Informe de Evaluación de los criterios valorables mediante juicio de valor, de las Ofertas presentadas al "Contrato de Servicios de Soporte de Sistema Base y Funcional del Sistema Integrado de Gestión SAP de la Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía, 2024-2025"

Expediente: GAA0113OSV0

1.- Antecedentes.

El sistema de gestión integrada Ágora, implantado en la Agencia de Obra Pública, se fundamenta en una adaptación del sistema integrado SAP Business Suite. Desde el momento de su implantación, el referido sistema, ha estado mantenido en su funcionalidad mayoritariamente mediante personal propio del área de Organización y Sistemas de Información con el apoyo de asistencias técnicas externas especializadas.

Estas asistencias externas proveen de un servicio fundamentalmente basado en:

- Disposición de un servicio de consulta especializada de amplia cobertura frente a incidencias de tipo funcional, así como la disponibilidad inmediata de personal cualificado en las distintas áreas técnicas y funcionales necesarias para la resolución a la mayor brevedad posible de las incidencias que pudieran producirse en la explotación.

- Asistencia técnica especializada en el mantenimiento y evolución de los sistemas que forman parte del entorno de desarrollo, pruebas y producción de SAP, así como la instalación y configuración de nuevos equipos para la implementación de nuevas funcionalidades.

- Asistencia Técnica urgente frente a incidencias críticas de explotación que impliquen indisponibilidad total del servicio en el entorno de producción, en particular cuando la incidencia se produzca fuera del horario laboral

El servicio descrito requiere, por parte del proveedor, de una infraestructura y procedimiento de asistencia así como de un plantel de profesionales cualificados de nivel técnico elevado acorde con la complejidad de la instalación y con disponibilidad para las diferentes intervenciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER BLANCO GONZALEZ	11/03/2024	PÁGINA 1/8
	CARLOS ALVAREZ GALA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3BKHLSREYV3MK4S72LJGXNQR2	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

2.- Consideraciones.

El objeto del presente informe es evaluar, en cada una de las ofertas presentadas, los criterios evaluables mediante juicio de valor conforme lo establecido en los pliegos.

Criterios de Valoración.

Los criterios cuya ponderación dependen de un juicio de valor, su forma de valoración y puntuación máxima, son los siguientes:

Nº	Criterio	Puntuación
1	**Idoneidad de los Medios Humanos asignados a la ejecución del contrato.** En función de la información facilitada por el licitador relativa al número y disponibilidad de los medios humanos asignados a la ejecución del contrato para cada una de las especialidades técnicas de los módulos del ERP (HR, FI, CO, PS, etc.) NetWeaver, BD ORACLE, Técnica de sistemas de SAP, etc. especificados en el PPTP, sin atender a criterios de solvencia técnica, se valorará el número de los recursos personales propuestos para la ejecución del contrato, su disponibilidad y la adecuación de éstos medios personales a las necesidades específicas de cada una de las áreas técnicas de la AOPJA en explotación.	45
2	**Servicio Correctivo Urgente conforme a los requisitos del PPTP.** Se valorará el alcance del servicio ofertado para abordar incidencias críticas de explotación de los servicios, la disponibilidad fuera del horario laboral y el tiempo de respuesta máximo frente a incidencias propuesto. Los acuerdos de nivel de servicio propuestos y los medios personales disponibles en cada uno de los casos contemplados.	20
3	**Calidad técnica de la propuesta presentada.** Se valorará la proposición técnica descrita en la memoria del servicio, su adecuación a los requerimientos, los procesos previstos de mantenimiento básico, así como la calidad técnica de la propuesta técnica realizada y su impacto en la gestión de los sistemas de información.	15
4	**Procedimiento de seguimiento de incidencias.**	

Es copia auténtica de documento electrónico

	Se valorará la propuesta de procedimiento de seguimiento de las actividades, solicitudes pendientes y en curso, metodologías, herramientas de software, tareas de seguimiento y control de calidad del servicio.	10
5	**Metodología de Transferencia de conocimiento propuesta.** Se valorarán las propuestas de formación técnica, los procedimientos de gestión y transferencia del conocimiento con el personal técnico y funcional de la AOPJA y las metodologías y herramientas propuestas para estos fines.	10
	Puntuación Máxima:	100

Ofertas Presentadas.

Se han presentado ofertas de AYESA Advanced Technologies, S.A., Exprivia, S.L. e INETUM ESPAÑA S.A.

3.- Evaluación de Ofertas.

AYESA Advanced Technologies, S.A.

Criterio 1: Idoneidad de los Medios Humanos asignados a la ejecución del contrato.
El cuadro técnico propuesto por el licitador incluye perfiles nominales con alta cualificación técnica, abarcando todas las áreas implicadas en el sistema de información objeto de este mantenimiento, superando los requisitos mínimos de experiencia establecidos. Respecto al número de técnicos ofertado, es proporcionado a la naturaleza de las tareas a ejecutar dentro del contrato garantizando la posible ausencia puntual de alguno de ellos.
Criterio 2: Servicio Correctivo Urgente conforme a los requisitos del PPTP.
La resolución de incidencias correctivas, que implique actuación directa del equipo ofertado, se canaliza a través de un Centro de Servicios Gestionado, que el licitador presta desde sus instalaciones en Sevilla, cubriendo todas las áreas implicadas, técnicas o funcionales, ya sea en horario laboral o fuera del mismo (en modo 365x24x7), ofertando un tiempo de respuesta “in situ” no superior a una hora, en el caso de que fuera necesario; el tiempo medio de resolución de este tipo de incidencias se establece en 3 horas. El servicio correctivo propuesto satisface adecuadamente los requisitos establecidos en el pliego, mostrando disposición a presencia “in situ” para la resolución de este tipo de incidencias.
Criterio 3: Calidad técnica de la propuesta presentada.
La propuesta ofertada desde un punto de vista técnico, se basa en el despliegue de una serie de servicios que cubren la totalidad de necesidades que se puedan plantear durante la ejecución del contrato,

Es copia auténtica de documento electrónico

abarcando desde el sistema Base de SAP (administración SAP y Base de Datos), hasta la parte más específica de la implementación más particular de AOPJA (integración con plataformas horizontales), pasando por el soporte a los módulos explotados por la Agencia, como son Financiero, Recursos Humanos, Proyectos o gestión de expedientes. Adicionalmente se proveen los servicios necesarios para la Gestión del propio proyecto y Gestión de la calidad del servicio prestado. La oferta técnica presentada por el licitador, refleja un adecuado conocimiento de la problemática del servicio propuesto, en el sector y contexto tecnológico propio de la AOPJA. Demuestra un nivel de adecuación satisfactorio a los requisitos establecidos y amplia experiencia que en su conjunto se encuentran por encima de los requerimientos del pliego.
Criterio 4: Procedimiento de seguimiento de incidencias.
Se propone un procedimiento de seguimiento de incidencias basado en la herramienta JIRA, con un sistema de registro, valoración, asignación de prioridades y seguimiento adecuado. Especial atención a la elaboración de entregables para el seguimiento y análisis de la resolución de las incidencias. Se proponen informes de situación adecuados para la gestión de plazos, situación y seguimiento económico del contrato. El modelo de relación para el seguimiento de las incidencias, se apoya en órganos de gestión acordes al nivel que se pretende realizar el seguimiento (estratégico, táctico y operativo).
Criterio 5: Metodología de Transferencia de conocimiento propuesta.
La oferta propone un modelo de transferencia de conocimiento al personal de la AOPJA, que tiene especial transcendencia en las nuevas necesidades que surjan durante la prestación del servicio y en lo referido a la parametrización de los distintos módulos del ERP. Se describe un adecuado mecanismo de transferencia basado en la documentación de los trabajos realizados y la realización de seminarios formativos de carácter técnico y funcional, especialmente centrados en los aspectos evolutivos del servicio y en el soporte a la actividad de usuarios.

Exprivia, S.L.

Criterio 1: Idoneidad de los Medios Humanos asignados a la ejecución del contrato.
El licitador propone un equipo técnico suficientemente dimensionado para el servicio que se pretende dar, acorde a las necesidades previstas en pliego, tanto en número, siendo solvente a la hora de sustituir a los técnicos para la resolución de incidencias que afectan a la disponibilidad del equipo, como en capacitación, aportando curriculums cuya formación técnica y actividad realizada está muy enfocada a la naturaleza de las incidencias que se puedan producir durante la ejecución de este contrato de mantenimiento funcional y de sistema base de SAP.
Criterio 2: Servicio Correctivo Urgente conforme a los requisitos del PPTP.
La propuesta para la atención y resolución de incidencias de tipo correctivo urgente, se basa en la disponibilidad permanente de un canal de comunicación (incluido fuera de horario habitual de trabajo, 365x24x7), con el compromiso de resolución en función de la criticidad de la incidencia. En el caso de que la incidencia no permita la ejecución de procesos de negocio necesarios para la AOPJA, el tiempo estimado de respuesta es de ½ hora y respecto al compromiso de resolución de la incidencia se establece en 2 horas (impacto y urgencia “muy alta”).
Criterio 3: Calidad técnica de la propuesta presentada.
La oferta presentada del licitador se basa en la realización de reuniones periódicas que garanticen la correcta resolución de las incidencias presentadas, con criterios organizativos orientados a la participación

Es copia auténtica de documento electrónico

de los técnicos más propicios dependiendo de las fases de resolución de las incidencias (recepción, evaluación, ejecución medidas resolución y cierre). La propuesta se centra en la celebración de Comités (de Dirección, de Seguimiento, y Operativo), que aportarán mayor calidad y compromiso por parte de la empresa licitadora. Se hace especial mención a las fases de inicio, para la toma de información inicial, y a la fase de devolución a la hora de la finalización y/o relevo del contrato de mantenimiento.
Criterio 4: Procedimiento de seguimiento de incidencias.
Se propone la utilización del sistema de seguimiento de incidencias que AOPJA estime oportuno, aunque también estará disponible la herramienta propia de Exprivia, basada en ITIL que cubre todas la fases de la resolución de las incidencias (Identificación, recepción y catalogación, resolución, prueba y cierre). Organización del seguimiento mediante la celebración de Comités de Dirección, Seguimiento y Operativo.
Criterio 5: Metodología de Transferencia de conocimiento propuesta.
En la metodología propuesta por Exprivia, se hace énfasis en la transparencia de información hacia la Agencia, propietaria de los sistemas a mantener, para que la transferencia de conocimientos sea continuo, redundando en la calidad del servicio prestado, sobretodo en la fase de devolución del servicio, a la finalización de este contrato de mantenimiento. No se hace mención a sesiones específicas de transferencia de información hacia AOPJA, delegando esta actividad a los Comités de seguimiento y operativo.

INETUM ESPAÑA, S.A.

Criterio 1: Idoneidad de los Medios Humanos asignados a la ejecución del contrato.
El equipo de proyecto propuesto por el licitador se organiza en base a las diferentes áreas funcionales/técnicas englobadas dentro de la prestación del servicio de mantenimiento. Cada una de estas áreas disponen de un responsable asistido por un pool de técnicos especialistas, asignando un único responsable a cada incidencia/consulta que se pueda presentar. Las labores de coordinación corresponden a un responsable único del servicio. Según el compromiso manifestado en la oferta por el licitador, el perfil de estos técnicos, con conocimientos en varias de las áreas demandadas, permiten que se puedan cubrir eventuales ausencias de los componentes del equipo técnico. No se presentan curriculum vitae nominales, limitándose a la indicación de un número suficiente de recursos que cumplen con el perfil y capacitación exigido en cada uno de los puestos demandados en pliego.
Criterio 2: Servicio Correctivo Urgente conforme a los requisitos del PPTP.
La resolución de incidencias correctivas serán atendidas a través de un contacto telefónico único, activo durante las 24 horas, todos los días del año. No se especifica un tiempo de respuesta ante incidencias correctivas urgentes ni un compromiso de resolución en un tiempo determinado, aunque se especifica "*El propósito de la Gestión de Incidencias es restaurar la operación normal de los Servicios tan rápido como sea posible…*"
Criterio 3: Calidad técnica de la propuesta presentada.
La propuesta del licitador se plantea en varias fases, prestando especial atención a la fase de inicio o transición para que el personal técnico asuma sus funciones con el menor impacto para

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER BLANCO GONZALEZ	11/03/2024	PÁGINA 5/8
	CARLOS ALVAREZ GALA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3BKHLSREYV3MK4S72LJGXNQR2	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

los usuarios de los sistemas que se pretenden mantener. Se procede a establecer responsabilidades y a planificar el servicio. Para la fase de ejecución del servicio se proponen las actividades a realizar, en función de la naturaleza de las incidencias o sistemas a mantener. Al finalizar el servicio, se propone actuar según las actividades relacionadas con la devolución del servicio, como actividades conjuntas entre el nuevo proveedor, AOPJA e INETUM. El modelo de relación con la AOPJA propuesto, se basa en la realización de Comités (de Dirección, Ejecutivo de Seguimiento y Operativos) periódicos y con entregables asociados al nivel que se gestiona (estratégico, táctico u operativo)
Criterio 4: Procedimiento de seguimiento de incidencias.
La organización del servicio mediante la celebración de Comités periódicos a distintos niveles jerárquicos, permite no solamente realizar el seguimiento sobre la resolución de las incidencias, sino que garantiza el nivel de calidad necesario para la prestación de este servicio. Se propone la utilización de herramientas estándar (propia de la AOPJA o de las habitualmente usadas por INETUM, tipo JIRA) para la comunicación y seguimiento de la resolución de incidencias. Dentro de la propuesta realizada, INETUM incluye un plan de contingencia que evalúe los riesgos y el impacto, caso de materializarse las amenazas, afectando la continuidad del servicio.
Criterio 5: Metodología de Transferencia de conocimiento propuesta.
La transferencia de la información entre el proveedor del servicio y el personal de la AOPJA, se trata en las fases de transición (al inicio de la prestación del servicio) y en la fase de devolución (junto con el proveedor entrante que prestará el servicio en los ejercicio posteriores). La metodología a utilizar para llevar a cabo la transferencia, así como el equipo encargado de realizarla, se define durante la planificación de la fase de transición, implicando al equipo de AOPJA para determinar la mejor manera de realizar dicha transferencia.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER BLANCO GONZALEZ	11/03/2024	PÁGINA 6/8
	CARLOS ALVAREZ GALA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3BKHLSREYV3MK4S72LJGXNQR2	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

4.- Conclusiones.

A la vista de la valoración cualitativa realizada, la ofertas recibidas obtienen la siguiente valoración para cada uno de los criterios de valoración establecidos:

Resumen de la Evaluación de criterios valorados mediante Juicios de Valor:

EMPRESA	Idoneidad de los Medios Humanos asignados a la ejecución del contrato.	Servicio Correctivo Urgente conforme a los requisitos del PPTP.	Calidad técnica de la propuesta presentada.	Procedimiento de seguimiento de incidencias.	Metodología de Transferencia de conocimiento propuesta.	PUNTUACION TÉCNICA s/100
Puntos Criterio	**45**	**20**	**15**	**10**	**10**	
AYESA Advanced Technologies, S.A.	36,00	18,00	13,50	8,00	7,00	**82,50**
Exprivia, S.L.	36,00	14,00	10,50	7,00	6,00	**73,50**
INETUM ESPAÑA, SA	22,50	10,00	9,00	7,00	6,00	**54,50**

En Sevilla, a la fecha de la firma electrónica.

Los miembros del Comité Técnico.

Carlos Álvarez Gala Francisco Javier Blanco González

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER BLANCO GONZALEZ	11/03/2024	PÁGINA 7/8
	CARLOS ALVAREZ GALA		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3BKHLSREYV3MK4S72LJGXNQR2	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

ANEXO I. PUNTUACIÓN DESGLOSADA.

EMPRESA	Idoneidad de los Medios Humanos asignados a la ejecución del contrato.	45	Servicio Correctivo Urgente conforme a los requisitos del PPTP.	20	Calidad técnica de la propuesta presentada.	15	Procedimiento de seguimiento de incidencias.	10	Metodología de Transferencia de conocimiento propuesta.	10	PUNTUACION TÉCNICA s/100
AYESA Advanced Technologies, S.A.	8	36,00	9	18,00	9	13,50	8	8,00	7	7,00	**82,50**
Exprivia, S.L.	8	36,00	7	14,00	7	10,50	7	7,00	6	6,00	**73,50**
INETUM ESPAÑA, SA	5	22,50	5	10,00	6	9,00	7	7,00	6	6,00	**54,50**

Informe de Evaluación de los criterios valorables mediante juicio de valor	GAA0113OSV0 - Soporte de Sistema Base y Funcional del Sistema Integrado de Gestión SAP de la AOPJA, 2024-2025	8

Es copia auténtica de documento electrónico