GESTIÓN INTEGRAL DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y LAS INFRAESTRUCTURAS HARDWARE Y SOFTWARE EN EL ÁMBITO DE DETERMINADAS ÁREAS COMPETENCIA LES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA. LOTE 2. GESTIÓN DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE LOS SISTEMAS Y LAS COMUNICACIONES (expediente CONTR/2023/312344)

Informe de la Comisión Técnica de Evaluación atendiendo a los criterios de adjudicación valorados mediante un juicio de valor.

Tabla de contenido

1. Introducción 4
2. Metodología de evaluación adoptada 4
3. Recepción de las ofertas 4
4. Criterios de Valoración 5
5. Evaluación 13

ANEXO A. EVALUACIÓN TÉCNICA DETALLADA 15

ANEXO B. JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR 16

AYESA 16

1. Plan de Formación (0 a 10 puntos) 16
   1.1. Diseño del temario (2 puntos) 16
   1.2. Medidas de conciliación de la vida laboral/familiar (1 punto) 16
   1.3. Adecuación a las necesidades de la Junta de Andalucía según la información que se desprende del contenido del PPT (2 puntos) 17
   1.4. Calidad de los formadores en cada acción formativa (1 punto) 17
   1.5. Concreción de los objetivos establecidos en el Plan de Formación (1 punto) 18
   1.6. Metodología respetuosa con el medio ambiente (1 punto) 18
   1.7. Planificación de las acciones formativas en el periodo de ejecución (1 punto) 18
   1.8. Medidas para minimizar el impacto de bajas en el equipo técnico (1 punto) 19
2. Plan de Calidad (0 a 10 puntos) 19
   2.1. Mejoras en los ANS establecidos en el PPT (2 puntos) 19
   2.2. Propuesta de Objetivos de Nivel Servicio (ONS) (1 punto) 20
   2.3. Medidas internas que garantice el cumplimiento de los ANS y ONS establecidos (4 puntos) 21
   2.4. Procedimientos y medidas adicionales relacionados con la calidad de los servicios (3 puntos) 21

FUJITSU 22

1. Plan de Formación (0 a 10 puntos) 22
   1.1. Diseño del temario (2 puntos) 22
   1.2. Medidas de conciliación de la vida laboral/familiar (1 punto) 22
   1.3. Adecuación a las necesidades de la Junta de Andalucía según la información que se desprende del contenido del PPT (2 puntos) 23
   1.4. Calidad de los formadores en cada acción formativa (1 punto) 24
   1.5. Concreción de los objetivos establecidos en el Plan de Formación (1 punto) 24
   1.6. Metodología respetuosa con el medio ambiente (1 punto) 24
   1.7. Planificación de las acciones formativas en el periodo de ejecución (1 punto) 25
   1.8. Medidas para minimizar el impacto de bajas en el equipo técnico (1 punto) 25
2. Plan de Calidad (0 a 10 puntos) 25

2.1. Mejoras en los ANS establecidos en el PPT (2 puntos) 25
2.2. Propuesta de Objetivos de Nivel Servicio (ONS) (1 punto) 26
2.3. Medidas internas que garantice el cumplimiento de los ANS y ONS establecidos (4 puntos) 26
2.4. Procedimientos y medidas adicionales relacionados con la calidad de los servicios (3 puntos) ... 27
UTE 28
1. Plan de Formación (0 a 10 puntos) 28
1.1. Diseño del temario (2 puntos) 28
1.2. Medidas de conciliación de la vida laboral/familiar (1 punto) 28
1.3. Adecuación a las necesidades de la Junta de Andalucía según la información que se desprende del contenido del PPT (2 puntos) 28
1.4. Calidad de los formadores en cada acción formativa (1 punto) 29
1.5. Concreción de los objetivos establecidos en el Plan de Formación (1 punto) 29
1.6. Metodología respetuosa con el medio ambiente (1 punto) 30
1.7. Planificación de las acciones formativas en el periodo de ejecución (1 punto) 30
1.8. Medidas para minimizar el impacto de bajas en el equipo técnico (1 punto) 30
2. Plan de Calidad (0 a 10 puntos) 31
2.1. Mejoras en los ANS establecidos en el PPT (2 puntos) 31
2.2. Propuesta de Objetivos de Nivel Servicio (ONS) (1 punto) 31
2.3. Medidas internas que garantice el cumplimiento de los ANS y ONS establecidos (4 puntos) 32
2.4. Procedimientos y medidas adicionales relacionados con la calidad de los servicios (3 puntos) ... 32

1. Introducción

El presente documento corresponde a los resultados obtenidos del análisis técnico de evaluación de las ofertas presentadas al procedimiento abierto “Gestión integral de los sistemas de información y las infraestructuras hardware y software en el ámbito de determinadas áreas competencia les de la Junta de Andalucía: Investigación, Innovación y Sociedad del Conocimiento, Fomento Empresarial Comercio, Industria, Energía y Minas y las respectivas de Administración General asociadas a las mismas. LOTE 2. Gestión de las infraestructuras de los sistemas y las comunicaciones. (expediente CONTR/2023/312344)”.

Se recogen en este informe las consideraciones incluidas en el acta de la mesa segunda celebrada el 14 de febrero de 2024.

Este Informe ha sido preparado por la Comisión Técnica designada a tal efecto tras el análisis detallado y en profundidad de las ofertas admitidas a licitación. Esta Comisión ha estado compuesta por las siguientes personas adscritas a la Subdirección de Operaciones y Telecomunicaciones:

- Adolfo García Martínez, titular de la Subdirección de Operaciones y Telecomunicaciones.
- José Carlos Navarro Delgado, Titulado Superior.

2. Metodología de evaluación adoptada

Para el análisis y evaluación de las ofertas presentadas al procedimiento abierto “Gestión integral de los sistemas de información y las infraestructuras hardware y software en el ámbito de determinadas áreas competenciales de la Junta de Andalucía: Investigación, Innovación y Sociedad del Conocimiento, Fomento Empresarial Comercio, Industria, Energía y Minas y las respectivas de Administración General asociadas a las mismas. LOTE 2. Gestión de las infraestructuras de los sistemas y las comunicaciones. (expediente CONTR/2023/312344)”, se ha seguido la siguiente metodología:

- Constitución de la Comisión Técnica, compuesta por los miembros antes indicados, siguiendo un criterio que cumple con el marco legal establecido.
- Recepción y comprobación de las ofertas presentadas en el cumplimiento del Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT).
- Lectura personal de las mismas por parte de todos los integrantes de la Comisión Técnica.
- Estudio y conocimiento de los criterios de adjudicación valorados mediante un juicio de valor.
- Análisis detallado de las ofertas.
- Verificación de la no inclusión en las ofertas de información relativa a los criterios valorables mediante fórmulas, correspondiente al sobre número 3.
- Evaluación y puntuación de las ofertas presentadas utilizando los criterios de adjudicación valorados mediante juicio de valor, siendo decididas de mutuo acuerdo las puntuaciones entre todos los integrantes de la Comisión Técnica. Se procede al cálculo general de la puntuación.
- Debate y propuesta de calificación técnica. Se elabora el informe de la Comisión Técnica.

3. Recepción de las ofertas

La Comisión Técnica hace constar la relación de ofertas recepcionadas para su debida valoración, en función a los criterios de adjudicación valorados mediante un juicio de valor.

Las ofertas objeto de valoración son las presentadas por las siguientes empresas:

- Ayesa Advanced Technologies, S.A., en adelante Ayesa.
- Fujitsu Technology Solutions, en adelante Fujitsu.
- UTE NTT DATA SPAIN INFRASTRUCTURES ENGINEERING, S.L.U. y SOLTEL IT SOLUTIONS S.L., en adelante UTE.

Una vez analizada la información aportada por las propuestas técnicas presentadas, se hace constar que ninguna de las mismas incluye en el sobre 2, objeto de valoración mediante juicio de valor, referencias a información que deba incluirse en el sobre número 3, relativa a criterios de adjudicación ponderables de forma automática. Así mismo, se hace constar que las ofertas no superan el límite de 100 páginas (sin contar anexos, portada ni índice de contenidos), cumpliéndose así con lo establecido en el ANEXO X - DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP).

4. Criterios de Valoración

En el apartado 8, "Criterios de adjudicación", del "ANEXO I CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO" del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP), se establecen los criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor de la siguiente forma:

> La propuesta técnica aportada para cada lote al que se licite se valorará entre 0 y 20 puntos, según el siguiente desglose:
>
> 1 Plan de Formación: 0 a 10 puntos.
>
> 1.1 Diseño del temario: 2 puntos.
>
> 1.2 Medidas de conciliación de la vida laboral/familiar: 1 punto.
>
> 1.3 Adecuación a las necesidades de la Junta de Andalucía según la información que se desprende del contenido del PPT: 2 puntos.
>
> 1.4 Calidad de los formadores en cada acción formativa: 1 punto.
>
> 1.5 Concreción de los objetivos establecidos en el Plan de Formación: 1 punto.
>
> 1.6 Metodología respetuosa con el medio ambiente: 1 punto.
>
> 1.7 Planificación de las acciones formativas en el periodo de ejecución: 1 punto.
>
> 1.8 Medidas para minimizar el impacto de bajas en el equipo técnico: 1 punto.
>
> 2 Plan de Calidad: 0 a 10 puntos.
>
> 2.1 Mejoras en los ANS establecidos en el PPT: 2 puntos.
>
> 2.2 Propuesta de Objetivos de Nivel Servicio (ONS): 1 punto.
>
> 2.3 Medidas internas que garantice el cumplimiento de los ANS y ONS establecidos: 4 puntos.
>
> 2.4 Procedimientos y medidas adicionales relacionados con la calidad de los servicios: 3 puntos.
>
> Para cada apartado de los de Planes de Calidad y Formación propuestos se aplicarán los siguientes baremos de valoración. Las puntuaciones de cada apartado están referidas al rango 0-10, y posteriormente se aplicarán los pesos que figuran en cada uno de los criterios y subcriterios de adjudicación:

1.1. Diseño del temario	
Puntuación	**Descripción**
0 puntos	El temario propuesto especifica con un nivel de detalle INSUFICIENTE los datos requeridos para este apartado (número y tipo de actividades formativas a realizar, así como el contenido detallado y la duración de cada una de ellas) o bien NO INCLUYE información sobre alguno de los mismos.
Hasta 5 puntos	El temario propuesto especifica con un nivel de detalle SUFICIENTE los datos requeridos para este apartado.
Hasta 7 puntos	El temario propuesto especifica con un nivel de detalle NOTABLE los datos requeridos para este apartado.
Hasta 10 puntos	El temario propuesto especifica con un nivel de detalle SOBRESALIENTE los datos requeridos para este apartado.

1.2. Medidas de conciliación de la vida laboral/familiar	
Puntuación	**Descripción**
0 puntos	El plan de formación NO INCLUYE ninguna medida que contribuya a la conciliación de la vida laboral y familiar.
Hasta 5 puntos	El plan de formación incluye medidas que contribuyen DÉBILMENTE a la conciliación de la vida laboral y familiar. Las medidas incluidas son escasas o de poca relevancia.
Hasta 7 puntos	El plan de formación incluye medidas que contribuyen de forma NOTABLE a la conciliación de la vida laboral y familiar. Las medidas incluidas son suficientes o de cierta relevancia.
Hasta 10 puntos	El plan de formación incluye medidas que contribuyen de forma SOBRESALIENTE a la conciliación de la vida laboral y familiar. Las medidas incluidas en el plan destacan tanto en el n.º como por su relevancia.

1.3. Adecuación a las necesidades de la Junta de Andalucía según la información que se desprende del contenido del PPT	
Puntuación	**Descripción**
0 puntos	El plan de formación NO SE ADECUA en absoluto a la naturaleza de los tipos de puesto de trabajo, ni a las necesidades presentes o futuras descritas en el pliego técnico.
Hasta 5 puntos	El plan de formación se adecua DÉBILMENTE a la naturaleza de los tipos de puesto de trabajo, y a las necesidades presentes y futuras descritas en el pliego técnico.
Hasta 7 puntos	El plan de formación se adecua de forma NOTABLE a la naturaleza de los tipos de puesto de trabajo, y a las necesidades presentes y futuras descritas en el pliego técnico.
Hasta 10 puntos	El plan de formación se adecua de manera SOBRESALIENTE a la naturaleza de los tipos de puesto de trabajo, y a las necesidades presentes y futuras descritas en el pliego técnico.

1.4. Calidad de los formadores en cada acción formativa	
Puntuación	**Descripción**
0 puntos	La cualificación de alguno de los docentes propuestos se considera INSUFICIENTE en relación a las materias a impartir.
Hasta 5 puntos	La cualificación del conjunto de docentes propuestos se considera SUFICIENTE en relación a las materias a impartir.
Hasta 7 puntos	La cualificación del conjunto de docentes propuestos se considera NOTABLE en relación a las materias a impartir.
Hasta 10 puntos	La cualificación del conjunto de docentes propuestos se considera SOBRESALIENTE en relación a las materias a impartir.

1.5. Concreción de los objetivos establecidos en el Plan de Formación	
Puntuación	**Descripción**
0 puntos	Los objetivos establecidos en el plan de formación se detallan de forma INSUFICIENTE o NO APORTAN BENEFICIO ALGUNO a la organización.
Hasta 5 puntos	Los objetivos establecidos en el plan de formación de detallan de forma SUFICIENTE y aportan un PEQUEÑO beneficio para la organización.
Hasta 7 puntos	Los objetivos establecidos en el plan de formación de detallan de forma SUFICIENTE y aportan un beneficio NOTABLE para la organización.
Hasta 10 puntos	Los objetivos establecidos en el plan de formación de detallan de forma SUFICIENTE y aportan un beneficio SOBRESALIENTE para la organización.

1.6. Metodología respetuosa con el medio ambiente	
Puntuación	**Descripción**
0 puntos	La metodología propuesta NO CONTRIBUYE en absoluto a reducir el impacto en el medio ambiente y a la lucha contra el cambio climático. La enseñanza es totalmente presencial, implica consumo papel, y no existen otras medidas con alguna relevancia en dicho impacto.
Hasta 5 puntos	La metodología propuesta contribuye DÉBILMENTE a reducir el impacto en el medio ambiente y a la lucha contra el cambio climático. La enseñanza es semipresencial, implica consumo de papel, y o bien no incluye otras medidas con alguna relevancia en dicho impacto o bien estas son escasas y de poca relevancia.
Hasta 7 puntos	La metodología propuesta contribuye de manera NOTABLE a reducir el impacto en el medio ambiente y a la lucha contra el cambio climático. La enseñanza se imparte de forma totalmente telemática no presencial, el consumo de papel es cero. El plan no incluye otras medidas con alguna relevancia en dicho impacto, o bien estas son escasas y de poca relevancia.
Hasta 10 puntos	La metodología propuesta contribuye de manera SOBRESALIENTE a reducir el impacto en el medio ambiente y a la lucha contra el cambio climático. La enseñanza se imparte de forma totalmente telemática no presencial, el consumo de papel es cero. El plan incluye otras medidas con suficiente, alta o muy alta relevancia en dicho impacto.

1.7. Planificación de las acciones formativas en el periodo de ejecución	
Puntuación	**Descripción**
0 puntos	La planificación propuesta se considera INADECUADA respecto a la distribución de las actividades formativas o la continuidad de los servicios durante la celebración de las mismas.
Hasta 5 puntos	La planificación propuesta se considera SUFICIENTE respecto a la distribución de las actividades formativas y la continuidad de los servicios durante la celebración de las mismas.
Hasta 7 puntos	La planificación propuesta se considera NOTABLE respecto a la distribución de las actividades formativas y la continuidad de los servicios durante la celebración de las mismas.
Hasta 10 puntos	La planificación propuesta se considera SOBRESALIENTE respecto a la distribución de las actividades formativas y la continuidad de los servicios durante la celebración de las mismas.

1.8. Medidas para minimizar el impacto de bajas en el equipo técnico	
Puntuación	**Descripción**
0 puntos	El plan de formación NO INCLUYE ninguna medida que minimice el impacto en el servicio de las posibles bajas en el equipo técnico.
Hasta 5 puntos	El plan de formación incluye medidas que mimizan DÉBILMENTE el impacto en el servicio de las posibles bajas en el equipo técnico. Las medidas son escasas y de poca relevancia.
Hasta 7 puntos	El plan de formación incluye medidas que mimizan de manera NOTABLE el impacto en el servicio de las posibles bajas en el equipo técnico. Las medidas incluidas son sufcientes o de cierta relevancia desde el punto de vista de dicho impacto.
Hasta 10 puntos	El plan de formación incluye medidas que minimizan de forma SOBRESALIENTE el impacto en el servicio de las posibles bajas en el equipo técnico. Las medidas incluidas son de alta o muy alta relevancia desde el punto de vista de dicho impacto.

2.1. Mejoras en los ANS establecidos en el PPT	
Puntuación	**Descripción**
0 puntos	No existe propuesta de mejora de ANS, o la propuesta NO CONTRIBUYE en absoluto al control de la calidad, o bien la descripción es incompleta (falta alguna de las siguientes: descripción precisa del indicadores, valores umbrales de incumplimiento y su justificación, periodo de medición propuesto, mecanismo o procedimiento de medida…) o bien los indicadores propuestos no son oportunos, realistas o medibles.
Hasta 5 puntos	La propuesta de mejora de ANS contribuye DÉBILMENTE al control de calidad, si bien los indicadores están correctamente descritos y son completos, oportunos, realistas y medibles.
Hasta 7 puntos	La propuesta de mejora de ANS contribuye de forma NOTABLE al control de calidad, y los indicadores están correctamente descritos y son completos, oportunos, realistas y medibles.
Hasta 10 puntos	La propuesta de mejora de ANS contribuye de forma SOBRESALIENTE al control de calidad, y los indicadores están correctamente descritos y son completos, oportunos, realistas y medibles.

2.2. Propuesta de Objetivos de Nivel de Servicio (ONS)	
Puntuación	**Descripción**
0 puntos	No existe propuesta de ONS, o la propuesta NO CONTRIBUYE en absoluto al control de la calidad, o bien la descripción es incompleta (falta alguna de las siguientes: descripción precisa del indicadores, valores umbrales de incumplimiento y su justificación, periodo de medición propuesto, mecanismo o procedimiento de medida…) o bien los indicadores propuestos no son oportunos, realistas o medibles.
Hasta 5 puntos	La propuesta de ONS contribuye DÉBILMENTE al control de calidad, si bien los indicadores están correctamente descritos y son completos, oportunos, realistas y medibles.
Hasta 7 puntos	La propuesta de ONS contribuye de forma NOTABLE al control de calidad, si bien los indicadores están correctamente descritos y son completos, oportunos, realistas y medibles.
Hasta 10 puntos	La propuesta de ONS contribuye de forma SOBRESALIENTE al control de calidad, si bien los indicadores están correctamente descritos y son completos, oportunos, realistas y medibles.

2.3. Medidas internas que garanticen el cumplimiento de los ANS y ONS establecidos	
Puntuación	**Descripción**
0 puntos	Bien no se indican medidas internas que aseguren el cumplimiento de ANS ni ONS, bien las que se indican NO CONTRIBUYEN en absoluto al cumplimiento de ANS ni ONS, bien su implementación tendrá lugar en un plaxo superior a 1 mes a contar desde la firma del contrato.
Hasta 5 puntos	La propuesta describe medidas internas que contribuyen DÉBILMENTE al cumplimiento de ANS y ONS. Será objeto de superior valoración las medidas que estén ya implementadas en el momento de presentar la oferta (de lo que deberá constar prueba fehaciente en la documentación de la oferta) frente a las que estén pendientes de implementación. Se valorarán especialmente las medidas encaminadas a minimizar la rotación del personal del equipo técnico permanente.
Hasta 7 puntos	La propuesta describe medidas internas que contribuyen de forma NOTABLE al cumplimiento de ANS y ONS. Será objeto de superior valoración las medidas que estén ya implementadas en el momento de presentar la oferta (de lo que deberá constar prueba fehaciente en la documentación de la oferta) frente a las que estén pendientes de implementación. Se valorarán especialmente las medidas encaminadas a minimizar la rotación del personal del equipo técnico permanente.
Hasta 10 puntos	La propuesta describe medidas internas que contribuyen de forma SOBRESALIENTE al cumplimiento de ANS y ONS. Será objeto de superior valoración las medidas que estén ya implementadas en el momento de presentar la oferta (de lo que deberá constar prueba fehaciente en la documentación de la oferta) frente a las que estén pendientes de implementación. Se valorarán especialmente las medidas encaminadas a minimizar la rotación del personal del equipo técnico permanente.

2.4. Procedimientos y medidas adicionales relacionados con la calidad de los servicios	
Puntuación	**Descripción**
0 puntos	Bien no se proponen procedimientos ni medidas adicionales relacionadas con la calidad de los servicios, bien las que se indican NO CONTRIBUYEN en absoluto a la misma, o son irrealizables, o su implementación supone un coste adicional para la Junta de Andalucía.
Hasta 5 puntos	La propuesta describe procedimientos y medidas adicionales que contribuyen DÉBILMENTE a la calidad de los servicios, o se proponen medidas parciales que contribuyen solo a algunos de los aspectos que se citan a continuación: la ejecución de tareas, la generación y actualización continua de la documentación técnica asociada al proyecto, y la gestión de los repositorios de software. Podrán ser objeto de valoración medidas que contribuyan a la mejora de la calidad de los servicios en otros aspectos no citados en la lista anterior.
Hasta 7 puntos	La propuesta describe procedimientos y medidas adicionales que contribuyen de forma NOTABLE a la calidad de los servicios. Se proponen medidas que contribuyen a la calidad de los servicios en todos los aspectos que se citan a continuación: la ejecución de tareas, la generación y actualización continua de la documentación técnica asociada al proyecto, y la gestión de los repositorios de software. Podrán ser objeto de valoración procedimientos y medidas adicionales referidos a aspectos no citados en la lista anterior.
Hasta 10 puntos	La propuesta describe procedimientos y medidas adicionales que contribuyen de forma SOBRESALIENTE a la calidad de los servicios. Se proponen medidas que contribuyen a la calidad en todos los aspectos que se citan a continuación: la ejecución de tareas, la generación y actualización continua de la documentación técnica asociada al proyecto, y la gestión de los repositorios de software. Podrán ser objeto de valoración procedimientos y medidas adicionales referidos a aspectos no citados en la lista anterior. Los procedimientos y medidas propuestas han sido diseñados para la mejora continua de la calidad, y en la oferta se justifica como contribuyen a ese objetivo.

En el "ANEXO X - DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR" del PCAP se establece el contenido de los apartados anteriormente citados, de la siguiente forma:

> En el ámbito de los criterios de adjudicación valorados mediante juicio de valor, para cada lote al que se licite se presentará una Propuesta técnica con el contenido y la estructura que se indica a continuación:
>
> 1 **Plan de Formación continuado para el equipo de trabajo ofertado**: Deberá incluir los siguientes apartados:
>
> 1.1 **Diseño del temario:** Se debe especificar el número y tipo de actividades formativas a realizar, así como el contenido detallado y la duración de cada una de ellas.
>
> 1.2 **Medidas de conciliación de la vida laboral/familiar:** Se deberán describir las medidas propuestas que favorezcan la conciliación laboral y familiar a los miembros del equipo que reciban la formación.

1.3 **Adecuación a las necesidades de la Junta de Andalucía según la información que se desprende del contenido del PPT:** Se deberá describir la adecuación del plan de formación a la naturaleza de cada tipo de puesto de trabajo y a las necesidades actuales y futuras de la Junta de Andalucía, atendiendo a los requisitos y características de los servicios objeto de la contratación y su infraestructura de soporte descritos en el pliego técnico.

1.4 **Calidad de los formadores en cada acción formativa:** Se debe incluir el curriculum de cada uno de los docentes que vayan a impartir los cursos, incluyendo nombre y apellidos, titulaciones académicas oficiales, certificaciones u otro tipo de titulaciones y experiencia docente en actividades formativas, todo ello relacionado con la materia a impartir. Para la valoración no se tendrán en cuenta aquellos méritos alegados para los que no se presente prueba documental.

En caso de ser adjudicataria, la empresa deberá proponer un docente alternativo por cada docente que haya sido considerado como inadecuado. La cualificación de estos nuevos docentes será revisada por el Responsable del contrato, quien decidirá sobre la validez de su candidatura.

1.5 **Concreción de los objetivos establecidos en el Plan de Formación:** Se debe presentar una relación de los objetivos que se pretende alcanzar tras llevar a cabo las actividades formativas planificadas.

1.6 **Metodología respetuosa con el medio ambiente:** La metodología empleada en el plan de formación deberá, en lo posible, reducir el impacto en el medio ambiente y favorecer la lucha contra el cambio climático (enseñanza on line frente a presencial, reducir el consumo de papel, etc.).

1.7 **Planificación de las acciones formativas en el periodo de ejecución:** Se debe incluir un calendario de impartición de las actividades formativas propuestas, teniendo en cuenta que se debe garantizar la continuidad del servicio durante la ausencia de los técnicos que vayan a asistir a cada una de estas actividades.

1.8 **Medidas para minimizar el impacto de bajas en el equipo técnico:** Se deben especificar medidas para reducir el impacto en la calidad del servicio ante posibles bajas no planificadas en el equipo.

2 **Plan de calidad de los servicios y del equipo de trabajo:** deberá incluir los siguientes apartados:

2.1 **Mejoras en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas:** El plan de calidad podrá incluir mejoras referidas tanto a los valores umbrales de los ANS ya establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, como la propuesta de nuevos ANS, en cuyo caso deberán incluir los indicadores de calidad propuestos, valores umbrales de cumplimiento para cada uno de ellos, periodo de medición y mecanismo o procedimiento propuesto para su medida, así como la penalización asociada que la persona contratista estaría dispuesto a asumir en caso de incumplimiento. Las mejoras podrán ir referidas tanto a los servicios como al equipo técnico, debiendo distinguirse claramente unas de otras en la propuesta técnica.

Para que sean valoradas, las mejoras deberán ser oportunas (que tengan relevancia desde el punto de vista de la calidad del servicio), realistas (que los valores umbrales de cumplimiento propuestos sean alcanzables) y medibles, todo lo cual debe quedar suficientemente justificado en la propuesta.

2.2 **Propuesta de Objetivos de Nivel de Servicio (ONS):** El plan de calidad podrá incluir propuesta de ONS que incluyan nuevos indicadores de la calidad no incluidos en los ANS establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Deberán incluir los indicadores de calidad

propuestos, valores umbrales de cumplimiento y su justificación, periodo de medición y mecanismo o procedimiento propuesto para su medida. Los ONS podrán ir referidos tanto a los servicios como al equipo técnico, debiendo distinguirse claramente unos de otros en la propuesta técnica. A diferencia de los ANS, el incumplimiento de ONS no dará lugar en ningún caso a la aplicación de penalidades al contratista. Para que sean valorados, los indicadores deberán ser oportunos (que tengan relevancia desde el punto de vista de la calidad del servicio), realistas (que los valores umbrales de cumplimiento propuestos sean alcanzables) y medibles, todo lo cual debe quedar suficientemente justificado en la propuesta.

2.3 **Medidas internas que garantice el cumplimiento de los ANS y ONS establecidos:** El plan de calidad deberá describir las medidas internas que la persona licitadora tenga implementadas, o se comprometa a implementar en un plazo no superior a 1 mes tras la firma del contrato, en el caso de que resulte adjudicataria, encaminadas al cumplimiento o mejora de ANS y ONS que resulten tanto de las obligaciones establecidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas, como de su propuesta técnica, y deberán estar referidos tanto a los servicios suministrados, como especialmente, al equipo técnico que ejecutará los servicios, debiendo distinguir en la propuesta técnica claramente entre ambos tipos. La propuesta deberá incluir adicionalmente los procedimientos internos de supervisión, seguimiento y control para el cumplimiento o mejora de ANS y ONS. Para las medidas que la empresa no tenga aún implementadas por ser dependientes del inicio de la ejecución del contrato u otro motivo, deberá incluir un cronograma de implantación.

Nota: por "medidas internas" debe entenderse medidas en el ámbito de la empresa que licita cuya implementación depende exclusivamente de la misma, no de la Junta de Andalucía.

2.4 **Procedimientos y medidas adicionales relacionados con la calidad de los servicios:** El plan de calidad deberá incluir la propuesta de medidas y procedimientos adicionales que la persona licitadora propone implementar en caso de resultar adjudicataria para optimizar la calidad en la ejecución de tareas, la generación y actualización continua de la documentación técnica asociada al proyecto, y la gestión de los repositorios de software, y otros. En caso de que la medida y/o procedimiento propuesto hayan sido diseñados para la mejora continua de la calidad de los servicios, deberá describirse cómo contribuye a dicho objetivo. La implementación de las medidas no debe suponer un gasto adicional para la Junta de Andalucía.

Tanto el plan de calidad como el plan de formación deberán ir referidos a 5 años (1 año de contrato + posibles prórrogas), y al mismo tiempo estar anualizados (qué se va a ejecutar en el año de contrato, y qué en cada una de las posibles prórrogas).

La propuesta técnica podrá tener en total un máximo de 100 páginas, con formato de fuente NewsGotT de 11 puntos e interlineado sencillo. En caso de superar el límite de páginas establecido podría no ser valorado el exceso, en el caso de que el mismo suponga una vulneración del principio de igualdad de trato entre las personas licitadoras. (Resolución del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales n.º 1038/2016).

5. Evaluación

Tras el análisis pormenorizado de las ofertas objeto de valoración, procediéndose según la metodología indicada anteriormente en este informe, y siguiéndose el orden descendente de puntuación, se relacionan a continuación las puntuaciones normalizadas (sobre el total de 20 puntos) obtenidas por las empresas licitadoras, verificándose que cumplen el PPT:

Orden	Empresa	Puntuación
1	FUJITSU	18,8
2	AYESA	10,4
3	UTE	5,6

De acuerdo con el Anexo I del PCAP donde se establece el umbral mínimo de puntuación necesaria para continuar en el proceso selectivo, concretamente, “se descartarán las ofertas que no alcancen un 50% de la puntuación en el conjunto de los criterios cualitativos definidos (se deben alcanzar como mínimo 10 puntos sobre el máximo establecido de 20)”, se descarta la oferta del licitador UTE NTT DATA SPAIN INFRASTRUCTURES ENGINEERING, S.L.U. y SOLTEL IT SOLUTIONS S.L.

Se acompaña a este Informe dos Anexos:

- ANEXO A: EVALUACIÓN TÉCNICA DETALLADA, con las puntuaciones globales dadas a las ofertas así como las puntuaciones a nivel de criterio y subcriterio.
- ANEXO B: JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR, con el detalle de las valoraciones efectuadas para cada oferta evaluada y puntuaciones de cada uno de los criterios y subcriterios.

GARCIA MARTINEZ ADOLFO - 30822500Q

Firmado digitalmente por GARCIA MARTINEZ ADOLFO - 30822500Q
Fecha: 2024.02.21 15:43:34 +01'00'

Fdo: Adolfo García Martínez, titular de la Subdirección de Operaciones y Telecomunicaciones.

NAVARRO DELGADO JOSE CARLOS - 34853136V

Firmado digitalmente por NAVARRO DELGADO JOSE CARLOS - 34853136V
Fecha: 2024.02.21 14:41:50 +01'00'

Fdo: José Carlos Navarro Delgado, Titulado Superior.

ANEXO A. EVALUACIÓN TÉCNICA DETALLADA

Gestión integral de los sistemas de información y las infraestructuras hardware y software en el ámbito de determinadas áreas competenciales de la Junta de Andalucía. LOTE 2. Gestión de las infraestructuras de los sistemas y las comunicaciones.

(CONTR/2023/312344)

Informe de la Comisión Técnica atendiendo a los criterios de adjudicación ponderados mediante un juicio de valor.

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE JUICIO DE VALOR (20%)

		AYESA		FUJITSU		UTE	
Descripción del criterio	**Puntos sobre 100**	Puntos	Puntos Normalizados	Puntos	Puntos Normalizados	Puntos	Puntos Normalizados
Plan de Formación	**10**		**5,3**		**9,6**		**2,7**
1.1 Diseño del temario	2	4	0,8	9	1,8	1	0,2
1.2 Medidas de conciliación de la vida laboral/familiar	1	5	0,5	10	1	3	0,3
1.3 Adecuación a las necesidades de la JA según la información que se desprende del contenido del PPT	2	3	0,6	10	2	1	0,2
1.4 Calidad de los formadores en cada acción formativa	1	6	0,6	8	0,8	5	0,5
1.5 Concreción de los objetivos establecidos en el Plan de Formación	1	7	0,7	10	1	5	0,5
1.6 Metodología respetuosa con el medio ambiente	1	7	0,7	10	1	6	0,6
1.7 Planificación de las acciones formativas en el período de ejecución	1	4	0,4	10	1	2	0,2
1.8 Medidas para minimizar el impacto de bajas en el equipo técnico	1	10	1	10	1	2	0,2
Plan de Calidad	**10**		**5,1**		**9,2**		**2,9**
2.1 Mejoras en los ANS establecidos en el PPT	2	5	1	10	2	0	0
2.2 Propuesta de Objetivos de Nivel de Servicio (ONS)	1	4	0,4	10	1	0	0
2.3 Medidas internas que garantice el cumplimiento de los ANS y ONS establecidos	4	7	2,8	8	3,2	5	2
2.4 Procedimientos y medidas adicionales relacionadas con la calidad de los servicios	3	3	0,9	10	3	3	0,9
PUNTUACIÓN TOTAL	**20**		**10,4**		**18,8**		**5,6**

ANEXO B. JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR

AYESA

1. Plan de Formación (0 a 10 puntos)

1.1. Diseño del temario (2 puntos)

Ayesa propone una amplia oferta formativa, la cual por su contenido se consideraría adaptada a los servicios objeto de contratación mediante este Lote, pero presenta carencias que se expondrán a continuación.

La propuesta presenta a modo de catálogo el conjunto de actividades formativas propuestas, organizadas por áreas o tipo de formación, indicándose el contenido a modo de índice de temas de la actividad formativa, la duración en horas, la modalidad, refiriéndose esta a si se trata de un curso o un curso con certificación final, y formato (aprendizaje en línea asíncrona, plataforma de formación offline, grabaciones, entre otros) todo ello alineado con los requerimientos planteados y valorándose positivamente. La propuesta se sustenta en el uso de la plataforma de formación, a la cual se propone complementar con otras plataformas corporativas de formación, lo cual es sinónimo de una amplia oferta de contenidos que vendrá a mejorar la ejecución del contrato.

No obstante, no se indica el número de actividades formativas a realizar, aspecto nuclear requerido en el Anexo de documentación SOBRE 2 del PCAP, donde se solicita para este criterio “número y tipo de actividades formativas a realizar, así como el contenido detallado y la duración de cada una de ellas" (LITERAL) suponiéndose entonces que cada acción formativa sólo se realizará en una edición. El hecho de que sólo se ofrezca una edición puede tener impacto en la organización de los cursos, siendo necesario agrupar a todas las personas que vayan a recibir la acción formativa y por tanto que pueda quedar desatendido el servicio objeto de contratación.

Por esta razón, a pesar de la descripción la propuesta se valora de forma SUFICIENTE.

Puntuación (de 0 a 10): 4
Puntuación normalizada: 0,8

1.2. Medidas de conciliación de la vida laboral/familiar (1 punto)

La propuesta de AYESA se sustenta en una formación multiformato, con amplias posibilidades de formación contribuyendo sin duda a ofrecer un conjunto de posibilidades que mejorarían la conciliación laboral y familiar y valorándose, por tanto, positivamente.

Esta propuesta se acompaña de otras medidas como el teletrabajo, que permitirá realizar la formación desde casa; la planificación de las actividades formativas síncronas, para que no afecte ni a las tareas derivadas del compromiso laboral ni a las responsabilidades familiares y domésticas; la flexibilidad horaria, que permitirá distribuir responsablemente la carga laboral y la formativa, haciéndola compatible con las necesidades familiares; la flexibilidad en la reuniones de trabajo, para que al menos en la formación síncrona no se hagan coincidir en horario, pero a pesar de todas ellas, no se hace referencia alguna a cómo se va compatibilizar el esfuerzo de estudio que supondrá para los trabajadores y trabajadoras con la carga de trabajo diaria y que sin duda va a suponer situaciones

de estrés personal y familiar o si no, una merma en la calidad del servicio porque se esté restando dedicación a la tareas de operación y gestión.

En suma, se echa en falta un mayor desarrollo de las propuestas destinadas a mitigar los efectos de la formación en la actividad del día a día en el servicio prestado.

En conjunto se considera que el plan de formación incluye medidas que contribuyen DÉBILMENTE a la conciliación de la vida laboral y familiar, pues las medidas incluidas son escasas o de poca relevancia.

Puntuación (de 0 a 10): 5
Puntuación normalizada: 0,5

1.3. Adecuación a las necesidades de la Junta de Andalucía según la información que se desprende del contenido del PPT (2 puntos)

La propuesta de AYESA comienza con una declaración sucinta de una serie aspectos tenidos en cuenta para la elaboración del plan de formación, de la que se echa en falta mayor fundamentación y correlación con la actividad de la Junta de Andalucía.

Según estos aspectos se ha propuesto un plan de formación orientado a disponer de conocimientos en tecnologías de contenedores, CI/CD, DevSecOps, microservicios, nube, RPA, Admón electrónica, ciberseguridad y gestión de proyectos.
En suma, se considera que la propuesta carece de una descripción del análisis de adaptabilidad hecho por el licitador a la naturaleza de cada tipo de puesto de trabajo y a las necesidades actuales y futuras de la Junta de Andalucía, atendiendo a los requisitos y características de los servicios objeto de la contratación y su infraestructura de soporte descritos en el pliego técnico.

El plan de formación se adecua DÉBILMENTE a la naturaleza de los tipos de puesto de trabajo, y a las necesidades presentes y futuras descritas en el pliego técnico.

Puntuación (de 0 a 10): 3
Puntuación normalizada: 0,6

1.4. Calidad de los formadores en cada acción formativa (1 punto)

Como se apunta en el pliego, sólo podrán tomarse en consideración titulaciones y certificaciones para las que se aporte la correspondiente acreditación documental.

La propuesta de AYESA se sintetiza en una tabla donde se indica el nombre del formador, un breve resumen de su CV, las certificaciones que posee y lo más importante, una correlación con la actividad formativa a impartir.

Se echa en falta la indicación del tiempo de experiencia como docente, que no se indica para la mayoría de los formadores.

En cuanto a la revisión de los CVs, se identifica que cinco de los formadores no han aportado la documentación de CV ni de certificaciones. En algunos casos por defecto y en otros CVs por exceso, las certificaciones que se indican deberían contar con todas sus pruebas documentales. Si bien estas carencias no son excluyentes para progresar en el proceso de licitación sí merman la puntuación obtenida.

La propuesta en lo referido a la cualificación del conjunto de docentes se considera como NOTABLE, por la ausencia de un volumen significativo de certificaciones y por no haberse indicado la experiencia docente.

Puntuación (de 0 a 10): 6
Puntuación normalizada: 0,6

1.5. Concreción de los objetivos establecidos en el Plan de Formación (1 punto)

Ayesa propone un objetivo primario que es equipar al equipo con las habilidades, conocimientos y herramientas necesarias para desempeñar sus roles de manera más efectiva, mejorar la calidad de su trabajo y contribuir al éxito en la gestión de los proyectos, así como mejorar la experiencia de los usuarios finales.

Como desarrollo de este objetivo principal se plantean una serie de objetivos que se consideran adecuados. Se echa en falta algún objetivo que velara por el bienestar del equipo de trabajo, como así han propuesto sus competidoras, pero se valora positivamente el planteamiento de objetivos de mejora de la eficiencia en la prestación del servicio.

AYESA complementa su propuesta con una pormenorización de los objetivos a alcanzar con cada acción formativa, muy detallada. Se echa en falta una propuesta de monitorización o cumplimiento de estos objetivos.

En su conjunto se considera que la propuesta de AYESA en relación a los objetivos establecidos en el plan de formación se detalla de forma suficiente y aportan un beneficio NOTABLE para la organización.

Puntuación (de 0 a 10): 7
Puntuación normalizada: 0,7

1.6. Metodología respetuosa con el medio ambiente (1 punto)

La propuesta metodológica de AYESA se basa en un conjunto de medidas a emplear en el Plan de Formación, las más importantes, formación en línea para reducir desplazamientos, recursos digitales en lugar de impresos, plataformas de aprendizaje de proveedores certificados medioambientalmente, reciclaje y recogida selectiva de papel en caso de requerirse material impreso, uso videoconferencia para sustituir sesiones presenciales e inclusión de contenidos relacionados con la sostenibilidad. En el caso de la formación en línea indica que la promoverá, pero no especifica si todas las actividades podrán cursarse de dicha forma.

En suma, se considera que la metodología propuesta contribuye de manera NOTABLE a reducir el impacto en el medio ambiente y a la lucha contra el cambio climático, por la propuesta de uso de proveedores con certificados medioambientales y por la inclusión de contenidos sostenibles, si bien se consideran medidas de impacto medio.

Puntuación (de 0 a 10): 7
Puntuación normalizada: 0,7

1.7. Planificación de las acciones formativas en el periodo de ejecución (1 punto)

La propuesta de AYESA, cuenta con una planificación a 5 años de todas las actividades formativas, con asociación a los roles que la recibirán, pero en ningún caso se presentan acción para garantizar la continuidad del servicio durante la ausencia de la persona que atienda a las actividades, como así se requiere en la pag. 160 ANEXO X del PCAP, que indica (LITERAL):

"1.7.- Planificación de las acciones formativas en el periodo de ejecución: Se debe incluir un calendario de impartición de las actividades formativas propuestas, teniendo en cuenta que se debe garantizar la continuidad del servicio durante la ausencia de los técnicos que vayan a asistir a cada una de estas actividades."

Ha sido necesario acudir al apartado *"1.8 Medidas para minimizar el impacto de bajas en el equipo técnico"* para encontrar una alusión a las sustituciones temporales planificadas por razón de la formación y donde se indica que serán cubiertas, pero hubiera sido deseable un pronunciamiento expreso en el apartado 1.7, objeto de valoración, para dar mayor credibilidad a la propuesta.

En suma, la planificación propuesta se considera SUFICIENTE respecto a la distribución de las acciones formativas, por cuanto se formula propuesta de acciones por cada rol, pero débilmente adecuada para la continuidad de los servicios, pues no se proponen medidas expresas para garantizar la continuidad del servicio.

Puntuación (de 0 a 10): 4
Puntuación normalizada: 0,4

1.8. Medidas para minimizar el impacto de bajas en el equipo técnico (1 punto)

La propuesta de AYESA se sustenta en la retención de los recursos, para evitar bajas, a través de un estrategia de estabilidad y continuidad del personal, basada en cinco pilares, de los cuales se pueden entresacar las siguientes medidas para reducir el impacto en calidad del servicio cuando se produce una baja: identificación de las tareas críticas que realiza cada miembro para que sean completadas por otros miembros, capacitación de los recursos en varias temáticas para que eventuales bajas no suponga una discontinuidad del servicio, contar con documentación clara y tutorización de personal experto de AYESA. No obstante, caso de producirse una baja no planificada, AYESA informará al Responsable del contrato y se ejecutará en los plazos establecidos. Las sustituciones temporales planificadas (vacaciones o ausencias por formación u otras razones) se abordarán de forma que siempre haya un equipo mínimo por cada área, lo cual parece indicar que no será abordada con nuevos recursos.

No obstante, AYESA pone a disposición de la ADA dos técnicos de sistemas sin coste adicional como apoyo para cubrir bajas y ausencias durante todo el contrato, también disponibles en modalidad "bolsa de horas" para la reunión de tareas, nuevos proyectos o actividades fuera de horario. Entre las medidas de estabilización del personal, AYESA pone en valor una estrategia de RRHH que comprende el proceso de selección, su onboarding, la formación, la carrera profesional y el seguimiento del desempeño. También destaca un conjunto de medidas de clima laboral que han tenido como resultado un reconocimiento internacional.

En suma, se considera que el plan de formación incluye medidas que minimizan de forma SOBRESALIENTE el impacto en el servicio de las posibles bajas en el equipo técnico.

Puntuación (de 0 a 10): 10
Puntuación normalizada: 1

2. Plan de Calidad (0 a 10 puntos)

2.1. Mejoras en los ANS establecidos en el PPT (2 puntos)

Ayesa propone una mejora generalizada de los ANS requeridos en el PPT, pág. 49. No obstante, AYESA ha cometido un error en la transcripción del indicador de disponibilidad general (ANS_SIS-01) establecido en >=99,0% y para el cual parten de un valor >= 85% y proponen mejorarlo a >= 95%, siendo este valor inferior al requerido. Sí se ha identificado una discrepancia entre los valores de este indicador entre PPT pág. 49 y el PCAP pág. 135. En el PPT

aparece un valor umbral de >= 99% y en el PCAP >=85%, si bien la redacción del criterio de valoración se hace referencia expresa al PPT: (LITERAL)

> *"2.1.- Mejoras en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas: El plan de calidad podrá incluir mejoras referidas tanto a los valores umbrales de los ANS ya establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas,…"*

AYESA ha tomado como referencia el valor del PCAP. Se interpreta en este caso que el acatamiento de las condiciones y requisitos del pliego supone cumplir el mínimo de >= 99%, no aportándose mejora para este indicador concreto.

Una discrepancia similar ocurre con el indicador ANS_ET-02 Bajas definitivas en ET entre PPT y PCAP. En el PPT se establece un valor objetivo <10% con periodo de cálculo anual y en el PCAP un valor objetivo 0 con periodo de cálculo trimestral. En este caso AYESA ha tomado como umbral el valor del PPT, que es lo indicado en el criterio de valoración.

Se valora positivamente la mejora de los indicadores, especialmente aquellos con impacto directo con el servicio, como los de disponibilidad de entornos productivos, TR incidencias críticas, el % de incidencias reabiertas, el % de peticiones complejas cubierto en el tiempo planificado, los indicadores de gestión de proyectos, el indicador de Medidas de seguridad implementadas en plazo, el de bajas definitivas y el indicador de tiempo de sustitución de bajas en el equipo de trabajo y el de conectividad del equipo.

Respecto a nuevos ANS, se formulan propuestas interesantes en el ámbito de la disponibilidad de los servicios, relacionada con las paradas planificadas; y en el ámbito de la gestión de peticiones, relacionada con las peticiones reabiertas. El resto de las propuestas no se considera que tengan una aportación efectiva, bien por basarse en algún término indeterminado o porque su umbral de cumplimiento se considera fácilmente alcanzable. Se echa en falta una mejora más ambiciosa en los ANS requeridos, una explicación de porqué esas propuestas serían alcanzables, mecanismos de medida y un cronograma de implantación.

En suma, se considera que la propuesta de AYESA contribuye DÉBILMENTE al control de calidad.

Puntuación (de 0 a 10): 5
Puntuación normalizada: 1

2.2. Propuesta de Objetivos de Nivel Servicio (ONS) (1 punto)

AYESA realiza una propuesta de ONS de relevancia media. Las descripciones de los ONS son mejorables, pues en algunos casos confunden valores absolutos con relativos como es el caso de los ONS de tiempos de entrega.

Se observa también que determinados ONS proponen valores objetivo no adecuados, muy elevados, que llevan incluso a pensar que la definición del valor objetivo está al revés o el valor objetivo debería ser el complementario al 100%, como es el caso de ONS de automatización, indisponibilidad, peticiones, implementaciones de cambios.
La propuesta de ONS no incluye justificación o motivación de qué se propone con ese indicador, como así se requiere en la definición de este criterio.
Al margen de lo ya expuesto sobre las descripciones, se valoran positivamente los ONS relativos a la medición de desviaciones respecto a fechas estimadas, valoración de encuestas y tiempos de entrega de informes, para los cuales se indica valor objetivo, periodo de cálculo, horario de servicio y fórmula de implementación, considerándose pues oportunos, realistas y medibles.

La propuesta de ONS contribuye DÉBILMENTE al control de calidad.

Puntuación (de 0 a 10): 4
Puntuación normalizada: 0,4

2.3. Medidas internas que garantice el cumplimiento de los ANS y ONS establecidos (4 puntos)

Respecto a los servicios suministrados, como primera medida y con carácter general, AYESA designará un responsable de cumplimiento, figura que hará coincidir con el Gestor de Servicio, es decir, el responsable de área según el PPT, siendo entonces la persona encargada del cumplimiento de los ANS y ONS también la encargada de supervisarlos, propuesta que no gusta porque supone un conflicto de intereses.

El resto de las medidas de carácter general se consideran adecuadas y responden al lógico proceso de implantación de ANS. Más interés despiertan las medidas concretas propuestas para garantizar el cumplimiento de ANS y ONS de los servicios suministrados. Para todas ellas se propone un cronograma para la duración del contrato y sus prórrogas, se definen objetivos, acciones, ANS/ONS relacionados y responsable de ejecución, que en todas es el Gestor de Servicios, aspecto negativo antes comentado, dada la cantidad de esfuerzo que será necesario.

En cuanto a las medidas referidas al equipo técnico para el cumplimiento de ANS/ONS se hace referencia al apartado 1.8 de la propuesta sobre Medidas para minimizar el impacto de bajas en el equipo técnico y que han sido valoradas muy positivamente. Las medidas se describen con el mismo nivel de detalle ofrecido para los servicios.

Sobre las medidas propuestas, no se indica con carácter general si están ya implantadas o no.

En conjunto, la propuesta describe medidas internas que contribuyen de forma NOTABLE al cumplimiento de ANS y ONS, por la idoneidad de las propuestas, por su detalle, pero que tiene como talón de Aquiles la designación coincidente de gestor de servicios y responsable de cumplimiento de los ANS/ONS y la indicación de qué medidas están ya implantadas.

Puntuación (de 0 a 10): 7
Puntuación normalizada: 2,8

2.4. Procedimientos y medidas adicionales relacionados con la calidad de los servicios (3 puntos)

AYESA sustenta su propuesta en la descripción de un plan de calidad y la completa con un conjunto de medidas a priori interesantes, pero sucintas en su desarrollo, centradas en la ejecución de tareas, y sin encontrarse propuestas en el ámbito de la gestión de la documentación ni de los repositorios, como así se solicita en la definición del criterio y de la documentación a entregar para el mismo.

En conjunto la propuesta describe procedimientos y medidas adicionales que contribuyen DÉBILMENTE a la calidad de los servicios.

Puntuación (de 0 a 10): 3
Puntuación normalizada: 0,9

Por las consideraciones y puntuaciones anteriores, la puntuación normalizada de la suma de los criterios objeto de valoración de forma subjetiva es:

PUNTUACIÓN NORMALIZADA TOTAL: 10,4 puntos.

FUJITSU

1. Plan de Formación (0 a 10 puntos)

1.1. Diseño del temario (2 puntos)

FUJITSU realiza una propuesta de plan de formación adaptada igualmente a los servicios objeto de esta contratación, organizada por "tipos de formación", rol o roles a los que va dirigida, con descripción y objetivos, duración en horas y modalidad (online tutorizado y/o presencial), y en la que además se indica el número de acciones formativas o ediciones a realizar.

Fujitsu indica en su plan qué actividades formativas incluirán una certificación oficial. La propuesta se sustenta mayormente en el uso de una plataforma de formación online, a la cual se propone complementar con otras plataformas corporativas de formación de Fujitsu.
Se propone la incorporación al equipo de proyecto de una figura de Training Manager, con dedicación mínima de un número de horas anuales, sin coste adicional y que será la figura encargada de desarrollar e implantar el plan de formación propuesto, lo cual se considera una medida que viene a garantizar el éxito del plan, valorándose por tanto de forma positiva.
Fujitsu también propone complementar el Plan de formación con la realización de Workshops, como alternativa formativa más práctica y de transferencia de conocimiento, que serán impartidos por los referentes tecnológicos de cada materia o proyecto. Esta propuesta se materializa en un conjunto de horas anuales sin coste adicional y se espera como resultado una mejora de la calidad de la prestación del servicio, valorándose por tanto positivamente.
Fujitsu concluye su propuesta proponiendo la elaboración de píldoras formativas, pero sin concreción en número o ejecución.

En suma, la propuesta se considera SOBRESALIENTE pero no obtiene la puntuación máxima de este criterio.

Puntuación (de 0 a 10): 9
Puntuación normalizada: 1,8

1.2. Medidas de conciliación de la vida laboral/familiar (1 punto)

La propuesta de FUJITSU sustenta sus actividades formativas en un formato mayoritariamente online, que permita recibirlas desde casa o desde cualquier otro lugar, con flexibilidad horaria, conjugadas con formación diferida y sesiones grabadas. En cuanto a la formación síncrona o programada, FUJITSU establece que serán en horario laboral y que, si fuera necesario hacerlo fuera de ese horario, se aplicará una compensación económica, según su convenio, lo cual se valora positivamente.

La novedad de esta propuesta es que, para este tipo de formaciones que indudablemente supone un impacto en los trabajos diarios en su horario habitual de servicio, se propone la sustitución de perfiles que asisten a la formación por perfiles similares del centro de servicios remotos de FUJITSU (RIM). FUJITSU propone asimismo implantar una política de "cero interrupciones" para los alumnos de la formación, con el fin de centrar su atención en la materia, y que llevará a término mediante la designación de personas "backup", con perfil técnico similar a la persona en formación y que previamente le haya hecho un traspaso de tarea de modo que se opere de forma similar a una sustitución en periodo vacacional. Ambas medidas responden al requerimiento hecho de que la formación no tenga impacto en la actividad del servicio que se presta.

También se valora positivamente la propuesta de FUJITSU por cuanto propone una personalización del Plan de formación para cada persona del equipo, la adaptación de los contenidos formativos a personas con necesidades especiales y la realización de encuestas de evaluación de la formación con epígrafes concretos sobre adaptabilidad de la formación a las necesidades de aprendizaje y la conciliación.

En suma, se considera que el plan de formación incluye medidas que contribuyen de forma SOBRESALIENTE a la conciliación de la vida laboral y familiar, tanto por el número de propuestas como por su relevancia.

Puntuación (de 0 a 10): 10
Puntuación normalizada: 1

1.3. Adecuación a las necesidades de la Junta de Andalucía según la información que se desprende del contenido del PPT (2 puntos)

La propuesta de FUJITSU justifica la adecuación de su plan de formación según tres perspectivas u objetivos: la adaptación al objeto del contrato, la adaptación a las necesidades actuales y la adaptación a las necesidades futuras, todas ellas desarrolladas y motivadas.

Respecto al objeto de la licitación, "Gestión integral de las plataformas e infraestructuras tecnológicas hardware y software soporte de los sistemas de información, los aplicativos y las infraestructuras TIC del puesto de trabajo en el ámbito de las áreas competenciales citadas", se ha hecho un esfuerzo por analizar cuál es la contribución del Lote 2, objeto de esta valoración, en el contexto global de la licitación, relacionándolo con el ámbito de desarrollo, motivando así la existencia de cursos de herramientas de esa índole en su Plan; relacionándolo con el ámbito del puesto de trabajo, justificando así la existencia de actividades formativas en materia de inventario, admón. de servicios de red, impresión, directorio y antivirus; relacionándolo con la actividad de Calidad, Control y Dirección de proyectos, motivando así los cursos relacionados con el seguimiento de niveles de servicio, calidad y gestión de proyectos y documentación. La propuesta se perfecciona con un análisis de cada uno de los objetivos de la contratación, relacionados en el PPT en su apartado 4, y motivando el alineamiento de los diferentes cursos propuestos con cada uno de los objetivos.

Respecto a la adaptación a las necesidades actuales se motivan, con el mismo nivel de detalle, las actividades formativas más técnicas, y desglosadas por tipos de grupos de proyecto, admón. de BBDD, redes, ciberseguridad, sistemas, almacenamiento y backup, etc.

Igualmente, respecto a las necesidades futuras, se contextualizan proyectos corporativos de la ADA, como por ejemplo la consolidación de servicios SDN, protección de activos, backup y almacenamiento, y en base en ello se motivan las acciones formativas.

En suma, se considera que el plan de formación se adecua de forma SOBRESALIENTE a la naturaleza de los tipos de puesto de trabajo, y a las necesidades presentes y futuras descritas en el pliego técnico, fundamentalmente por el análisis realizado desde diferentes perspectivas, todas alineadas con los servicios objeto de la contratación.

Puntuación (de 0 a 10): 10
Puntuación normalizada: 2

1.4. Calidad de los formadores en cada acción formativa (1 punto)

Como se apunta en el pliego, sólo podrán tomarse en consideración titulaciones y certificaciones para las que se aporte la correspondiente acreditación documental.

La propuesta de FUJITSU se esquematiza a modo de tabla donde se indica el nombre del formador, su titulación académica, las certificaciones que posee, la experiencia docente medida en años y, lo más relevante, su correlación con la actividad formativa concreta del Plan propuesto. Todos los formadores están identificados por nombre y apellidos.

En cuanto a la revisión de los CVs, todas las personas propuestas presentan CVs y se indican certificaciones, pero se echa en falta en algún caso la aportación de la prueba documental. Es decir, en algunos casos por defecto y en otros CVs por exceso, las certificaciones que se indican no cuentan con su prueba documental. Si bien estas carencias no son excluyentes para progresar en el proceso de licitación sí merman la puntuación obtenida.

En conclusión, la propuesta en lo referido a la cualificación del conjunto de docentes se considera SOBRESALIENTE.

Puntuación (de 0 a 10): 8
Puntuación normalizada: 0,8

1.5. Concreción de los objetivos establecidos en el Plan de Formación (1 punto)

Fujitsu propone un objetivo primario a alcanzar mediante su plan de formación que no es otro que capacitar al equipo con las habilidades y conocimientos necesarios para gestionar el servicio.

Como desarrollo de este objetivo primario enumeran y describen una serie de objetivos que se consideran adecuados. La propuesta plantea como objetivo el conocer los sistemas de información para saber el impacto que tiene en el negocio las operaciones de sistemas.

Adicionalmente, se valora positivamente en la propuesta de FUJITSU el plan para la medición del grado de consecución de los objetivos planteados, proponiendo indicadores (KPI) con objetivos de cumplimiento. Esta medida garantiza que el plan de formación va a ser monitorizado y medido, dando pie a establecer medidas correctoras.

En su conjunto se considera que la propuesta de FUJITSU en relación a los objetivos establecidos en el plan de formación se detalla de forma suficiente y aportan un beneficio SOBRESALIENTE para la organización.

Puntuación (de 0 a 10): 10
Puntuación normalizada: 1

1.6. Metodología respetuosa con el medio ambiente (1 punto)

Fujitsu realiza una propuesta sustentada en una formación 100% online, en diferido o directo, eliminación del soporte físico, eliminación de desplazamientos para la formación, sensibilización medioambiental y como medida novedosa propone la contratación de una empresa especialista para que realice un análisis de la huella de carbono que generaría su Plan de formación y adquiere el compromiso de ejecución de un proyecto de absorción de esas emisiones para conseguir un impacto 0 en huella de carbono.

En suma, se considera que la metodología propuesta contribuye de manera SOBRESALIENTE a reducir el impacto en el medio ambiente y a la lucha contra el cambio climático, por incluir no sólo medidas de mitigación, como la

eliminación de papel y los desplazamientos, sino que también propone medidas compensatorias, por la huella de carbono que pudiera generar el Plan de Formación, gestionadas por una empresa especialista y sin coste para la ADA.

Puntuación (de 0 a 10): 10
Puntuación normalizada: 1

1.7. Planificación de las acciones formativas en el periodo de ejecución (1 punto)

La propuesta de FUJITSU cuenta con una planificación a 5 años de todas las actividades formativas, con asociación a los roles que la recibirán y en las que se evidencia el ejercicio de análisis realizado para conjugar las necesidades formativas con las diferentes etapas del contrato, cuenta también con la orquestación del Training manager y buscando los momentos de menor carga de trabajo.

Se incluye la propuesta la cobertura que ofrece su centro de servicios remotos para aquellos miembros del equipo que estén recibiendo una formación.

En suma, la planificación propuesta se considera SOBRESALIENTE respecto de la distribución de las actividades formativas y la continuidad de los servicios durante la celebración de las mismas.

Puntuación (de 0 a 10): 10
Puntuación normalizada: 1

1.8. Medidas para minimizar el impacto de bajas en el equipo técnico (1 punto)

La propuesta de FUJISTU aborda la cuestión de las bajas primero desde una perspectiva reactiva, es decir, cuando se producen o van a producirse. En ese caso la respuesta inicial es balancear carga temporalmente hasta la incorporación del nuevo recurso. Esta propuesta, aunque no es la idónea, sí que puede garantizar la continuidad.

Como segunda medida reactiva, FUJITSU propone emplear su centro de servicios remotos (RIM) sin coste adicional, ante posibles eventualidades o bajas.

Otra de las medidas reactivas es la reducción del tiempo de reemplazo, basada en una estrategia de RRHH para la contratación de personas con atractivas condiciones laborales. Desde una perspectiva activa, es decir, como medidas para evitar bajas, FUJITSU se propone retener el talento, mediante planes de formación y desarrollo profesional, flexibilidad horaria, conciliación, reconocimiento laboral y un paquete de beneficios sociales. FUJITSU también pone en valor los galardones recibidos como empresa con buen clima laboral.

En suma, se considera que el plan de formación incluye medidas que minimizan de forma SOBRESALIENTE el impacto en el servicio de las posibles bajas en el equipo técnico.

Puntuación (de 0 a 10): 10
Puntuación normalizada: 1

2. Plan de Calidad (0 a 10 puntos)

2.1. Mejoras en los ANS establecidos en el PPT (2 puntos)

FUJITSU propone una mejora generalizada de todos los ANS, la cual incluye el ANS de disponibilidad de entornos productivos y en el de % incidencias reabiertas, y otros indicadores con umbrales muy mejorados, por ejemplo, para

el TR de incidencias críticas y no críticas, los tres indicadores de peticiones, simples y complejas, los indicadores de gestión de proyectos y los indicadores de incidencias críticas y no críticas de seguridad.

En los indicadores del equipo técnico destacan también aquellos relacionados con la constitución del equipo, tiempo de sustitución y conectividad. Todos ellos con una mejora significativa respecto lo requerido. La propuesta de FUJITSU se acompaña de una explicación de por qué y cómo se sustenta la mejora de los ANS referidos, lo cual confiere a la oferta mayor empaque y credibilidad.

Respecto a la propuesta de nuevos indicadores ANS se proponen indicadores interesantes en relación a la disponibilidad de los servicios, y en la gestión de peticiones. Nuevos indicadores de gestión de la configuración, la gestión del conocimiento y la gestión de cambios, todos con un impacto directo en la prestación de servicios. El resto de propuestas de mejora se considera que tienen una aportación efectiva de bajo valor.

Por último, parece muy adecuada la propuesta de un calendario de implantación de los nuevos indicadores.

En suma, se considera que la propuesta de mejora de los ANS contribuye de forma SOBRESALIENTE al control de calidad.

Puntuación (de 0 a 10): 10
Puntuación normalizada: 2

2.2. Propuesta de Objetivos de Nivel Servicio (ONS) (1 punto)

La propuesta de FUJITSU para los ONS va en línea con las mejoras de ANS, es decir, se proponen ONS próximos a la percepción de calidad de servicio en el ámbito de la gestión de incidencias, peticiones, problemas, capacidad y continuidad, monitorización de servicios, satisfacción del responsable del contrato, satisfacción del equipo de trabajo e incluso satisfacción de usuarios finales de un sistema de información concreto.

Todas las propuestas cuentan con definición, método de cálculo y herramienta, valor objetivo, motivación u objetivo de mejor perseguido, periodo de cálculo y horario de servicio.

Igualmente, la propuesta cuenta con un cronograma de implantación a 5 años.

En suma, la propuesta de ONS contribuyen de forma SOBRESALIENTE al control de calidad.

Puntuación (de 0 a 10): 10
Puntuación normalizada: 1

2.3. Medidas internas que garantice el cumplimiento de los ANS y ONS establecidos (4 puntos)

Fujitsu propone un Responsable de Calidad con dedicación mínima anual sin coste para la ADA, cuya función principal sea velar por los ANS y ONS.

La aportación de una figura adicional, en lugar de cargar este rol sobre alguno de los perfiles solicitados, es una mejora porque supone una dedicación extra a la exigida, y además porque el control de la calidad estaría en manos de una persona diferente a la que gestiona el servicio, actuando de "juez", y no de "juez y parte".

En cuanto a las medidas propuestas, tanto a los servicios suministrados como las referidas al equipo técnico, se desarrollan en objetivo, alcance, cronograma, impacto en ANS/ONS, con amplio nivel de detalle. Se consideran adecuadas y se acompañan de procedimientos internos de supervisión, seguimiento y control, donde se detalla el

contenido de los entregables (informes), con las fuentes de las que se elaborará, destinatarios y con la información relevante sobre la prestación del servicio; cuadros de mando con gran cantidad de ejemplos sobre su objetivo, contenido y fuentes.
No obstante, no se hace una indicación expresa de cuáles de esas medidas están implantadas.

En suma, se considera que la propuesta describe medidas internas que contribuyen de forma NOTABLE al cumplimiento de ANS y ONS.

Puntuación (de 0 a 10): 8
Puntuación normalizada: 3,2

2.4. Procedimientos y medidas adicionales relacionados con la calidad de los servicios (3 puntos)

FUJITSU propone una batería de medidas concretas, con objetivos, las más relevantes en materia de infraestructuras, poniendo a disposición una bolsa de horas mínimas anuales de un equipo de consultoría y soporte N3; en materia de gestión de documentación, basada en norma ISO, concretando herramienta, migración, categorización, flujos y ciclo de vida documental; en materia de unificación de repositorios de software, con indicación de los pasos a seguir; en materia de seguridad, con concreción y detalle en actuaciones en materia de metadatos, seguridad en contenedores, respuesta ante incidentes graves, y cumplimiento ENS; en materia de implantación de un sistema de gestión del servicio TI, con mejora de realización de una auditoria sin coste y con cronograma; y en materia de mejora continua, mediante el registro y tratamiento de mejoras y la realización de planes trimestrales de evolución y mejora.

En conjunto la propuesta describe procedimientos y medidas adicionales que contribuyen de forma SOBRESALIENTE a la calidad de los servicios, por variedad, cantidad, descripción e idoneidad.

Puntuación (de 0 a 10): 10
Puntuación normalizada: 3

Por las consideraciones y puntuaciones anteriores, la puntuación normalizada de la suma de los criterios objeto de valoración de forma subjetiva es:

PUNTUACIÓN NORMALIZADA TOTAL: 18,8 puntos.

UTE

1. Plan de Formación (0 a 10 puntos)

1.1. Diseño del temario (2 puntos)

La UTE formula un plan formativo estructurado en ejes, y con actividades de diferente duración. Para cada una de las actividades propuestas se indica el contenido a modo de índice u objetivos que se alcanzarán con la formación, el nº de horas y como estas se distribuyen por jornadas, pero faltando el número de convocatorias de cada una de ellas, aspecto requerido en el Anexo de documentación SOBRE 2 del PCAP para este criterio. Aunque se ha encontrado información parcial sobre el número de convocatorias en el apartado 1.7 de la propuesta, donde aparecen unas tablas en las que se indica el número de convocatorias para las acciones formativas, pero algunas de esas tablas están cortadas, justo en esa característica.

También en lado negativo de la propuesta, no se indica la modalidad de la acción formativa (online, presencial, plataforma offline,…) ni así tampoco se indica para cada una de las actividades formativas a quién o quiénes estaría dirigida, restándole eficacia y eficiencia a la propuesta.

Por estas razones la propuesta se valora con un SUFICIENTE.

Puntuación (de 0 a 10): 1
Puntuación normalizada: 0,2

1.2. Medidas de conciliación de la vida laboral/familiar (1 punto)

La propuesta de la UTE se sustenta únicamente en medidas de flexibilidad laboral pero no relacionadas con las actividades formativas, además, no se indican los formatos a emplear para la formación (online, offline, descarga de contenidos,…).

No obstante, las propuestas en materia de teletrabajo y flexibilidad horaria parece que servirán para poder realizar la formación desde casa y en cualquier horario de los establecidos por la empresa, respectivamente. Se echa en falta además de una descripción de los formatos formativos, antes expuesta, una correlación de la actividad laboral diaria con las posibles sesiones formativas, pues pueden suponer una disfuncionalidad en la prestación de servicios, especialmente las actividades formativas síncronas.

En conjunto se considera que el plan de formación incluye medidas que contribuyen DÉBILMENTE a la conciliación de la vida laboral y familiar, pues las medidas incluidas son escasas o de poca relevancia.

Puntuación (de 0 a 10): 3
Puntuación normalizada: 0,3

1.3. Adecuación a las necesidades de la Junta de Andalucía según la información que se desprende del contenido del PPT (2 puntos)

La UTE incluyendo en su propuesta una visión del encaje de su plan de formación en la estrategia de la ADA, expone que el enfoque del plan de formación se centra en el servicio objeto del expediente, pero no describe la adecuación del plan a la naturaleza de cada tipo de puesto de trabajo. Únicamente motivan y justifican la idoneidad de su plan

de formación a una enumeración de los planes y estrategias de la Agencia Digital de Andalucía, prescindiendo de un análisis de los servicios que se están contratando y su correspondencia con las necesidades formativas.

La propuesta se considera que el plan de formación se adecua DÉBILMENTE a la naturaleza de los tipos de puesto de trabajo, y a las necesidades presentes y futuras descritas en el pliego técnico, no reuniendo los detalles mínimos para evaluar la adecuación de su plan a las necesidades de la Junta de Andalucía.

Puntuación (de 0 a 10): 1
Puntuación normalizada: 0,2

1.4. Calidad de los formadores en cada acción formativa (1 punto)

Como se apunta en el pliego, sólo podrán tomarse en consideración titulaciones y certificaciones para las que se aporte la correspondiente acreditación documental.
La propuesta de la UTE adolece de información relevante en relación con la correlación del personal de formación con los cursos a impartir. Es decir, la UTE no indica qué cursos impartirá cada persona formadora. Sí se indica nombre y apellidos, titulación académica y certificaciones. En cuanto a la revisión de CVs, no se han presentado CVs, con indicación de vida profesional ni pruebas documentales de certificaciones.

La propuesta en lo referido a la cualificación del conjunto de docentes se considera SUFICIENTE.

Puntuación (de 0 a 10): 5
Puntuación normalizada: 0,5

1.5. Concreción de los objetivos establecidos en el Plan de Formación (1 punto)

La UTE se marca como objetivo primario a alcanzar el que el equipo técnico tenga la capacitación y cualificación necesaria que les permita adaptarse sin dificultad a los cambios, ofreciendo la posibilidad de que la formación se extienda a personas externas al equipo, pero no dejando claro si este ofrecimiento se refiere a personal ADA.

De forma particular la UTE desarrolla este objetivo primario en una serie de objetivos, algunos más idóneos que otros en relación con el negocio, de entre los que destacan aquellos relacionados con la mejora en la satisfacción del personal que prestará el servicio, de cuyo conocimiento, destreza y motivación depende la calidad del servicio.

La UTE acompaña su propuesta con objetivos operativos para cada uno de los ejes competenciales en los que estructura su plan, que supone un ejercicio de análisis que viene a mejorar su propuesta.

En su conjunto se considera que la propuesta de la UTE en relación a los objetivos establecidos en el plan de formación se detalla de forma suficiente y aportan un beneficio PEQUEÑO para la organización, echándose en falta un sistema de medición y evaluación del cumplimiento de objetivos o un mayor detalle de los objetivos a alcanzar con cada acción formativa.

Puntuación (de 0 a 10): 5
Puntuación normalizada: 0,5

1.6. Metodología respetuosa con el medio ambiente (1 punto)

La UTE formula una propuesta basada en medidas tales como la formación online para mitigar desplazamientos o la eliminación de papel, a las que añade otra como la realización de cursos de formación ambiental y jornadas sobre sostenibilidad.

Propone adicionalmente la migración a la nube como respuesta a las emisiones de carbono y como primer paso parece proponer itinerarios formativos, pero no concreta para quién (rol) ni cuántas personas recibirían esta formación. Esta medida se considera de poca relevancia.

En suma, se considera que la metodología propuesta contribuye de manera NOTABLE a reducir el impacto en el medio ambiente y a la lucha contra el cambio climático, principalmente por la formación online por la eliminación de papel, y por la propuesta de contenidos sostenibles.

Puntuación (de 0 a 10): 6
Puntuación normalizada: 0,6

1.7. Planificación de las acciones formativas en el periodo de ejecución (1 punto)

La propuesta de la UTE, cuenta con una planificación a 5 años de todas las actividades formativas, con asociación a los roles que la recibirán y en las que se evidencia el ejercicio de análisis realizado para conjugar las necesidades formativas con las diferentes etapas del contrato, buscando y razonando los momentos de menor carga de trabajo.

Sí es necesario indicar, que parte del contenido mostrado en tablas está "cortado" en la propuesta y por tanto no ha podido ser valorado completamente.

En el lado negativo de la propuesta, se echa en falta un compromiso expreso de refuerzo con recursos adicionales a los que conforma el equipo de trabajo para cubrir las ausencias por formación.

En suma, la planificación propuesta se considera SUFICIENTE respecto a la distribución de las acciones formativas, pero débilmente adecuada para la continuidad de los servicios, pues no se proponen medidas expresas para garantizar la continuidad del servicio.

Puntuación (de 0 a 10): 2
Puntuación normalizada: 0,2

1.8. Medidas para minimizar el impacto de bajas en el equipo técnico (1 punto)

La propuesta de la UTE se basa en un plan de Onboarding para disponer de un proceso de incorporación de nuevos perfiles y se valora en su justa medida como un elemento que, de ser ágil y completo, reducirá el impacto en la calidad del servicio, pero se echan en falta otras medidas que no tengan impacto en el servicio, como la puesta a disposición de servicios remotos o recursos para bajas no planificadas.

La propuesta se considera escasa en cuanto a medidas y por tanto, se considera que el plan de formación incluye medidas que minimizan DÉBILMENTE el impacto en el servicio de las posibles bajas en el equipo técnico.

Puntuación (de 0 a 10): 2

Puntuación normalizada: 0,2

2. Plan de Calidad (0 a 10 puntos)

2.1. Mejoras en los ANS establecidos en el PPT (2 puntos)

La UTE formula una propuesta, sin duda trabajada, que relaciona objetivos globales de rendimiento (OGR) con objetivos de nivel de servicio (ONS), acuerdos de nivel de servicio (ANS) e indicadores de nivel de servicio (INS) pero parece estar referida al Lote 3 y no el lote 2, como así deja constancia su propuesta.

Propone la creación de nuevos ANS asociados a los OGR de disponibilidad para una cantidad de sistemas de información, pero no se determina su fórmula de cálculo y su umbral objetivo es inferior al umbral del indicador ANS_SIS-02 Disponibilidad de entornos productivos. Además, su propuesta establece un periodo de cálculo mensual en lugar del periodo de cálculo trimestral empleado en el lote 2, no considerándose adecuado el cambio de ventana de observación.
Continúa la propuesta con una relación de ANS como nuevas propuestas o mejora de los existentes, pero no están referenciados a los incluidos en el pliego, siguen aportándose indicadores del lote 3 de desarrollo y siguen proponiendo un periodo de cálculo mensual en lugar de trimestral. El resto de la propuesta discurre en los mismos términos, con referencias continuas al lote 3, lo cual hace pensar que la UTE ha cometido un error que impide evaluar la mejora de ANS del Lote 2.

El resultado de la valoración es que no existe propuesta de mejora de ANS o la propuesta NO CONTRIBUYE en absoluto al control de calidad, puesto que no corresponde con el Lote y aquello que pudiera aproximarse por su nombre de indicador no parece realizable ni se corresponde con la ventana de observación de ANS.

Puntuación (de 0 a 10): 0
Puntuación normalizada: 0

2.2. Propuesta de Objetivos de Nivel Servicio (ONS) (1 punto)

La UTE hace una propuesta de ONS entendemos estos como una agrupación de ANSs, como un nivel de agregación intermedio entro lo que la UTE denomina Objetivos Globales de Rendimiento (OGR) y los Acuerdos de nivel de servicio (ANS).

Así su propuesta de ONS está referida al cumplimiento de valores de disponibilidad de sistemas de información, de incidencias, peticiones, monitorización, proyectos, entregas, normativa legal, etc., no constituyendo por tanto algo nuevo, "nuevos indicadores de la calidad no incluidos en los ANS establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas" como así se indica en el anexo X del PCAP pág. 161.

De nuevo aparecen referencias claras al Lote 3 en lugar de al lote 2.

En suma se considera que no existe propuesta de ONS o la propuesta NO CONTRIBUYE en absoluto al control de calidad.

Puntuación (de 0 a 10): 0
Puntuación normalizada: 0

2.3. Medidas internas que garantice el cumplimiento de los ANS y ONS establecidos (4 puntos)

La UTE comienza su propuesta de medidas ya implantadas – en otros clientes --con la puesta en marcha de un marco metodológico, para la gestión de proyectos, servicios y el desarrollo, con adaptaciones propias hechas en base su experiencia, que se trata de una descripción teórica, donde falta concreción de medidas.

Otro de los pilares de su propuesta es la organización del equipo de trabajo, para el cual se aporta descripción, pero no se encuentran vinculaciones de las medidas al cumplimiento de los ANS/ONS concretos.
La siguiente medida es el cuadro de mando integral, del cual se describe las herramientas que serán soporte del mismo, sus integraciones, ofrecimientos de mejora, que motivan su idoneidad, pero que no se vinculan con ningún ANS/ONS concreto. Otra medida es un servicio de monitorización y gestión remota, cuyas funciones se consideran adecuadas y respecto del cual se formaliza como recursos de apoyo adicionales al equipo de trabajo requerido. Se consideran adecuadas y positivas la organización y tareas del equipo de monitorización y gestión remota, las cuales se acompañan también de una descripción de procedimiento de atención de una alerta.
Se valoran las propuestas de monitorización adicionales, si bien no tienen el nivel de detalle ofrecido en la descripción de la monitorización principal. Esta medida es la mejor descrita de las propuestas. Se acompaña de un sucinto plan de implantación. Respecto de las medidas relativas al equipo de trabajo, se plantean en el alcance y detalle y por tanto se valora positivamente.

En suma se considera que la propuesta describe medidas internas que contribuyen DÉBILMENTE al cumplimiento de ANS y ONS, pues adolece de falta de concreción, salvo para una de sus medidas. Se echa en falta la dedicación de una persona concreta para el seguimiento del cumplimiento de las medidas.

Puntuación (de 0 a 10): 5
Puntuación normalizada: 2

2.4. Procedimientos y medidas adicionales relacionados con la calidad de los servicios (3 puntos)

La UTE propone un conjunto de mecanismos adicionales para la mejora de la calidad deslavazados entre sí, sin un contexto de utilidad.

Se propone un plan de mejora continua sustentado en metodologías de las que se hace una extensa exposición en su oferta, resultando en una propuesta excesivamente teórica. Se introduce el concepto de orientación a tareas, pero sin relación con la calidad, faltando medidas concretas.
Respecto a la gestión del conocimiento se pueden entresacar algunas medidas relativas a herramientas, organización de la información, roles y validación.
En cuanto a la gestión de repositorios software, únicamente se propone una herramienta, pero sin detalle de su implantación.
Por último, se concluye tratando los órganos de gobierno pero sin una derivada clara sobre su contribución a la mejora de la calidad.

En conjunto la propuesta describe procedimientos y medidas adicionales que contribuyen DÉBILMENTE a la calidad de los servicios.

Puntuación (de 0 a 10): 3
Puntuación normalizada: 0,9

Por las consideraciones y puntuaciones anteriores, la puntuación normalizada de la suma de los criterios objeto de valoración de forma subjetiva es:

PUNTUACIÓN NORMALIZADA TOTAL: 5,6 puntos.