. Proponen un modelo organizativo por tres niveles, ejecutivo, funcional y operaciones, indicado para cada nivel los roles que intervienen. Describen en un

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

esquema los flujos de trabajo entre los distintos roles así como el horario de prestación del servicio, incluido guardias. Diferencia claramente al responsable del contrato del acuerdo marco y los distintos jefes de proyectos para los distintos proyectos, dependientes todos de una PMO. Enumeran distintos canales de comunicación y las herramientas que usarían según el canal como Redmine, Teams, NAOS, Alfresco, etc. Realizan una descripción detallada de las actividades, responsabilidades y competencias de los distintos roles.

Puntuación (0 - 10): 7,5

5.1.9.2 Criterio 2: Metodología de Trabajo propuesta para la Gestión del Servicio

Análisis de la oferta: El licitador realiza una robusta, completa y personalizada propuesta del modelo de prestación del servicio propuesto, realizando algunas aportaciones de valor, resultando una oferta notablemente excelente.

El licitador plantea un modelo de relación compuesto de 3 comités que se encuentran perfectamente definidos en cuanto a participantes, periodicidades, objetivos, actividades y documentación a generar se refiere, proponiendo la constitución de otros comités temporales en función de las necesidades de los proyectos.

En relación al procedimiento de gestión de la demanda, el licitador propone un modelo muy notable basado en la constante monitorización y adecuada planificación de los recursos y las capacidades requeridas por los proyectos mediante el análisis de la actividad, el rendimiento del personal y la previsión de demanda, lo que puede conllevar a una priorización o replanificación de las tareas e incluso a contar con el soporte temporal y puntual de sus Centros de Desborde, capacitados para absorber cargas de trabajo superiores al 5 % de la capacidad media.

Asimismo, la propuesta contempla mecanismos para la gestión de proyectos urgentes o la ejecución y priorización de peticiones que hayan sido clasificadas como urgentes/críticas.

El licitador liga el proceso de gestión de la calidad con el proceso de gestión de la demanda. Para garantizar una correcta gestión de la calidad el licitador hará uso de las metodologías WWPMM (Worldwide Project Management Methodology) para los proyectos tipo predictivos y PM2 Agile para la realización de proyectos de tipo adaptativos. Igualmente aplicará la metodología ITIL v3 r2011 para las actividades derivadas de la ejecución de los proyectos, Lean IT para la gestión de la mejora

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

continua de procesos, actividades y servicios; e ISO/IEC 20000-1 (PDCA) para el control del proceso de mejora continua mediante la mejora de los indicadores de rendimiento.

Para realizar el correcto seguimiento del proyecto, el licitador propone una secuencia de reporting. Numera la tipología y la periodicidad de los informes e incluye ejemplos ilustrativos de algunos de ellos. El licitador se compromete a entregar durante los primeros 5 días hábiles de cada quincena, los informes de seguimiento quincenales.

Para tener una visión centralizada del estado de los proyectos, el licitador propone el uso del formato OPPM. Toda la información será extraída de los datos almacenados en Redmine y analizada con el modelo Gantt / Roadmaps, y las actividades en formato Kanban.

El licitador se compromete a elaborar el documento denominado Kit de Bienvenida para cada uno de los proyectos para facilitar a cada técnico entrante en un proyecto una visión global del alcance, características y de las actividades realizadas en el mismo.

El licitante presenta un plan de transición de 15 días donde, además de anexar un cronograma donde se pueden identificar las distintas fases y actividades a realizar, recoge de forma minuciosa el detalle de los diferentes documentos a elaborar para cada contrato basado.

La propuesta recoge igualmente un completo y detallado plan de reversión de 15 días de duración estructurado en 4 etapas para cada contrato basado.

Puntuación (0 - 10): 9

5.1.9.3 Criterio 3: Metodología para facilitar la Transmisión del Conocimiento

Análisis de la oferta: La propuesta del licitante para facilitar la transmisión del Conocimiento es muy notablemente excelente. Proponen en su metodología las sesiones formativas, divulgativas y la documentación complementaria especificada en los pliegos. Respecto a las sesiones formativas, proponen para cada proyecto basas sesiones orientadas a la arquitectura de la solución, a la implantación de la solución y a la operación de la solución, describiendo los puntos a cubrir, el número de sesiones, si es presencial o remotas y las personas que asistirían. Respecto a las sesiones divulgativas, proponen sesiones para 15-20 alumnos donde se hables de tendencias en soluciones de puesto de trabajo, en comunicaciones y en soluciones de radio. Todas estas sesiones

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

serían online. También proponen una gama de documentos entregables para cada proyecto, indicando para cada uno el objetivo de dicho documento y el tipo de documento en el que se basa. Enumeran una propuesta inicial compuesta por: Requerimiento de demanda, SOW, HLD, LLD, Procedimientos, informes y manuales. Otro aspecto para resaltar en la oferta de este licitante es la inclusión de una plataforma de formación para sus empleados denominada YourLearning, que ayuda a cada empleado a marcar su itinerario formativo. El licitador obliga a 40 horas anuales mínimas de formación por empleado. También ofrece el uso de la plataforma Udemy con un gran catálogo de formación. Por último, añaden a su oferta los mecanismo de certificación tecnológica para el equipo designado a SANDETEL así como un kit de bienvenida para las nuevas incorporaciones.

Puntuación (0 - 10): 9,25 (9,5/10 en sesiones formativas, 9,5/10 en sesiones divulgativas y 9/10 en documentación complementaria)

5.1.9.4 Criterio 4: Herramientas Informáticas para la Prestación del Servicio

Análisis de la oferta: El licitante propone el uso de REMEDY para la gestión y de ALFRESCO para la documentación del servicio, ambas, aplicaciones de referencia. Son presentadas de forma integrada en un mapa de aplicaciones coherente y claro, especificando su uso y su funcionalidad en el proyecto- Como herramientas auxiliares se proponen 5, todas válidas para el proyecto salvo OTRS que se superpone funcionalmente con REDMINE. Las otras 4 herramientas son: TEAMS, para entornos colaborativos, PROJECT, para la gestión de proyectos, DIAGRAMS.NET para la creación de flujos de trabajo, y POWER BI para la creación de cuadros de mando, valoradas muy positivamente.

Puntuación (0 - 10): 6,75 (5/10 Herramienta de gestión y seguimiento de peticiones, 5/10 Herramienta de gestión documental y control de versiones, y 8/10 otras herramientas)

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

5.1.10 Propuesta de E10

5.1.10.1 Criterio 1: Esquema Organizativo para la Prestación de Servicios

Análisis de la oferta: La propuesta de esquema organizativo para la prestación de servicios que presenta el licitante es escasa. Propone sin entrar en mucho detalle un modelo de gobierno organizado en tres niveles de comités: Ejecutivo, Seguimiento y Operacional. Para cada nivel, indica los asistentes y una breve descripción del objeto de cada uno. Propone como roles o equipos para el servicio a un responsable del contrato y distintos equipos en función de la tecnología (WIFI, REJA, Puesto de trabajo, etc.) y describe brevemente las funciones del responsable del contrato y de estos equipos. También indica las funciones que tendría el responsable del contrato en SANDETEL. No se describe suficientemente en esta propuesta los flujos de instrucciones y reporte entre la dirección de los trabajos de la empresa y su equipo de trabajo.

Puntuación (0 - 10): 2

5.1.10.2 Criterio 2: Metodología de Trabajo propuesta para la Gestión del Servicio

Análisis de la oferta: El licitante realiza un planteamiento adecuado de la metodología propuesta para la prestación de los servicios, no obstante, se encuentra poco desarrollada presentando toda la información de forma esquematizada y generalizada.

El licitante apuesta por una metodología propia basada en el estándar PMI a la que han añadido el conocimiento y experiencia adquirida durante la prestación de servicios PMO a grandes clientes.

Toda su metodología está definida en torno a 3 aspectos principales: Gestión del Gobierno, que contiene la organización y roles de las personas que intervienen en el proyecto; la Oficina de Gestión que incluye las actividades relacionadas con la gestión y ejecución del proyecto, así como la definición del alcance del mismo; y los Procedimientos que contiene los procesos y herramientas para la relación con el cliente, gestión económica, gestión de la demanda, gestión de recursos, gestión de riesgos, gestión de la calidad y el de gestión del reporting.

De manera escueta y teórica, describe cada uno de esos procedimientos propuestos, definiendo los diferentes procesos y numerando, sin más aportación, los principales documentos a generar en cada uno de ellos. No se aportan planificaciones, ni se concretan las periodicidades de los envíos o

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

revisiones, contenidos de los documentos, descripción de las distintas actuaciones a desarrollar, etc.

Puntuación (0 - 10): 3,5

5.1.10.3 Criterio 3: Metodología para facilitar la Transmisión del Conocimiento

Análisis de la oferta: La propuesta del licitante para facilitar la transmisión del Conocimiento es escasa. Describe brevemente los objetivos del plan de formación y añade un diagrama de la metodología PAF propuesta para ello (Presentación – Aplicación – Feedback). Para las sesiones formativas y divulgativas, además de describirlas muy brevemente, sólo enumeran el material didáctico sin entrar en detalle. Lo mismo ocurre con la propuesta de documentación complementaria, que es escasa.

Puntuación (0 - 10): 2 (2/10 en sesiones formativas, 2/10 en sesiones divulgativas y 2/10 en documentación complementaria)

5.1.10.4 Criterio 4: Herramientas Informáticas para la Prestación del Servicio

Análisis de la oferta: Como herramientas de gestión se ofrece JIRA y como gestor documental, SHAREPOINT, ambas son aplicaciones de referencia en el sector, pero salvo su mención la oferta no aporta nada más. Respecto al resto de aplicaciones se ofrecen 5, pero solo podemos considerar válida para el proyecto POWER BI, como ayuda para generar Cuadros de Mando. Las otras propuestas de herramientas no aplican al objeto del contrato por ser generalistas, de uso empresarial o para actividades no directamente vinculadas al expediente.

Puntuación (0 - 10): 2 (2/10 Herramienta de gestión y seguimiento de peticiones, 2/10 Herramienta de gestión documental y control de versiones, y 2/10 otras herramientas)

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

5.1.11 Propuesta de E11

5.1.11.1 Criterio 1: Esquema Organizativo para la Prestación de Servicios

Análisis de la oferta: La propuesta de esquema organizativo para la prestación de servicios que presenta el licitante es bastante excelente. La propuesta describe detalladamente los roles y responsabilidades en la fase de prestación del servicio. Los roles los describen tanto para el propio licitante como para SANDETEL y otros proveedores. Se destaca por parte del licitante a un Responsable de Contrato y varios jefes de proyectos en función de los distintos proyectos a abordar, además del equipo de trabajo compuesto por distintos perfiles técnicos. El modelo de relación es holístico específico para roles y responsabilidades, orientado a tres naturalezas de proyecto: Demanda, Provisión e Híbridos. Todos los servicios que ofrece el licitante estarán definidos en un catálogo en la fase de transición del servicio. Respecto al flujo de instrucciones y reporte, detallan de forma correcta los flujos para prestaciones puntuales, para actividades planificadas y no planificadas. Por último, describen brevemente las fases de transición y reversión del servicio.

Puntuación (0 - 10): 8

5.1.11.2 Criterio 2: Metodología de Trabajo propuesta para la Gestión del Servicio

Análisis de la oferta: El licitador realiza una propuesta excelente de los principales procedimientos contemplados para la correcta ejecución de los servicios. Destaca notablemente, no obstante, la descripción que realiza del procedimiento de gestión de la calidad donde contempla una exhaustiva y extensa propuesta de KPIs.

El licitante presenta de forma sucinta las fases que componen las fases de transición y reversión de los servicios, ambas tienen una duración máxima de 15 días y están compuestas por 3 subfases. En los diagramas que anexa se pueden apreciar tanto las duraciones de estos periodos como los hitos.

La propuesta metodológica del licitador se fundamenta en la metodología SgmPMO y conjuntos de buenas prácticas de amplio uso en el mercado, con los que se propone una metodología a medida de SANDETEL que permita gestionar y dinamizar el servicio de la forma más adecuada en función del aspecto que estemos tratando en cada caso.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:	7GTMZ861S8UOHIV6pvuUSFH4XGeicd	Fecha	23/06/2023
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	JOSÉ MARÍA JURADO GARCÍA		
	ROCIO MARIN CANTERO		
	JESUS PEREZ RUBIO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	42/56

En cuanto al procedimiento de relación con el cliente, el licitador establece un modelo de gobierno basado en foros de gestión. Este modelo se apoya en el establecimiento de diferentes comités estructurados en tres niveles de seguimiento, los cuales se encuentran definidos con gran nivel de detalle.

Para el procedimiento de gestión de la demanda y atención a la sobrecarga de trabajo, el licitador propone el diseño de un Plan de Demanda-Capacidad así como la monitorización y adaptación regular de la capacidad al escenario de demanda real existente en cada momento recogiendo, la posibilidad de derivar trabajo a otros equipos de desbordamiento.

El procedimiento de gestión de la calidad está planteado desde dos puntos de vista diferentes, la medición de la calidad basada en los ANS establecidos y la medición basada en la información recopilada con la medición. Como aportación notable, el licitador, además de los indicadores recogidos en el pliego, incluye una extensa propuesta de métricas e indicadores de rendimiento, detallando su código, nombre, descripción y forma de medirlos y representarlos en un cuadro de mando en Power BI. A modo de ejemplo, ilustra la información que reportarían en los diferentes informes elaborados en relación a estos parámetros.

El procedimiento de mejora continua estaría basado en el Ciclo de Deming durante la duración del servicio.

La propuesta recoge otros procedimientos a implantar como el de gestión de riesgos y el de estimación e incurridos, para la realización del seguimiento económico de la actividad realizada por otros adjudicatarios en el marco de los proyectos que se deriven de este contrato.

Puntuación (0 - 10): 7,5

5.1.11.3 Criterio 3: Metodología para facilitar la Transmisión del Conocimiento

Análisis de la oferta: La propuesta del licitante para facilitar la transmisión del Conocimiento es suficientemente notable. Proponen un ciclo formado por los siguientes procesos: identificación, captura, almacenamiento, organización, transferencia y uso. Se describe brevemente todos estos procesos. También realizan una descripción muy breve de su metodología y herramientas para las sesiones formativas y divulgativas. No obstante, hacen una descripción detallada de la

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

documentación e información que generaran por proyectos y a nivel general, detallando a quién iría dirigida esta documentación, donde se generaría (en sesiones formativas/divulgativas o en un gestor de contenido). Por último, describen brevemente un plan de formación, indicando que Openwebinars como plataformas formativas, exigiendo al equipo 40 horas de formación en herramientas y 40 horas en metodología.

Puntuación (0 - 10): 5,5 (3/10 en sesiones formativas, 3/10 en sesiones divulgativas y 8/10 en documentación complementaria)

5.1.11.4 Criterio 4: Herramientas Informáticas para la Prestación del Servicio

Análisis de la oferta: Como herramientas para la gestión del proyecto se ofrece REDMINE, referencia en el sector, se complementa la propuesta con las herramientas NAOS y SIO, aunque en este segundo caso se trate de un desarrollo implementado por SANDETEL, estas dos propuestas no aportan valor al servicio, sí valoramos la propuesta de GLPI para la gestión de proyectos, pero dentro del apartado de herramientas adicionales. Para la gestión documental se ofrece ALFRESCO, como en el caso de REDMINE la propuesta es una mera descripción sin profundizar en el valor específico para el servicio. Se proponen, además, siete herramientas más, pero solo las siguientes se consideran alineadas con las necesidades manifestadas en el pliego: la ya mencionada GLPI, Power BI, para cuadro de mandos, Zulip como herramienta colaborativa, y Zapier como herramienta de Inteligencia Artificial para la automatización de procedimientos, que aporta un enfoque novedoso, resultando en conjunto una propuesta muy notable

Puntuación (0 - 10): 6,75 (5/10 Herramienta de gestión y seguimiento de peticiones, 5/10 Herramienta de gestión documental y control de versiones, y 8/10 otras herramientas)

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:	7GTMZ861S8U0HIV6pvuUSFH4XGeicd	Fecha	23/06/2023
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	JOSÉ MARÍA JURADO GARCÍA		
	ROCIO MARIN CANTERO		
	JESUS PEREZ RUBIO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	44/56

5.1.12 Propuesta de E12

5.1.12.1 Criterio 1: Esquema Organizativo para la Prestación de Servicios

Análisis de la oferta: La propuesta de esquema organizativo para la prestación de servicios que presenta el licitante es escasa. Propone para el modelo de Gobierno en este contrato, modelos de Relación, de Gestión, de Operación y Herramientas, sin profundizar en detalle. Para el modelo de gestión, proponen la figura de Responsable de Contrato y Responsable de Servicio (para los servicios contratados), detallando para cada uno sus responsabilidades. Añaden un plan de servicio como un documento que se acuerde con SANDETEL para recoger el modelo de servicio. También describen muy brevemente los comités de seguimiento organizados a nivel estratégico, táctico y operativo.

Puntuación (0 - 10): 2

5.1.12.2 Criterio 2: Metodología de Trabajo propuesta para la Gestión del Servicio

Análisis de la oferta: El licitador presenta una propuesta adecuada de la metodología propuesta para la prestación de los servicios, no obstante, la descripción de los diferentes procesos se realiza de forma genérica, sin llegar a adaptarlos a los servicios objeto de contratación.

El licitador basa el modelo operativo en el establecimiento de los modelos de Relación, Gestión, Operación y Herramientas, para lo que propone un Plan de Servicio que será revisado y actualizado con periodicidad mínima anual para adaptarlo a los cambios o acuerdos nuevos que se vayan incorporando.

Para el seguimiento del servicio, el licitador identifica una serie de comités y reuniones periódicos para los cuales detalla objetivo, documentos entregables y personas participantes, identificando a la persona responsable de liderar la reunión.

Identifica los distintos canales dispuestos para la comunicación de las diferentes demandas de servicio y el horario de atención habilitado para cada uno que, en general, sería de lunes a viernes de 8h a 19h, incluyendo festivos locales. Fuera de ese horario y en festivos nacionales, la atención sólo será para incidencias P1 e incluye una matriz de escalado de incidencias compuesta por 5 niveles.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:	7GTMZ861S8UOHIV6pvuUSFH4XGeicd	Fecha	23/06/2023
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	JOSÉ MARÍA JURADO GARCÍA		
	ROCIO MARIN CANTERO		
	JESUS PEREZ RUBIO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	45/56

El modelo de gestión de calidad presentado está estructurado en tres fases y se presenta como una declaración de intenciones donde, de forma superficial, se proponen las distintas tareas a realizar. Lo mismo pasa con el modelo propuesto para la gestión de la mejora continua que si bien recoge el objetivo del procedimiento, no profundiza ni concreta la forma de ejecutarlo.

El modelo metodológico propuesto para la gestión del proyecto está basado en una aplicación combinada de los estándares PRINCE2©, PMP© y SBOK© pero no los particulariza ni adapta para la prestación de los servicios objeto de contratación.

La propuesta contempla asimismo los procedimientos de gestión de incidencias y de gestión de problemas, aportando matrices de responsabilidades y flujos de actuación.

En el procedimiento de gestión de cambios, el licitante distingue entre peticiones de cambios y modificaciones simples, cuya resolución tiene una duración máxima de 30minutos; y solicitudes de cambios complejos que requieren de la contratación de una bolsa de horas para su ejecución.

La descripción del proceso de gestión de la demanda resulta insuficiente y no aporta ninguna proposición de valor.

El licitante también recoge brevemente los procedimientos de gestión de la configuración e inventario y el de gestión del riesgo, así como el plan de devolución del servicio que estaría compuesto por 6 fases y tendría una duración entre 22 y 50 días naturales una vez confirmada la fecha de finalización del contrato.

Puntuación (0 - 10): 5,5

5.1.12.3 Criterio 3: Metodología para facilitar la Transmisión del Conocimiento

Análisis de la oferta: La propuesta del licitante para facilitar la transmisión del Conocimiento es muy escasa. La propuesta describe muy brevemente sesiones de formación para la transferencia de conocimiento, sesiones de divulgación a través de cursos y talleres, y la elaboración de guías y manuales orientados a las sesiones anteriores, sin profundizar en detalle.

Puntuación (0 - 10): 1 (1/10 en sesiones formativas, 1/10 en sesiones divulgativas y 1/10 en documentación complementaria)

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

5.1.12.4 Criterio 4: Herramientas Informáticas para la Prestación del Servicio

Análisis de la oferta: Como herramienta de gestión se oferta la suite ITSM, pero sin particularizar las funcionalidades disponibles. Se propone una integración que, sin embargo, sería objeto de una valoración ulterior resultando una propuesta insuficiente. En cuanto al gestor documental se plantea el uso de SHAREPOINT, herramienta de referencia, pero sin particularizar su uso y aplicación para el proyecto. Adicionalmente se proponen numerosas herramientas adicionales, pero están focalizadas en el desarrollo de código que no constituye una demanda del servicio, por lo que no son valorables.

Puntuación (0 - 10): 0,42 (0/10 Herramienta de gestión y seguimiento de peticiones, 2/10 Herramienta de gestión documental y control de versiones, y 0/10 otras herramientas)

5.1.13 Propuesta de E13

5.1.13.1 Criterio 1: Esquema Organizativo para la Prestación de Servicios

Análisis de la oferta: La propuesta de esquema organizativo para la prestación de servicios que presenta el licitante es escasa. Propone una estructura organizativa basada en tres niveles de gestión: ejecutivo/estratégico, gestión y operativo. Describen para cada nivel los principales roles y responsabilidades, destacando el rol de Responsable de Calidad y Riesgos como figura transversal a todos los proyecto y que da soporte a los distintos Jefes de Proyectos. Por último, no se describe suficientemente los flujos de instrucciones y reporte.

Puntuación (0 - 10): 2

5.1.13.2 Criterio 2: Metodología de Trabajo propuesta para la Gestión del Servicio

Análisis de la oferta: El licitante presenta una propuesta bastante detallada y excelente, con algunas aportaciones de valor, tanto de los principales procedimientos solicitados en el pliego como de otros por él considerados para la prestación de los servicios de forma adecuada.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

El licitador describe en el modelo de relación propuesto el conjunto de actores que intervendrán en los procesos y flujos de trabajo, así como las relaciones que deben existir entre los actores de NTT DATA y SANDETEL. Identifica 3 niveles de relación y sus correspondientes comités de control y seguimiento. Así mismo, menciona la posibilidad de mantener contacto con otros actores (proveedores, consejerías y organismos, ciudadanía...) a fin de agilizar la resolución de incidencias/dudas u obtener feedback de los servicios prestados.

El procedimiento de gestión de la demanda y atención de sobrecarga propuesto es genérico y está basado en el establecimiento de una línea de capacidad base que permite valorar la carga demandada frente a la disponible, modelo de Gestión de la Capacidad.

Para hacer frente a las sobrecargas, el licitante plantea la aplicación de un dimensionamiento flexible y adaptado, mediante la incorporación y posterior liberación de recursos. Estos ajustes se realizarían de forma automática para variaciones de +/- 5% de la capacidad mensual real en un rango de 15 días. A modo de ejemplo exponen la metodología de dimensionamiento de un servicio de contact center.

El licitante, propone igualmente la posibilidad de derivar al iCenter la carga de trabajo sobrevenida. Otras de las alternativas planteadas abordar las de sobrecargas de trabajo es la revisión de los procedimientos y automatización de aquellos que se repiten periódicamente.

En la propuesta se identifica y describe detalladamente las fases que componen el plan de aseguramiento de la calidad propuesto: Comienzo, Planificación, Control y Finalización. El licitante propone la constitución de un Comité de Calidad y Riesgos con carácter mensual y la realización de auditorías internas para garantizar el cumplimiento de los estándares aplicables, ANS, directrices y procedimientos.

El licitante se compromete al cumplimiento y revisión continua de los ANS proponiendo nuevos indicadores o la revisión de los valores objetivo acordados, para mejorar la calidad en la prestación de los servicios.

En el procedimiento de gestión de riesgos definido, el licitador, a modo ilustrativo, presenta una serie de riesgos, así como el detalle de las principales medidas de mitigación propuestas.

Para garantizar las labores de control, seguimiento y reporting de los servicios, el licitador propone el envío de informes periódicos con la información recabada de la herramienta de Cuadro de Mando.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:	7GTMZ861S8U0HIV6pvuUSFH4XGeicd	Fecha	23/06/2023
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	JOSÉ MARÍA JURADO GARCÍA		
	ROCIO MARIN CANTERO		
	JESUS PEREZ RUBIO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	48/56

Como aportación de notable valor, el licitador describe el contenido y periodicidad de una serie de informes a elaborar incluyendo imágenes ilustrativas de algunos de ellos.

Puntuación (0 - 10): 8

5.1.13.3 Criterio 3: Metodología para facilitar la Transmisión del Conocimiento

Análisis de la oferta: La propuesta del licitante para facilitar la transmisión del Conocimiento es bastante notable. Propone un modelo que tiene como base el modelo de gestión del conocimiento que se describe en la Guía Europea de buenas Prácticas en Gestión del Conocimiento (European Guide to good Practice in Knowledge Management CWA 14924 1,2,3,4,5). Describe las actividades que se llevaran a cabo en el ciclo de vida del conocimiento (identificar, crear, almacenar, compartir y utilizar). Respecto a las sesiones formativas, proponen el uso de su herramienta web y estructuran la formación en seis ejes (procedimientos de gestión, herramientas de gestión, formación técnica, habilidades blandas, certificaciones y formación continua), con distintas modalidades formativas (fundamentos, impacto, profundización y actualización). Describen además distintas acciones formativas en ITIL, Prince2, Liderazgo, gestión de conflictos, etc..). Respecto a las sesiones divulgativas, utilizan la misma metodología que han descrito para las sesiones formativas y se destaca en su propuesta sesiones orientas al cierre del proyecto, proyecto disruptivo, gestión e inventario de stakholders, inclusión/utilización de una nueva herramienta. Por último y respecto a la elaboración de documentación, enumeran sin entrar en detalle un listado de documentación genérica sobre los servicios, como el mapa de servicios, la matriz de escalado, el plan de mantenimiento preventivo, documentación técnica y control y seguimiento de servicio e indicadores, plan de devolución, plan de cesión del conocimiento, actas, análisis de riesgos e informe final.

Puntuación (0 - 10): 5,77 (7/10 en sesiones formativas, 6/10 en sesiones divulgativas y 5/10 en documentación complementaria)

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:	7GTMZ861S8UOHIV6pvuUSFH4XGeicd	Fecha	23/06/2023
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	JOSÉ MARÍA JURADO GARCÍA		
	ROCIO MARIN CANTERO		
	JESUS PEREZ RUBIO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	49/56

5.1.13.4 Criterio 4: Herramientas Informáticas para la Prestación del Servicio

Análisis de la oferta: Como herramientas de gestión se ofrece la suite UMANE en la que destaca como utilidad para la tramitación del servicio JIRA y como Gestor documental CONFLUENCE, ambas son aplicaciones de referencia en el sector. Cabe señalar no obstante que según la descripción facilitada de la suite está más focalizada a proyectos de generación de código de programación que hacia el resto de servicios objetos del acuerdo marco para los que se ofrece muy escasa particularización. Adicionalmente se ofrecen un total de 27 herramientas adicionales, pero nuevamente focalizadas a los proyectos de desarrollo de código; útiles al proyecto y valorables positivamente son: la aplicación de BI de la suite UMANE, MOODLE, para la gestión del aprendizaje y las aplicaciones para el dimensionado de Contact Centers, que forman parte de las necesidades del acuerdo marco

Puntuación (0 - 10): 7,27 (7,5/10 Herramienta de gestión y seguimiento de peticiones, 5/10 Herramienta de gestión documental y control de versiones, y 8/10 otras herramientas)

5.1.14 Propuesta de E14

5.1.14.1 Criterio 1: Esquema Organizativo para la Prestación de Servicios

Análisis de la oferta: La propuesta de esquema organizativo para la prestación de servicios que presenta el licitante es adecuada. Indican en su modelo la figura del Responsable del contrato, también la de los coordinadores técnicos, roles que no serían facturable para SANDETEL y los propios miembros del equipo para el objeto del contrato. También proponen un staff de apoyo (RRHH, calidad, documentación, etc.). Establecen de forma resumida un flujo de comunicación a tres niveles: nivel de responsable del contrato, nivel de coordinadores y miembros del equipo del contrato.

Puntuación (0 - 10): 2.5

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

5.1.14.2 Criterio 2: Metodología de Trabajo propuesta para la Gestión del Servicio

Análisis de la oferta: El licitador presenta una propuesta excelente, orientada a la prestación de los servicios objeto de contratación, establece parámetros umbrales para la toma de decisiones además de aportar otras consideraciones de valor.

El licitante define un modelo de provisión del servicio orientado a Peticiones de Servicios mediante el uso de la herramienta RedMine. Incluye los flujogramas detallados correspondientes a los procedimientos de gestión de incidencias y de peticiones.

El modelo de relación propuesto está estructurado en 3 niveles con sus correspondientes comités. El licitador incluye una descripción minuciosa de cada uno de ellos proporcionando información de participantes, periodicidades, responsabilidades y documentos entregables.

El procedimiento de gestión de la demanda propuesto es muy destacable y está recogido de forma muy detallada. El proveedor define una línea base (LBE) en función de la demanda prevista sobre el que establece un umbral de carga planificada del 80% de la capacidad de los recursos previstos para la realización de trabajos tanto no planificados, como correctivos, o de trabajos planificados urgentes y/o de mayor prioridad y poco volumen. La superación de la capacidad reservada podrá derivar en una revisión del ANS respecto de los servicios e indicadores afectados. El caso contrario podría originar un adelanto de las entregas planificadas e incluso una reducción de la LBE.

Proxya se compromete a atender las peticiones de Gestión de la Capacidad en un tiempo máximo de 1 mes multiplicado por el valor absoluto del total de porcentaje de variación que se solicita e incluye un ejemplo para facilitar el entendimiento de la propuesta.

En relación al modelo de gestión de recursos, el licitador manifiesta su intención de elaborar un procedimiento de contingencia frente a la baja de un componente del equipo: trabajo en paralelo del recurso que se desasigna y el que entra, requisitos exigibles frente a un cambio, etc.

En cuanto al procedimiento de gestión de la calidad, el licitador propone una serie de indicadores de servicio que formarán parte del ANS inicial, que tendrá carácter contractual. Propone dos tipos de indicadores, para evaluar el servicio prestado y para evaluar el desempeño de los componentes del equipo de trabajo; y aportará los correspondientes informes de seguimiento que obtendrá a través de la programación de la herramienta de gestión del Cuadro de Mando Integral sobre Redmine.

El licitador elaborará un informe de Progreso con información del estado del proyecto (trabajo realizado y situación del mismo, tareas acometidas y por acometer, grado de consecución, objetivos,

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:	7GTMZ861S8UOHIV6pvuUSFH4XGeicd	Fecha	23/06/2023
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	JOSÉ MARÍA JURADO GARCÍA		
	ROCIO MARIN CANTERO		
	JESUS PEREZ RUBIO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	51/56

incidencias acaecidas, así como los riesgos y oportunidades identificados) para la celebración de los Comités.

La propuesta recoge una descripción del contenido de una serie de informes inicialmente propuestos, elaborados mediante el uso de Pentaho y PowerBI, apoyados en las automatizaciones de procesos con RPA. A modo de ejemplo, el licitador anexa imágenes sobre las representaciones gráficas y tablas de datos contenidas en los mismos.

Puntuación (0 - 10): 8

5.1.14.3 Criterio 3: Metodología para facilitar la Transmisión del Conocimiento

Análisis de la oferta: La propuesta del licitante para facilitar la transmisión del Conocimiento es bastante notable. Indica brevemente como harían el traspaso de conocimiento en el caso de incorporación de un nuevo recurso al equipo de trabajo, en el caso de formación que se preste a SANDETEL o en el caso que se le preste el conocimiento a un organismo final. Respecto a las sesiones formativas detallan distintos cursos de formación orientados a los aspectos técnicos y de reporting de valor para la licitación, indicando los objetivos, contenidos y metodologías. Respecto a las sesiones divulgativas, enumeran también varias sesiones, indicando objetivos, contenidos y metodologías. Por último, y respecto a la elaboración de documentación complementaria, enumeran distintas guías, manuales newsletter y aportan ejemplos concretos para las guías y manuales.

Puntuación (0 - 10): 6 (6/10 en sesiones formativas, 6/10 en sesiones divulgativas y 6/10 en documentación complementaria)

5.1.14.4 Criterio 4: Herramientas Informáticas para la Prestación del Servicio

Análisis de la oferta: En relación a los sistemas de gestión el licitador hace un recorrido donde manifiesta su conocimiento de varias herramientas empleadas en el servicio, pero no se hace una propuesta concreta, sino que se plantea la oferta desde la perspectiva de usuario de los sistemas de SANDETEL, en este sentido es insuficiente. Como gestor documental la propuesta es ALFRESCO, software de referencia, pero que es enumerado sin aportar más descripciones o propuestas

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

específicas al servicio. El resto de herramientas mencionadas o bien, como GDIP, son propiedad de SANDETEL o están orientadas a proyectos de desarrollo SW que no son objeto de la licitación. Valoramos las dos herramientas para cuadro de mando, POWER BI y RPA, no mencionadas en este apartado sino descritas en la metodología de trabajo.

Puntuación (0 - 10): 2,75 (0/10 Herramienta de gestión y seguimiento de peticiones, 2/10 Herramienta de gestión documental y control de versiones, y 4/10 otras herramientas)

6 RESUMEN DE LAS PROPUESTAS Y CONCLUSIONES

A continuación, se muestran de forma resumida los resultados anteriores:

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Tabla de Puntuación de 0 a 10 puntos de todos los criterios:

Título	Descripción	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14
	CRITERIOS POR JUICIO DE VALOR	MAGTEL OPERACIONES S.L.U	FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONES S.A	UTE AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES SA ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA SL	ALTEN SOLUCIONES PRODUCTOS AUDITORIA E INGENIERIA SAU	INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN S.L.U_	GESTION DE PROYECTOS DE INFORMATICA Y COMUNICACION ES SOCIEDAD LIMITADA	ICA SISTEMAS Y SEGURIDAD. SL	INETUM ESPAÑA, S.A_	KYNDRYL ESPAÑA SA	MAE COMUNICACION S SL	SOLTEL IT SOLUTIONS SOCIEDAD LIMITADA	EVOLUTIO CLOUD ENABLER SA	NTT DATA SPAIN SL	PROXYA SERVICIOS TECNOLOGICOS, S.L_
Esquema Organizativo para la Prestación de Servicios	Se indicará claramente las responsabilidades y roles de dirección, coordinación y comunicación, así como los flujos de instrucciones y reporte entre la dirección de los trabajos de la empresa y su equipo de trabajo	**5,00**	**6,50**	**7,50**	**2,50**	**9,50**	**2,00**	**1,00**	**5,00**	**7,50**	**2,00**	**8,00**	**2,00**	**2,00**	**2,50**
		5,00	6,50	7,50	2,50	9,50	2,00	1,00	5,00	7,50	2,00	8,00	2,00	2,00	2,50
Metodología de Trabajo propuesta para la Gestión del Servicio	Descripción general de los siguientes procedimientos y su adaptación y concreción a las necesidades de la contratación: • Relación con el cliente • Gestión de la demanda y atención de sobrecarga de trabajo • Gestión de la calidad del servicio	**8,00**	**7,50**	**8,50**	**6,50**	**9,00**	**8,00**	**2,50**	**9,50**	**9,00**	**3,50**	**7,50**	**5,50**	**8,00**	**8,00**
	Descripción general de otros procedimientos que, a criterio del licitador, sean de aplicación para la prestación del servicio y su adaptación y concreción a las necesidades de la contratación	8,00	7,50	8,50	6,50	9,00	8,00	2,50	9,50	9,00	3,50	7,50	5,50	8,00	8,00
Metodología para facilitar la Transmisión del Conocimiento	Descripción de las medidas propuestas por el licitador para facilitar la transmisión del conocimiento de la consultoría solicitada en cada contrato basado al personal del órgano de contratación, distinguiendo si se ofertan:	**2,00**	**8,50**	**6,80**	**7,80**	**6,30**	**5,83**	**2,50**	**6,50**	**9,25**	**2,00**	**5,50**	**1,00**	**5,77**	**6,00**
	• Sesiones Formativas (máximo 0,8 Puntos)	2,00	9,00	7,00	8,00	7,00	7,00	2,00	7,00	9,50	2,00	3,00	1,00	7,00	6,00
	• Sesiones Divulgativas (máximo 0,7 Puntos)	2,00	9,00	4,00	5,00	4,00	2,00	2,00	7,00	9,50	2,00	3,00	1,00	6,00	6,00
	• Elaboración de documentación complementaria: Guías, manuales...(máximo 1,5 Puntos)	2,00	8,00	8,00	9,00	7,00	7,00	3,00	6,00	9,00	2,00	8,00	1,00	5,00	6,00
Herramientas Informáticas para la Prestación del Servicio	Nombre y breve descripción de cada herramienta informática que el licitador pone a disposición de SANDETEL para la prestación del servicio, distinguiendo si se ofertan:	**8,44**	**5,06**	**5,79**	**6,10**	**8,13**	**3,92**	**2,08**	**4,54**	**6,13**	**2,00**	**6,75**	**0,42**	**7,27**	**2,75**
	• Herramienta de gestión y seguimiento de peticiones (ticketing o similar) (máximo 1,25 Puntos)	7,50	5,00	6,00	7,50	6,00	1,00	5,00	2,00	5,00	2,00	5,00	-	7,50	-
	• Herramienta de gestión documental y control de versiones (máximo 1,25 Puntos)	5,00	2,50	5,00	5,00	5,00	1,00	5,00	3,00	2,00	2,00	5,00	2,00	5,00	2,00
	• Otras herramientas directamente relacionadas con el objeto del Acuerdo Marco (máximo 3,5 Puntos, 0,7 Puntos por cada herramienta)	10,00	6,00	6,00	6,00	10,00	6,00	-	6,00	8,00	2,00	8,00	-	8,00	4,00
	Total sobre 10 Puntos	**6,89**	**6,91**	**7,59**	**5,75**	**8,66**	**5,77**	**2,12**	**7,31**	**8,15**	**2,75**	**7,25**	**3,33**	**6,43**	**5,65**

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Tabla de puntuación ponderada:

Criterio	Puntos	Título	Descripción	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14
	30 Puntos		CRITERIOS POR JUICIO DE VALOR	MASTEL OPERACIONES S.L.U	FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONES S.A	UTE AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES SA ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA SL	ALTEN SOLUCIONES PRODUCTOS AUDITORIA E INGENIERIA SAU	INDRA SOLUCIONES TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN S.L.U.	GESTION DE PROYECTOS DE INFORMATICA Y COMUNICACION ES SOCIEDAD LIMITADA	ICA SISTEMAS Y SEGURIDAD, SL	INETUM ESPAÑA, S.A.	KYNDRYL ESPAÑA SA	MAE COMUNICACION S SL	SOLTEL IT SOLUTIONS SOCIEDAD LIMITADA	EVOLUTIO CLOUD ENABLER SA	NTT DATA SPAIN SL	PROXYA SERVICIOS TECNOLOGICOS, S.L.
1	6 Puntos	Esquema Organizativo para la Prestación de Servicios	Se indicará claramente las responsabilidades y roles de dirección, coordinación y comunicación, así como los flujos de instrucciones y reporte entre la dirección de los trabajos de la empresa y su equipo de trabajo	**3,00**	**3,90**	**4,50**	**1,50**	**5,70**	**1,20**	**0,60**	**3,00**	**4,50**	**1,20**	**4,80**	**1,20**	**1,20**	**1,50**
				3,00	3,90	4,50	1,50	5,70	1,20	0,60	3,00	4,50	1,20	4,80	1,20	1,20	1,50
2	15 Puntos	Metodología de Trabajo propuesta para la Gestión del Servicio	Descripción general de los siguientes procedimientos y su adaptación y concreción a las necesidades de la contratación: • Relación con el cliente • Gestión de la demanda y atención de sobrecarga de trabajo • Gestión de la calidad del servicio	**12,00**	**11,25**	**12,75**	**9,75**	**13,50**	**12,00**	**3,75**	**14,25**	**13,50**	**5,25**	**11,25**	**8,25**	**12,00**	**12,00**
			Descripción general de otros procedimientos que, a criterio del licitador, sean de aplicación para la prestación del servicio y su adaptación y concreción a las necesidades de la contratación	12,00	11,25	12,75	9,75	13,50	12,00	3,75	14,25	13,50	5,25	11,25	8,25	12,00	12,00
3	3 Puntos	Metodología para facilitar la Transmisión del Conocimiento	Descripción de las medidas propuestas por el licitador para facilitar la transmisión del conocimiento de la consultoría solicitada en cada contrato basado al personal del órgano de contratación, distinguiendo si se ofertan:	**0,60**	**2,55**	**2,04**	**2,34**	**1,89**	**1,75**	**0,75**	**1,95**	**2,78**	**0,60**	**1,65**	**0,30**	**1,73**	**1,80**
			• Sesiones Formativas (máximo 0,8 Puntos)	0,16	0,72	0,56	0,64	0,56	0,56	0,16	0,56	0,76	0,16	0,24	0,08	0,56	0,48
			• Sesiones Divulgativas (máximo 0,7 Puntos)	0,14	0,63	0,28	0,35	0,28	0,14	0,14	0,49	0,67	0,14	0,21	0,07	0,42	0,42
			• Elaboración de documentación complementaria: Guías, manuales...(máximo 1,5 Puntos)	0,30	1,20	1,20	1,35	1,05	1,05	0,45	0,90	1,35	0,30	1,20	0,15	0,75	0,90
4	6 Puntos	Herramientas Informáticas para la Prestación del Servicio	Nombre y breve descripción de cada herramienta informática que el licitador pone a disposición de SANDETEL para la prestación del servicio, distinguiendo si se ofertan:	**5,06**	**3,04**	**3,48**	**3,66**	**4,88**	**2,35**	**1,25**	**2,73**	**3,68**	**1,20**	**4,05**	**0,25**	**4,36**	**1,65**
			• Herramienta de gestión y seguimiento de peticiones (ticketing o similar) (máximo 1,25 Puntos)	0,94	0,63	0,75	0,94	0,75	0,13	0,63	0,25	0,63	0,25	0,63	-	0,94	-
			• Herramienta de gestión documental y control de versiones (máximo 1,25 Puntos)	0,63	0,31	0,63	0,63	0,63	0,13	0,63	0,38	0,25	0,25	0,63	0,25	0,63	0,25
			• Otras herramientas directamente relacionadas con el objeto del Acuerdo Marco (máximo 3,5 Puntos, 0,7 Puntos por cada herramienta)	3,50	2,10	2,10	2,10	3,50	2,10	-	2,10	2,80	0,70	2,80	-	2,80	1,40
			Total sobre 30 Puntos	**20,66**	**20,74**	**22,77**	**17,25**	**25,97**	**17,30**	**6,35**	**21,93**	**24,45**	**8,25**	**21,75**	**10,00**	**19,29**	**16,95**

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

A modo de resumen y conclusión, se muestra la lista de licitantes ordenada de mayor a menor puntuación, donde la empresa INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGIAS DE LA INFORMACIÓN S.L.U ha obtenido la máxima puntuación:

Id	Empresa	Puntuación (0-30)
E5	**INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN S.L.U_**	**25,97**
E9	**KYNDRYL ESPAÑA SA**	**24,45**
E3	**UTE AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES SA ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA SL**	**22,77**
E8	**INETUM ESPAÑA, S.A_**	**21,93**
E11	**SOLTEL IT SOLUTIONS SOCIEDAD LIMITADA**	**21,75**
E2	**FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONES S.A**	**20,74**
E1	**MAGTEL OPERACIONES S.L.U**	**20,66**
E13	**NTT DATA SPAIN SL**	**19,29**
E6	GESTION DE PROYECTOS DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES SOCIEDAD LIMITADA	17,30
E4	ALTEN SOLUCIONES PRODUCTOS AUDITORIA E INGENIERIA SAU	17,25
E14	PROXYA SERVICIOS TECNOLOGICOS, S.L_	16,95
E12	EVOLUTIO CLOUD ENABLER SA	10,00
E10	NAE COMUNICACIONS SL	8,25
E7	ICA SISTEMAS Y SEGURIDAD. SL	6,35

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Código:	7GTMZ861S8U0HIV6pvuUSFH4XGeicd	Fecha	23/06/2023
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	JOSÉ MARÍA JURADO GARCÍA		
	ROCIO MARIN CANTERO		
	JESUS PEREZ RUBIO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	56/56