INFORME TÉCNICO SOBRE LOS CRITERIOS SUJETOS A JUICIOS DE VALOR DEL EXPEDIENTE CONTR 2023 702265 DEL "SERVICIO ASISTENCIA AL PUESTO DE USUARIO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN, APLICACIONES, MANTENIMIENTO DE DISPOSITIVOS MULTIMEDIA Y APOYO A LA GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS DEL PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE".

El objeto del presente informe técnico es realizar la valoración de los criterios sometidos a juicio de valor de las proposiciones presentadas en el expediente de contratación arriba indicado.

Este informe ha sido elaborado por el personal que a continuación se cita, tras el análisis detallado de las ofertas presentadas:

- Lucia Mª Pérez Aguilera, Gabinete Estratégico adscrito al Patronato de la Alhambra y Generalife de la Agencia Digital de Andalucía.
- Víctor Manuel Soto Miranda, Gestión de Servicios Tecnológicos de la Agencia Digital de Andalucía.

1.- METODOLOGÍA PARA LA VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

El informe técnico se redacta en base a los criterios evaluables mediante juicio de valor establecidos en el PCAP y PPT que rigen dicha licitación.

Así pues, los hechos determinantes son entendidos como elementos fijados por este equipo técnico para objetivar y motivar el informe y la puntuación otorgada, tal como el Anexo I Apartado 8 del PCAP, determinando los criterios y subcriterios de baremación mediante juicios de valor el cual expresa, textualmente:

"CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y BAREMOS DE VALORACIÓN"

Criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor: hasta 46 puntos.

Los puntos para asignar por tanto son 46 puntos, con los siguientes criterios:

1.- Plan de Trabajo. La puntuación máxima será de 30 puntos.

- Planning específico adaptado de forma expresa y concreta al objeto del trabajo, donde se refleje como mínimo actividades, entregables y recursos dedicados en las fases de Transición, Pleno Servicio, devolución. Hasta 10 puntos.

- Metodología de desarrollo del trabajo en cada uno de los ámbitos del mismo donde se exponga una descripción de las tareas a realizar. Hasta 10 puntos.

- Plan de coordinación con el PAG. Hasta 5 puntos.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	VICTOR MANUEL SOTO MIRANDA	19/01/2024	PÁGINA 1/15
	LUCIA M. PEREZ AGUILERA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm24F6MYZ7P4RVPV5XG2QFB7XYM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Herramientas, medidas y servicios dispuestos para asegurar el control, seguimiento, calidad de los trabajos. Hasta 5 puntos.

2.- Equipo de trabajo. La puntuación máxima será de 11 puntos.

- Estructura organizativa del equipo. Hasta 3 puntos.

- Sistemas internos de transmisión de la información. Hasta 4 puntos.

- Planes específicos y expresos de formación personal. Hasta 4 puntos.

3.- Otros Criterios. La puntuación máxima será de 5 puntos.

- Propuesta de inclusión de personal de apoyo al equipo de trabajo principal. Hasta 3 puntos.

- Formación al personal del Departamento de Informática. Descripción de la propuesta de formación relacionada con el objeto de este contrato. Hasta 2 puntos.

Los licitadores cuya oferta técnica ha sido admitida, son los siguientes:

- SERMICRO
- ALTEN Soluciones Productos Auditoria e Ingeniería S.A.U. (en adelante, ALTEN).

Con carácter previo a la valoración, cabe destacar los siguientes aspectos en relación con los requisitos exigidos en la documentación asociada al expediente.

El Anexo X - SOBRE 2.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares indica que la oferta técnica no deberá superar las 40 DIN admitiéndose otra documentación complementaria en anexos al documento principal".

La oferta de la empresa ALTEN no cumple el requisito al tener una extensión de 64 páginas.

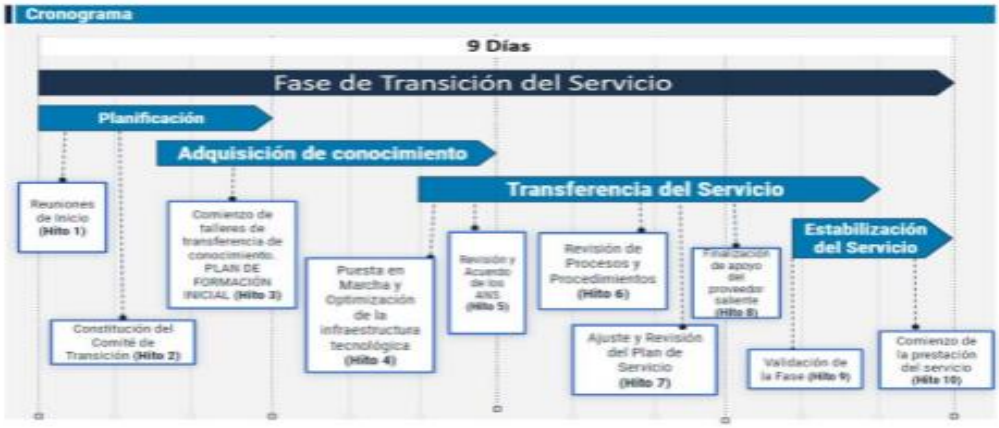
Por otro lado, el mismo Anexo X - SOBRE 2.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, incluye una nota indicando que "en ningún caso la persona licitadora reflejará en la documentación del sobre número 2, referencia alguna ni documentación que deba incluirse en el sobre número 3, siendo causa de exclusión, si así lo hiciera".

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	VICTOR MANUEL SOTO MIRANDA	19/01/2024	PÁGINA 2/15
	LUCIA M. PEREZ AGUILERA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm24F6MYZ7P4RVPV5XG2QFB7XYM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

La documentación recibida por esta comisión técnica relativa a la oferta de la empresa ALTEN incluye en el apartado 2.11 de la Fase de Transición del Servicio:

- *Cronograma con días (pág. 6)*



A continuación, se detallan las actividades más relevantes dentro de cada subfase de Transición del Servicio. **En todo momento ALTEN garantiza que, desde el primer día de la prestación, se cumplen con los niveles de calidad del servicio (ANS).**

- *Propuesta con días laborables del Plan de Transición (pág. 7)*

ALTEN propone un Plan de Transición del Servicio que permitirá llevar a cabo la Fase de Transición del Servicio en un PLAZO DE 11 DÍAS LABORABLES. ALTEN optimizará las actividades, enfocando su Fase de Transición en la implantación de mejoras y renovación de los procedimientos y procesos del servicio.

- *duración con días aproximados de cada subfase (pág. 7,8,9)*

Pág. 7

2.1.1.1 SUBFASE PLANIFICACIÓN

Esta Subfase con una duración de 2 días aproximadamente pretende ser el punto de partida del servicio, dando a conocer los objetivos principales del proyecto, así como los criterios que se deben tener en cuenta en la Fase de Asunción del Servicio.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	VICTOR MANUEL SOTO MIRANDA	19/01/2024	PÁGINA 3/15
	LUCIA M. PEREZ AGUILERA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm24F6MYZ7P4RVPV5XG2QFB7XYM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Pág. 8

> **2.1.1.2 Subfase de Adquisición de Conocimiento**
>
> Esta Subfase de 2 días aproximadamente de duración se da en paralelo con la Subfase anterior (Planificación) y la subfase siguiente (Transformación del Servicio), está orientada a asegurar una transición gradual de los trabajos, así como a la transferencia progresiva de conocimientos.

Pág. 9

> **2.1.1.3 Subfase de Transferencia del Servicio**
>
> Esta Subfase de Transformación del Servicio se da en paralelo a la Subfase de Transferencia de Conocimiento y tiene una duración de unos 3 días donde se dan actividades orientadas a la adaptación de las mejoras que ALTEN plantea al PAG en la presente oferta:
>
> Hasta esta subfase llegaría la **recepción del servicio**, Comprometidos a realizarla en 7 días dicha recepción.

Pág. 9

> **2.1.1.4 Subfase Estabilización del Servicio**
>
> La Subfase de Estabilización del Servicio tiene una duración de 2 días y en ella se realizan actividades para la puesta a punto y validación de la nueva Fase de Prestación del Servicio.

Los cuales tienen distinto valor o connotaciones distintas para su contabilización. Esto podría llevar a obtener información sobre distintas puntuaciones que pudieran obtener en el criterio 2. "Compromiso de tiempo de recepción del servicio" valorable en el sobre nº 3.

2. Compromiso de tiempo de recepción del servicio (hasta 5 puntos)

- Menos de 1 semanas: 5 puntos.
- Menos de 2 semanas: 4 puntos.
- Menos de 3 semanas: 3 puntos
- Menos de 4 semanas: 1 puntos
- Más de 4 semanas: 0 puntos.

Pasamos, pues a la valoración de los criterios sometidos a juicio de valor por cada criterio establecido.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	VICTOR MANUEL SOTO MIRANDA	19/01/2024	PÁGINA 4/15
	LUCIA M. PEREZ AGUILERA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm24F6MYZ7P4RVPV5XG2QFB7XYM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

PRIMER CRITERIO:

1. ***PLAN DE TRABAJO (30 PUNTOS MÁXIMOS).***

   1- Hasta 10 puntos, Planning específico adaptado de forma expresa y concreta al objeto del trabajo, donde se refleje como mínimo actividades, entregables y recursos dedicados en las fases de Transición, Pleno Servicio, Devolución.

SERMICRO

Presenta una propuesta detallada permitiendo la compresión de forma clara y sencilla, ya que:

Muestra una representación gráfica del plan de implantación con las tareas de cada fase.

Realiza una descripción clara y concisa de estas en la que presenta la siguiente información.

- Fase de transición, detalla el objetivo de cada actividad e hitos o actividades subsiguientes.
- Prestación Continuada del Servicio, expone el objetivo de cada actividad y el alcance funcional de las tareas que viene en el pliego de prescripciones técnicas.
- Fase de Devolución, describe un plan de devolución detallando las actividades a realizar de cada una de las partes del plan.
- Menciona objetivos, compromisos, entregables, documentación y personal de las fases.

ALTEN

Presenta una propuesta bastante completa y detallada ya que:

En la Fase de Transición:

- Presenta un cronograma de la Fase de Transición con subfases e hitos, y diagrama de las actividades de esta fase. **Hace una descripción muy completa de cada subfase** indicando actividades, hitos y **entregables.**

- **Para la mitigación de los riesgos, creará un Plan de Riesgos específico** (identificando riesgos, análisis de impacto y los planes de mitigación y contingencia**), presenta un resumen de los riesgos detectados inicialmente,**

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	VICTOR MANUEL SOTO MIRANDA	19/01/2024	PÁGINA 5/15
	LUCIA M. PEREZ AGUILERA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm24F6MYZ7P4RVPV5XG2QFB7XYM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

el efecto que tendrían y la forma de mitigarlos o minimizarlos muy adecuado.

- **Propone un cuadro de mandos de métricas para la validación de la toma de control y muestra un cuadro con métricas claves y un modelo de cuestionario a rellenar por el proveedor actual.**

- **Plantea la creación de un comité para el diseño y planificación de nuevos retos tecnológicos y especifica los aspectos a abordar por dicho comité.**

En la Fase de Servicio, expone el seguimiento a realizar diariamente y reuniones de mejora.

En la fase de Devolución define una **metodología muy desarrollada a seguir,** mediante:

- La organización del equipo de trabajo durante la devolución del servicio, que **contará con un consultor metodológico y se constituirá un Comité de Devolución del Servicio exponiendo la constitución de este, presentando las actividades de este comité y las responsabilidades de cada perfil.**

- Plan de salida de los recursos, en el que expone que los servicios no se verán afectados por las tareas de devolución del servicio y como mejora **incorporará un consultor ITIL especializado que apoyará en las tareas de realización del traspaso al nuevo proveedor.**

- Planificación de Devolución del Servicio, en el cual plantea **un cronograma con la duración las subfases e hitos, hace una exposición muy completa de los aspectos mínimos que considera necesarios. Y describe las subfases que de las que se componen con una descripción excelente de las actividades, hitos y entregables de cada subfase; proponiendo modalidades de aprendizaje para que el equipo del nuevo proveedor vaya asumiendo el control de las actividades progresivamente.**

- **Expone un cuadro de los riesgos, probabilidad, impacto efectos y plan de mitigación/contingencia que se puedan dar en esta fase muy adecuado.**
- **Describe una metodología de gestión de incidencias en el período de garantía exponiendo detalladamente el procedimiento a seguir.**

- **Ofrece la posibilidad de subcontratación de los perfiles más relevantes, aporta como mejora una garantía de 12 meses y realiza una proposición de organización y distribución del equipo de trabajo tras la devolución del servicio.**

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	VICTOR MANUEL SOTO MIRANDA	19/01/2024	PÁGINA 6/15
	LUCIA M. PEREZ AGUILERA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm24F6MYZ7P4RVPV5XG2QFB7XYM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

PUNTUACIÓN 1.1

SERMICRO	ALTEN
7,00	**9,00**

2.- Hasta 10 puntos, respecto a la metodología de desarrollo del trabajo en cada uno de los ámbitos del mismo donde se exponga una descripción de las tareas a realizar.

SERMICRO

Presenta una propuesta detallada permitiendo la compresión de forma clara y sencilla, ya que:

Su metodología se basa en la prestación del servicio a través de un ciclo en el que intervienen diferentes factores de diseño, ejecución, medición del servicio. Orientados a procesos y mejores prácticas de ITIL, que contempla: Modelo de Servicios, Modelo de Gestión y Modelo de Relación. **Exponiendo una descripción ampliada de los Modelos de Servicios y Gestión, enriquecidos con diagramas y gráficos.**

Presentan un **Plan de continuidad del servicio muy desarrollado** con análisis del entorno, de riesgos e impacto, diseño de la estrategia, organización y planificación. Así como medidas de implementación de los planes de prevención y contingencia asociados a los recursos humanos y el mantenimiento del proceso.

Propone un **Plan de Calidad** que describe su constitución y expresa la participación conjunta del PAG y el equipo técnico de la empresa, donde se exponen las normas tomadas como referencias identificando y especificando los procesos transversales alineados con las mejores prácticas de ITIL.

ALTEN

Presenta una propuesta aceptable y en partes detallada, ya que:

Describe la metodología a través de un plan de gestión de incidencias/peticiones mediante gráfico detallando el procedimiento y el ciclo de vida.

Propone la opción de preguntas frecuentes, manuales de usuario y la creación de una WIKI.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	VICTOR MANUEL SOTO MIRANDA	19/01/2024	PÁGINA 7/15
	LUCIA M. PEREZ AGUILERA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm24F6MYZ7P4RVPV5XG2QFB7XYM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Aporta una metodología de estimación del esfuerzo y describe los mecanismos para la ejecución diaria del servicio mediante procesos ITIL en diferentes ámbitos. Propone una guía sobre cómo podría llevarse a cabo la transición de la metodología EFQM a ITIL.

PUNTUACIÓN 1.2.

SERMICRO	ALTEN
7,00	**6,00**

3.- Hasta 5 puntos, respecto al plan de coordinación con el PAG.

SERMICRO

Presenta una propuesta detallada permitiendo loa compresión de forma clara y sencilla, ya que:

Expone un diagrama del modelo de Relación y Gobierno, en el cual se pueden ver los objetivos de esta y establecimiento de un marco de relación estable, el modelo de relación estará basado en un Comité de Seguimiento y expone las funciones que se llevarán a cabo por la empresa en este comité.

ALTEN

Presenta una propuesta con partes más detalladas permitiendo loa compresión de forma clara y sencilla, ya que:

Presenta diagramas de propuesta de la estructura organizativa y **descripción muy completa de las principales funciones y periodicidad de las reuniones, así como la realización de actas de cada reunión y el contenido mínimo de estas.**

Propone varios KPI para medir la calidad percibida ampliamente descritos. Y muestra un diagrama de mejora con una descripción extensa de cada fase.

PUNTUACIÓN 1.3

SERMICRO	ALTEN
3,00	**4,00**

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	VICTOR MANUEL SOTO MIRANDA	19/01/2024	PÁGINA 8/15
	LUCIA M. PEREZ AGUILERA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm24F6MYZ7P4RVPV5XG2QFB7XYM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

4.- Hasta 5 puntos, respecto a las herramientas, medidas y servicios dispuestos para asegurar el control, seguimiento, calidad de los trabajos

SERMICRO

Presenta una propuesta escasa, ya que:

Alude a proponer un software complementario sin especificar ningún dato más.

Menciona que seguirá utilizando las herramientas actuales utilizadas en el PAG enumerándolas, para no ofrecer ningún problema. De las que solo una se podría utilizar para el cometido referido, la cual es bastante obsoleta (fue implantada hace más de 13 años) y no se ha actualizado ni mejorado.

ALTEN

Presenta una propuesta con partes más detalladas permitiendo loa compresión de forma clara y sencilla, ya que:

Propone **una herramienta de ticketing muy completa, con una amplia explicación de porqué utilizar esta herramienta, así como la integración con otras herramientas que utiliza el PAG o nuevas**. También presenta otra **herramienta de seguimiento del servicio basado en Business Intelligence que permite generar informes y obtener análisis del negocio, describe las diversas fases que conllevaría la adaptación de esta**.

PUNTUACIÓN 1.4

SERMICRO	ALTEN
0,50	**3,00**

PUNTUACIÓN TOTAL PRIMER CRITERIO

SERMICRO	ALTEN
17,50	**22,00**

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	VICTOR MANUEL SOTO MIRANDA	19/01/2024	PÁGINA 9/15
	LUCIA M. PEREZ AGUILERA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm24F6MYZ7P4RVPV5XG2QFB7XYM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

SEGUNDO CRITERIO:

2. ***EQUIPO DE TRABAJO (11 PUNTOS MÁXIMO):***

1.- Hasta 3 puntos, respecto a la estructura organizativa del equipo.

SERMICRO

Presenta una respuesta aceptable, ya que:

Muestra su visión de organización en grupos funcionales indicando su dimensionamiento y ventana de servicio; y muestra un diagrama con la pirámide de recursos que propone. **Expuesto de manera general y sin profundidad.**

ALTEN

Presenta una respuesta aceptable y con detalles, ya que:

Se basa en la organización del equipo de trabajo para exponer la gestión de la capacidad y flexibilidad de la empresa **explicando la forma de afrontar los picos y sobrecarga de trabajo mediante apoyo con técnicos de forma remota y en el caso de poca demanda reducir los recursos y poder ahorrar costes**.

Presenta la distribución de trabajos por perfiles haciendo propuestas a tener en cuenta y la asignación del equipo de trabajo por tecnologías, capacidades y formación.

PUNTUACIÓN 2.1

SERMICRO	ALTEN
1,00	**1,50**

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	VICTOR MANUEL SOTO MIRANDA	19/01/2024	PÁGINA 10/15
	LUCIA M. PEREZ AGUILERA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm24F6MYZ7P4RVPV5XG2QFB7XYM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

2.- Hasta 4 puntos, respecto a sistemas internos de transmisión de la información:

SERMICRO

Presenta una propuesta escasa, ya que:

Solamente enumera los sistemas internos que considera para la transmisión de la información, **que mantendrá cómo viene haciendo hasta ahora**, a través de los cuales se registrará y compartirá toda la información, **no aportando nada más.**

ALTEN

Presenta una propuesta aceptable y con algún detalle, ya que:

Se basa en la descripción del modelo de relación que se debe dar, en el cual:

- Describe **los principios que deben guiar la actuación de los agentes que participan**. **Muestra un esquema gráfico con los distintos Servicios y Áreas que intervienen o interactúan**.
- Define los roles de los componentes del modelo de relación del servicio.
- **Establece una serie de canales de interacción con el resto de los equipos que participan en los proyectos**.
- Expone que incorporará unos procedimientos totalmente adaptados al PAG para la comunicación entre los diversos actores.
- **Especifica diferentes canales de entrada de las solicitudes del servicio diferenciando por los perfiles de entrada, todo gestionado a través de la herramienta que han propuesto**.
- Propone un modelo de este en el que se tiene en cuenta temas de horario, vacaciones, bajas, periodos de baja y alta demanda, aparte de los seguimientos expuestos en otros apartados.

PUNTUACIÓN 2.2

SERMICRO	ALTEN
0,50	**2,75**

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	VICTOR MANUEL SOTO MIRANDA	19/01/2024	PÁGINA 11/15
	LUCIA M. PEREZ AGUILERA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm24F6MYZ7P4RVPV5XG2QFB7XYM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

3.- Hasta 4 puntos, respecto a planes específicos y expresos de formación del personal

SERMICRO

Presenta una propuesta detallada permitiendo la comprensión de forma clara y sencilla, ya que:

Propone un plan interno de **formación continua**, tanto a través de cursos presenciales, teleformación como material docente y documental.

Expone que se elaborará un plan de formación, recabando necesidades y r**ealizando este en coordinación con el PAG para que tengan el menor impacto en el Servicio**.

Hace un planteamiento muy completo de las líneas de actuación para la puesta en marcha del plan de formación, definiendo las diferentes fases y describiendo el contenido de estas.

Muestra un catálogo de Cursos de Formación con la duración en horas que aportará al inicio del contrato.

Manifiesta que garantizará la ejecución del servicio si la formación se diera en horario de prestación del servicio con un perfil de técnico polivalente.

ALTEN

Presenta una propuesta con errores de comprensión de lo solicitado, ya que:

Ofrece un plan de formación de seguridad TIC de calidad, **enfocada al personal del PAG y no al equipo de trabajo**, considerando necesario realizar una auditoría para su diseño, explicando de forma extensa y esquemática esta auditoría y cómo será el plan de formación, presentando las diferentes modalidades de la formación y la verificación de la adquisición de conocimientos.

PUNTUACIÓN 2.3

SERMICRO	ALTEN
3,00	**0,50**

PUNTUACIÓN TOTAL SEGUNDO CRITERIO

SERMICRO	ALTEN
4,50	**4,75**

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	VICTOR MANUEL SOTO MIRANDA	19/01/2024	PÁGINA 12/15
	LUCIA M. PEREZ AGUILERA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm24F6MYZ7P4RVPV5XG2QFB7XYM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

TERCER CRITERIO:

3. ***OTROS CRITERIOS (5 PUNTOS MÁXIMO):***

1.- Hasta 3 puntos, respecto a la propuesta de inclusión de personal de apoyo al equipo de trabajo principal.

SERMICRO

Presenta una propuesta con muy poco detalle y poco idónea, ya que:
Pone a disposición del PAG 70 técnicos de la zona formados para poder dar respuesta, para imprevistos y necesidades de apoyo. En el caso de contingencia programada el personal se incorporará en un plazo máximo acordado por el PAG y en caso de contingencia no programada que también se incorporará en un plazo máximo acordado por el PAG.

Expone que para este servicio se preparará un presupuesto.

ALTEN

Presenta una propuesta detallada permitiendo la comprensión de forma clara y sencilla e idónea:
Propone **aportar sus centros de competencia compuestos por consultores y técnicos especializados para prestar apoyo externo,** destacando **el dedicado a la asistencia del usuario tanto remoto como in situ**, explicando cómo funcionan para que se pueda disponer de este personal. También hace una descripción de otros centros de competencia de otros sectores informáticos de los que disponen.

Pone también a disposición un **apoyo técnico y consultoría especializado y diseño específicamente para el servicio al prestar servicios similares a otros organismos; y soporte experto Nivel 3 de una tecnología con la que trabajo el PAG a nivel de usuario**.

En caso de sobrecarga de trabajo menciona l**a ampliación sin coste del equipo de trabajo a través del plan cantera para aquellas incidencias más comunes hasta 3 meses.**

Ofrece un **servicio de soporte externo nivel 3 especializado** en una de las tecnologías utilizadas **para dar este servicio a la resolución de incidencias críticas que no se puedan resolver por el PAG ni por el equipo de trabajo**.

PUNTUACIÓN 3.1

SERMICRO	ALTEN
0,50	**2,50**

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	VICTOR MANUEL SOTO MIRANDA	19/01/2024	PÁGINA 13/15
	LUCIA M. PEREZ AGUILERA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm24F6MYZ7P4RVPV5XG2QFB7XYM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

2.- Hasta 2 puntos, respecto a la formación al personal del Departamento de Informática.

SERMICRO

Presenta una propuesta detallada permitiendo la compresión de forma clara y sencilla e idónea, ya que:

Expone que presentará un Plan de Formación en los productos o aplicaciones de ofimática y del puesto de trabajo, que será llevado por el personal asignado al proyecto. Para la preparación de este plan se recabarán las necesidades y se determinará.

Manifiesta que los cursos de formación tendrán un **contenido teórico-práctico.**

Propone dos cursos de formación específica que ofrecerá a los técnicos, relacionados con la metodología y el entorno de trabajo del servicio a realizar y la duración de estos cursos.

Muestra y ofrece gratuitamente asistencia a Seminarios y Manuales de Partners y Fabricantes de gran parte de las tecnologías de las que dispone el PAG y la posibilidad de consensuar otros con el PAG.

ALTEN

Presenta una propuesta aceptable, ya que:

Presenta la formación mediante módulos cuyo título se corresponde con la descripción de las necesidades del servicio expuestas en el PPT, describiendo su contenido. Así como su evaluación continua, con exámenes finales y el otorgamiento de certificación si se completa con éxito el plan de formación.

PUNTUACIÓN 3.2

SERMICRO	ALTEN
1,50	**0,75**

PUNTUACIÓN TOTAL TERCER CRITERIO

SERMICRO	ALTEN
2,00	**3,25**

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	VICTOR MANUEL SOTO MIRANDA	19/01/2024	PÁGINA 14/15
	LUCIA M. PEREZ AGUILERA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm24F6MYZ7P4RVPV5XG2QFB7XYM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Es copia auténtica de documento electrónico

PUNTUACIÓN TOTAL DE LA VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN MEDIANTE JUICIOS DE VALOR.

		SERMICRO	ALTEN
PLAN DE TRABAJO		**17,50**	**22,00**
	Planning específico	7,00	9,00
	Metodología de desarrollo del trabajo	7,00	6,00
	Plan de coordinación con el PAG	3,00	4,00
	Herramientas, medidas y servicios dispuestos para asegurar el control, seguimiento, calidad de los trabajos	0,50	3,00
EQUIPO DE TRABAJO		**4,50**	**4,75**
	Estructura organizativa del equipo	1,00	1,50
	Sistemas internos de transmisión de la información	0,50	2,75
	Planes específicos y expresos de formación del personal	3,00	0,50
OTROS CRITERIOS		**2,00**	**3,25**
	Inclusión de personal de apoyo al equipo de trabajo principal.	0,50	2,50
	Formación al personal de Informática	1,50	0,75
TOTAL		**24,00**	**30,00**

Granada, enero de 2024

JEFA GABINETE ESTRATÉTICO DEL PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE

FDO.: LUCIA Mª PÉREZ AGUILERA

JEFE GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

FDO.: VICTOR MANUEL SOTO MIRANDA

FIRMADO POR
VICTOR MANUEL SOTO MIRANDA
LUCIA M. PEREZ AGUILERA
19/01/2024
PÁGINA 15/15
VERIFICACIÓN
Pk2jm24F6MYZ7P4RVPV5XG2QFB7XYM
https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma