CONTR 2023/861143 SERVICIO DE IMPLANTACIÓN, CAPACITACIÓN Y SOPORTE OPERATIVO DEL USUARIO

INFORME TÉCNICO SOBRE LAS OFERTAS PRESENTADAS, SEGÚN LOS CRITERIOS EVALUADOS MEDIANTE JUICIOS DE VALOR

1. INTRODUCCIÓN

Este informe técnico se ha elaborado para **evaluar las ofertas presentadas en el sobre 2** para el expediente de contratación denominado CONTR 2023/861143 SERVICIO DE IMPLANTACIÓN, CAPACITACIÓN Y SOPORTE OPERATIVO DEL USUARIO.

El informe tiene como objeto dar a conocer a la mesa de contratación el **resultado de la evaluación técnica de las ofertas presentadas según los criterios evaluados mediante juicios de valor** publicados en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, PCAP.

Se han recibido las ofertas de los siguientes licitadores:

- SOLTEL IT SOLUTIONS S.L. con CIF num. B-91219758 (en adelante SOLTEL)

2. TÉCNICOS

Los técnicos designados para la evaluación son:

- Francisco Javier Ruiz Cortés, DEPARTAMENTO TÉCNICO en el Servicio de Sistemas Digitales para la Justicia (en adelante, SSDJ), de la Agencia Digital de Andalucía

- Emilio Juan Cabezas Benítez, titular del SERVICIO DE SISTEMAS DIGITALES PARA LA JUSTICIA, de la Agencia Digital de Andalucía

3. METODOLOGÍA.

La metodología utilizada ha sido la evaluación de los criterios de adjudicación y baremos de valoración publicados en el Anexo I apdo 8 y Anexo X del PCAP:

ANEXO I APDO 8:

Criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor (Hasta un máximo de 49 puntos):

CRITERIO Y SUBCRITERIO	PUNTOS
CVJV 1: PLAN DE PROYECTO (hasta un máximo de 20 puntos). - CVJV1.1: PLAN DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS (hasta un máximo de 10 puntos). Se valorará la definición y detalle de la metodología propuesta para la prestación de los servicios: las tareas, los esfuerzos estimados, los recursos dedicados, los procedimientos y los flujos de gestión y del programa de trabajo en general, en su adecuación y aplicación directa a los servicios y requerimientos establecidos. En especial las medidas propuestas para la optimización en el uso de los recursos, y de agilización y mejora de la atención.	Hasta 10
- CVJV1.2: PLAN DE IMPLANTACIÓN INICIAL (hasta un máximo de 5 puntos). Se valorarán, las medidas propuestas para el lanzamiento de las actuaciones y programa de inicio de los trabajos. Las acciones de coordinación, organización y gestión de las relaciones, sesiones y documentación con los prestadores anteriores y/o con los técnicos del SSDJ y resto de	Hasta 5

Es copia auténtica de documento electrónico

servicios contratados que fueran necesarios. Los procesos y propuestas para la generación/actualización de la documentación y contenidos necesarios. Los procedimientos de análisis y auditoría de los servicios, aplicados a los sistemas y destinatarios. Las propuestas de adecuación y determinación de ejecución de los servicios solicitados. Las medidas, e indicadores a integrar en el Cuadro de Mando, unidos a los procesos técnicos y herramientas necesarios para su efectiva puesta en práctica.	
- CVJV1.3: PLAN DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL (hasta un máximo de 5 puntos). Se valorarán, los medios, organización, planificaciones y especificaciones de las actuaciones destinadas a la capacitación inicial de los técnicos dedicados a la ejecución de los trabajos, en las áreas, aplicaciones y sistemas objeto de los servicios. En función de los perfiles. Y contando con la aportación del SSDJ en los términos especificados en el PPT, apartado 4.7 PLAN DE IMPLANTACIÓN Y REVERSIÓN DEL SERVICIO. Las medidas de formación, reciclado y actualización de conocimientos destinadas a los técnicos, a lo largo de toda la ejecución del contrato: cursos, duración, contenido, prácticas, herramientas y entornos formativos, etc. Y registro de evidencias de las mismas y su impacto en los procesos de aprendizaje de los usuarios destinatarios. La disponibilidad de especialistas de apoyo y tutorización en los términos en que el ofertante considere que aporten valor a la propuesta.	Hasta 5
CVJV2: PLATAFORMAS DE FORMACIÓN REMOTA, RETRANSMISIONES Y PTO TRABAJO (hasta un máximo de 15 puntos). Se valorará la propuesta técnica para el mejor cumplimiento de los requisitos del apartado 3.6 IMPLANTACIÓN Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA DE TELEFORMACIÓN Y RETRANSMISIONES (STREAMING) DE VIDEO del Pliego de Prescripciones Técnicas, y en particular de los servicios correspondientes a la implantación, configuración y soporte productivo de los siguientes elementos: 1. plataforma de teleformación 2. plataforma de retransmisiones (streaming) 3. puesto de trabajo de grabación de vídeos y generación de directos y retransmisiones Se valorará la idoneidad y fortalezas de la arquitectura tecnológica propuesta y en particular de aquella conformación que muestre la experiencia práctica que podría aportar el ofertante para la constitución y uso de esta clase de productos y servicios. Se abre la posibilidad en esta contratación, respecto de las dos plataformas y el puesto de trabajo para la grabación y emisión de vídeos y directos, de que el ofertante realice una propuesta alternativa de arquitectura o productos que pudiera aportar mayor valor que la especificada en este PPT y que igualmente cumpla los requisitos, condiciones y objetivos de estas plataformas (software libre, formatos abiertos, no coste de licenciamientos ni limitaciones, capacidad de recoger contenidos migrados, difusión por streaming, edición avanzada de vídeo, etc.)	Hasta 15
CVJV3: ADAPTACIÓN A PICOS Y VALLES, Y GESTIÓN DE LA DEMANDA (hasta un máximo de 10 puntos). Los mecanismos y procedimientos propuestos para la adaptación de la capacidad a la prestación de los servicios, en especial a los picos y valles en la demanda. La organización, procedimientos y medios para garantizar la disponibilidad de recursos para la atención de los servicios, y para su adecuación a las necesidades temporales y territoriales, y las posibles opciones de flexibilidad en su gestión. En especial la garantía de los esfuerzos mínimos requeridos por provincia y los técnicos de refuerzo, ante situaciones puntuales.	Hasta 10
CVJV4: PLAN DE CALIDAD (hasta un máximo de 4 puntos). Los procedimientos y medidas propuestas para la evaluación de la calidad de los servicios y actuaciones objeto del contrato, y para el control y evaluación de la atención y satisfacción	Hasta 4

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ	04/03/2024	PÁGINA 2/7
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR5BG2LN8JR5V4EMCYZC9LHWUP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

de los usuarios y destinatarios de los servicios. Los procedimientos análisis y control de calidad y de mejora continua a implementar, aplicados específicamente a los servicios y sistemas objeto del contrato. Los procesos de ejecución de cambios motivados por la aplicación de las medidas de calidad en la organización, recursos, procedimientos y métodos de ejecución de los servicios.	
TOTAL	**Hasta 49**

Umbral mínimo de puntuación necesaria para continuar en el proceso selectivo: En relación con lo especificado en el apartado 8 del Anexo I del PCAP, **se ha establecido como umbral minimo de puntuacion necesaria para continuar en el proceso selectivo del 50% de la puntuacion total (24,5 puntos)** correspondiente a los criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor, para salvaguardar una mínima calidad de la propuesta técnica.

ANEXO X:

DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR (SOBRE ELECTRÓNICO Nº 2)
En relación a los juicios de valor, las empresas licitadoras deberán presentar la siguiente documentación para su valoración:

1º.- Plan de Proyecto: según el apartado 3 del Pliego de Prescripciones Técnicas y 8.1 de la Memoria Justificativa. Este programa de trabajo deberá de incluir:

- Plan de prestación de servicios, según lo dispuesto en el apartado 4.8 del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Plan de Implantación inicial, según lo dispuesto en el apartado 4.8 del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Plan de capacitación del personal, de acuerdo con lo establecido en el apartado 4.5 del Pliego de Prescripciones Técnicas

2º.- Alternativas a las Plataformas de formación remota y retransmisiones, de acuerdo con lo establecido al apartado 3.6 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

3º.- Métodos y procedimientos planteados para la Adaptación a picos y valles y gestión de la demanda, según lo establecido en el apartado 3.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

4º.- Plan de calidad de los servicios objeto del presente contrato, según lo dispuesto en el apartado 3. del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ	04/03/2024	PÁGINA 3/7
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR5BG2LN8JR5V4EMCYZC9LHWUP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

4. VALORACIONES

Cada apartado se ha calificado con un nivel de aportación de valor y de calidad sobre lo descrito en los pliegos. A continuación se describe el detalle que justifica la puntuación obtenida por cada licitador en cada uno de los criterios de valoración.

Criterio CVJV 1: PLAN DE PROYECTO (hasta un máximo de 20 puntos como suma de la puntuación de 3 los subcriterios).

Subcriterio CVJV1.1: PLAN DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS (hasta un máximo de 10 puntos).

SOLTEL:

La propuesta en general es **buena**, y **aporta valor**. La división en fases es lógica. El análisis de los servicios es bastante concreto y exhaustivo. La orientación al servicio es un enfoque eficaz y la aportación del cuadro de mandos es destacable.

El catálogo de servicios y la descripción de cada uno de ellos es una propuesta **muy buena y aporta gran valor,** ya que permite segregar la prestación de una manera inteligible, e imputar adecuadamente a trabajos a los que se aplicará seguimiento diferenciado.

La propuesta de flujos es **buena**, y **aporta valor**, está correctamente diseñada y permitirá valorar la prestación de cada servicio según esa guía.

Respecto del equipo de trabajo, el compromiso de aportar 11 implantadores provincializados **es muy bueno y aporta gran valor**, al igual que el de poder llegar a ejecutarse 20 actuaciones simultáneas a nivel andaluz.

El marco metodológico es **bueno**, y **aporta valor.**

Puntuación Subcriterio CVJV1.1 SOLTEL: Se valora este apartado con **8 puntos**

Subcriterio CVJV1.2: PLAN DE IMPLANTACIÓN INICIAL (hasta un máximo de 5 puntos).

SOLTEL:

La propuesta en general es **buena**, y **aporta valor,** particularmente donde se plantea usar ITIL, y donde se propone un Plan de Implantación inicial del servicio que permitirá llevar a cabo esta fase en un plazo máximo de un mes. Igualmente con la propuesta de sólo 5 días para la Transferencia del Conocimiento, 15 para la Transformación del Servicio y 5 para el Arranque del Servicio.

La Auditoría propuesta en el apdo 1.2.1.3.1 se considera una aportación **muy buena y aporta gran valor**.

Las propuestas de “adecuación y determinación de ejecución de los servicios solicitados” se enmarcan y amplían la especificación del catálogo de servicios valorado en el subcriterio anterior, y valorando la homogeneidad de la propuesta, en este subcriterio este apartado se considera adecuada la misma valoración, **muy buena y aporta gran valor.**

La propuesta de Documentación a generar y a mantener es **buena**, y **aporta valor**, ya que concreta y describe los documentos.

La propuesta de KPIs en cuanto que “Medidas, indicadores y cuadro de mando para la gestión de los servicios” es **buena**, y **aporta valor.**

Puntuación Subcriterio CVJV1.2 SOLTEL: Se valora este apartado con **4 puntos**

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ	04/03/2024	PÁGINA 4/7
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR5BG2LN8JR5V4EMCYZC9LHWUP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Subcriterio CVJV1.3: PLAN DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL (hasta un máximo de 5 puntos).

Oferta SOLTEL:

El Plan de Reversión del apartado 1.3. es **buena**, y **aporta valor**, en particular se destaca la previsión del traspaso de la titularidad de las herramientas Software utilizadas e implementadas durante el transcurso del servicio, también la subdivisión en actividades del plan de Reversión y muy destacadamente el compromiso de que, hasta que el nuevo proveedor no disponga de un control total del servicio, SOLTEL no dará por finalizada la fase de reversión del mismo.

La propuesta del Plan de capacitación del personal se valora como **buena**, y **aporta valor**, destacando: La racionalidad y adecuación de las Directrices, y también la validación que supondrá la "Evaluación de la Formación" propuesta.

Puntuación Subcriterio CVJV1.3 SOLTEL: Se valora este apartado con **4 puntos**

Puntuación TOTAL Criterio CVJV 1 SOLTEL: La suma de los subcriterios anteriores totaliza para este criterio una puntuación de **16 puntos**

CVJV2: PLATAFORMAS DE FORMACIÓN REMOTA, RETRANSMISIONES Y PTO TRABAJO (hasta un máximo de 15 puntos).

SOLTEL:

La propuesta en general es **muy buena**, y **aporta gran valor,** destacando tres propuestas:

- El complemento de la herramienta Shotcut al conjunto de herramientas requerido en el PPT y el esquema de la solución propuesta
- El proceso Instalación y configuración de herramientas y equipamiento, porque indica una reflexión previa desde la oferta, que -en planteamiento- parece cubrir sobradamente las necesidades especificadas en el SSDJ
- Igualmente el proceso Streaming, grabación, edición y publicación de la formación, por el mismo motivo que el anterior proceso

Puntuación TOTAL Criterio CVJV2 SOLTEL: Se valora este apartado con **12 puntos.**

CVJV3: ADAPTACIÓN A PICOS Y VALLES, Y GESTIÓN DE LA DEMANDA (hasta un máximo de 10 puntos).

SOLTEL:

La propuesta en general es **correcta**, y **aporta valor,** destacando la capacidad de actuación inmediata para "asumir en un plazo de 48 horas un incremento de la carga de trabajo de hasta el 40% adicional que pueda ser requerido por el SSDJ". Sin embargo, muchas de las previsiones de este apartado no se alinean con las estrategias del SSDJ desde las que se ha diseñado el PPT, no suponiendo no obstante un incumplimiento con las especificaciones, sino que aquí la oferta no ha conseguido presentar un conjunto de propuestas que se enmarquen de manera idónea en las citadas estrategias, las cuales no figuran expresas y detalladas, ni como requisitos, en el PPT.

Puntuación TOTAL Criterio CVJV3 SOLTEL: Se valora este apartado con **2 puntos**

CVJV4: PLAN DE CALIDAD (hasta un máximo de 4 puntos).

SOLTEL:

La propuesta en general es **correcta**, y **aporta valor,** destacando las siguientes propuestas:

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ	04/03/2024	PÁGINA 5/7
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR5BG2LN8JR5V4EMCYZC9LHWUP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- La asociación de los ANSs a los criterios y objetivos de calidad y a la previsión del cuadro de mandos, conformando un concepto unificado de seguimiento y control de ejecución y de garantía de calidad
- El Cuestionario Online - Por servicio prestado, que permite evidenciar la calidad del cumplimiento de la prestación
- La propuesta de un registro de las acciones comunicativas, es una necesidad no requerida en el pliego y muy acertada

Puntuación TOTAL Criterio CVJV4 SOLTEL: Se valora este apartado con **2 puntos**

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ	04/03/2024	PÁGINA 6/7
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR5BG2LN8JR5V4EMCYZC9LHWUP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

5. RESUMEN

Las puntuaciones obtenidas por cada una de las propuestas son las siguientes:

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN PONDERABLES EN FUNCIÓN DE UN JUICIO DE VALOR: 49 puntos				SOLTEL
	CRITERIO Y SUBCRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA		PUNTUACIÓN OFERTA
CVJV 1	PLAN DE PROYECTO	**20**		**16,00**
CVJV1.1	PLAN DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	10		8,00
CVJV1.2	PLAN DE IMPLANTACIÓN INICIAL	5		4,00
CVJV1.3	PLAN DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	5		4,00
CVJV2	PLATAFORMAS DE FORMACIÓN REMOTA, RETRANSMISIONES Y PTO TRABAJO	**15**		**12,00**
CVJV3	ADAPTACIÓN A PICOS Y VALLES, Y GESTIÓN DE LA DEMANDA	**10**		**2,00**
CVJV4	PLAN DE CALIDAD	**4**		**2,00**
	TOTAL Sobre 2:	**49**		**32,00**

A continuación se presentan las ofertas ordenadas de mayor a menor puntuación:

OFERTA	PUNTUACIÓN
SOLTEL	32,00

Andalucía, en la fecha de la firma electrónica

Fdo: Francisco Javier Ruiz Cortés

DEPARTAMENTO TÉCNICO
EN EL SERVICIO DE SISTEMAS DIGITALES PARA LA JUSTICIA
DE LA AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCÍA

Fdo: Emilio Juan Cabezas Benítez

TITULAR DEL SERVICIO DE SISTEMAS DIGITALES PARA LA
JUSTICIA DE LA AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCÍA

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ	04/03/2024	PÁGINA 7/7
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR5BG2LN8JR5V4EMCYZC9LHWUP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	