

ANEXO III AL CUADRO RESUMEN

14.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

A los efectos de lo previsto en el art. 145 apartado c) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, los criterios para adjudicar el contrato de referencia son, atendiendo a su objeto y características, los siguientes:

Nº ORDEN	CRITERIO	TIPO EVALUACIÓN	PONDERACIÓN
1	Plan de proyecto	No automática	30
2	Eficiencia calidad-precio	Automática	30
3	Mejora en el tiempo de resolución de solicitudes de prioridad normal	Automática	10
4	Reducción del coste de resolución de incidencias de prioridad alta y normal	Automática	10
5	Reducción del coste de resolución de peticiones	Automática	10
6	Horario extendido para solicitudes de prioridad alta	Automática	10

- 1. Plan de proyecto:** se valorarán, hasta un máximo de **30 puntos**, los distintos planteamientos realizados en base a los siguientes apartados y puntuaciones. Para la determinación de la puntuación de cada apartado, y a pesar de que se establecen distintos aspectos a valorar en cada uno de los mismos, se tendrán en cuenta todos en su conjunto para cada objetivo y, por lo tanto, no se obtendrá una puntuación individual para cada aspecto indicado sino una puntuación por objetivo.

La persona licitadora deberá asegurarse de que no incluye en el plan de proyecto ni hace referencia alguna a criterios que sean evaluables mediante fórmulas (criterios 3, 4 y 5), siendo causa de exclusión si así lo hiciera.

- 1.1. Plan de adquisición del conocimiento de los sistemas y de la gestión del servicio, hasta un máximo de **0,4** puntos.

Se valorarán los siguientes aspectos:

- Orden, claridad y síntesis en la exposición del plan de adquisición del conocimiento de los sistemas y de la gestión del servicio.
- El análisis pormenorizado de la información y las conclusiones obtenidas, así como su presentación estructurada.
- La clasificación de las tareas a ejecutar por su importancia, criticidad y/o cualquier otro criterio de



relevancia para su clasificación.

- Establecimiento y monitorización de indicadores que permitan medir la calidad de la transferencia y la recepción.
- Cantidad, tipología y contenido de las sesiones de trabajo establecidas.
- Cualquier otra cuestión que redunde en la mejora de la recepción y transferencia del servicio (herramientas, buenas prácticas, metodologías, etc.).

1.2. Plan de prestación y transformación del servicio, hasta un máximo de **10 puntos**.

- Objetivo 1: aumentar la calidad de los servicios de la línea de desarrollo software, hasta un máximo de **5 puntos**.
 - Subobjetivo 1.1: aumentar la calidad en el proceso de desarrollo software, hasta un máximo de **2 puntos**.
 - Subobjetivo 1.2: asegurar la calidad del producto software, hasta un máximo de **3 puntos**.

Se valorarán los siguientes aspectos:

- La adecuación de las métricas propuestas al aumento y aseguramiento de la calidad del producto software.
 - La concreción en los mecanismos de transparencia, visibilidad y gestión de riesgos, así como su integración con las herramientas de gestión TIC del Servicio Andaluz de Salud descritas en el apartado HERRAMIENTAS A EMPLEAR del pliego de prescripciones técnicas.
 - Establecimiento y monitorización de indicadores.
 - La concreción, la factibilidad y el grado de los compromisos propuestos.
 - Cualquier otra cuestión que redunde en la mejora de la gestión de la calidad del proceso de desarrollo y producto software (herramientas, buenas prácticas, metodologías, etc.).
-
- Objetivo 2: gestión de las diferentes cuentas de market de productos de software, hasta un máximo de **5 puntos**.
 - Subobjetivo 2.1: gestión de las cuentas de los market, hasta un máximo de **2 puntos**.
 - Subobjetivo 2.2: gestión del ciclo de vida del software en los market, hasta un máximo de **3 puntos**.

Se valorarán los siguientes aspectos:

- La adaptación continua del servicio a los mecanismos de administración de dispositivos que disponga cada market.
- La especificidad y factibilidad de las propuestas de administración de dispositivos mediante dichos



mecanismos para el despliegue focalizado por perfiles de usuario de distintos ámbitos de negocio (profesionales, ciudadanos, proveedores, etc.), según las capacidades ofrecidas por los distintos market de aplicaciones móviles.

- La concreción, factibilidad y compromiso en la descripción de los mecanismos de provisión del servicio.
- La calidad de las acciones de mejora y simplificación de los procesos de compilación y generación de ficheros para la publicación en los market.
- La concreción de medidas encaminadas a disponer de una asistencia mejorada en la supervisión, verificación y soporte de los market, con la posibilidad de disponer de un apoyo extra de las compañías involucradas, como Google, Apple o Huawei, de cara a facilitar y agilizar los imprevistos que surjan en la gestión de las cuentas.
- La definición adecuada de un sistema de monitorización de los diferentes productos de software, incluida la revisión de las cuentas de los diferentes market, con un doble objetivo: el análisis de la situación y la revisión proactiva, proponiendo acciones para mejorar su reputación en los market y el servicio prestado.
- Definición de acuerdos de nivel del servicio relacionados con la gestión de las cuentas de markets y relación con los usuarios a través de ellas en base al modelo de medidas cuantitativas, que deberán llevar asociadas penalizaciones en caso de incumplimiento.
- Cualquier otra cuestión que redunde en la mejora de la gestión de los market (herramientas, buenas prácticas, metodologías, etc.).

1.3. Plan de transformación de los sistemas de información, hasta un máximo de **19 puntos**.

- Objetivo 1: extender la estrategia de movilidad mSSPA a todos los ámbitos funcionales del SAS, hasta un máximo de **9 puntos**.

Se valorarán los siguientes aspectos:

- Orden, claridad y síntesis en la exposición de los servicios a incorporar en las App que cubren los ámbitos funcionales requeridos.
- La concreción y el nivel de detalle de las funcionalidades de comunicaciones generales y específicas de los centros con los que estén relacionados, la identificación integrable con terceros sistemas de autenticación conforme a estándares, las notificaciones, acceso a otras aplicaciones, agenda de actividades en las que se vea involucrado el profesional o el proveedor, tareas en relación con los procesos en los que estén involucrados, etc.
- La incorporación de propuestas factibles de interacción con dispositivos IoT de los usuarios de las aplicaciones como etapa previa a la transición a medio plazo de la integración con el futuro Hub de IoT del SAS que está aún en definición.



- La incorporación de propuestas factibles de otros canales de interacción con los usuarios (asistentes virtuales, Smart TV, Chat, etc.) que cumplan la legislación vigente en España relativa a la autenticación, privacidad, seguridad y confidencialidad de la identidad y datos de los usuarios, proponiendo mejoras, si fuera necesario, a la Normativa TIC identificada en el pliego de prescripciones técnicas.
 - Cualquier otra cuestión que redunde en la extensión la estrategia de movilidad mSSPA a todos los ámbitos funcionales del SAS (herramientas, buenas prácticas, metodologías, etc.).
- Objetivo 2: diseñar un proceso de renovación tecnológica del gestor de APIs, hasta un máximo de **4 puntos**.

Se valorarán los siguientes aspectos:

- Orden, claridad y síntesis en la exposición del plan de proyecto de transición desde el actual gestor de APIs a la solución basada en Kong.
 - El nivel de detalle del diseño tecnológico y los mecanismos que aseguren la coexistencia y continuidad del servicio durante el proceso de migración desde el gestor CA API Management a Kong.
 - La propuesta de mejoras que faciliten un escalado de las APIs en el gestor Kong de forma rápida y fácil, y el nivel de detalle del gobierno del consumo de las mismas.
 - Cualquier otra cuestión que redunde en la mejora del proceso de renovación tecnológica del gestor de APIs (herramientas, buenas prácticas, metodologías, etc.).
- Objetivo 3: evolución de la herramienta de gobierno de las notificaciones a los usuarios, hasta un máximo de **6 puntos**.

Se valorarán los siguientes aspectos:

- Orden, claridad y síntesis en la exposición del plan de proyecto de evolución de la herramienta de gobierno de las notificaciones a los usuarios.
- El nivel de detalle de la propuesta de evolución de la herramienta.
- La incorporación de propuestas factibles de interacción con otros canales de notificación con los usuarios (asistentes virtuales, Smart TV, Chat, etc.) que cumplan la legislación vigente en España relativa a la privacidad, seguridad y confidencialidad de la identidad y datos de los usuarios, proponiendo mejoras, si fuera necesario, a la Normativa TIC identificada en el apartado Compendio de la normativa TIC del pliego de prescripciones técnicas.
- Cualquier otra cuestión que redunde en la mejora de la herramienta de gobierno de las notificaciones a los usuarios (herramientas, buenas prácticas, metodologías, etc.).

1.4. Plan de devolución del servicio, por encima de los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de **0,4 puntos**.

Se valorarán los siguientes aspectos:

- Orden, claridad y síntesis en la exposición de plan de devolución del servicio.
- El análisis pormenorizado de la información y las conclusiones obtenidas, así como su presentación estructurada.
- La clasificación de las tareas a ejecutar por su importancia, criticidad y/o cualquier otro criterio de relevancia para su clasificación.
- Análisis de riesgos en la aplicación y evolución temporal del plan de devolución del servicio.
- Establecimiento y monitorización de indicadores.
- Cantidad, tipología y contenido de las sesiones de trabajo establecidas.
- Cualquier otra cuestión que redunde en la mejora de la devolución del servicio (herramientas, buenas prácticas, metodologías, etc.).

1.5. Plan de garantía del servicio, por encima de los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de **0,2 puntos**.

Se valorarán los siguientes aspectos:

- Orden, claridad y síntesis en la exposición de plan de garantía.
- La concreción de compromisos y de tiempos de respuesta para la resolución de incidencias.
- La clasificación de las tareas a ejecutar por su importancia, criticidad y/o cualquier otro criterio de relevancia para su clasificación.
- Establecimiento y monitorización de indicadores.
- Cualquier otra cuestión que redunde en la mejora de la garantía del servicio (herramientas, buenas prácticas, metodologías, etc.).

2. Eficiencia calidad-precio: se valorará la relación existente entre la calidad y la oferta económica de las ofertas presentadas, como medio para valorar la eficiencia técnico-económica y, con ello, premiar las ofertas que presenten una mejor relación calidad-precio para el Servicio Andaluz de Salud, según las siguientes expresiones y definiciones:

$$\text{Puntuación} = \text{Pmax} \times (\text{Eficiencia C_P} / \text{Eficiencia C_P max})$$

Pmax = puntuación máxima del criterio de valoración = **30 puntos**.

Eficiencia C_P max = eficiencia más alta entre el total de ofertas presentadas.

Eficiencia C_P = eficiencia de la oferta evaluada como relación entre la calidad y el precio de la oferta evaluada.

$$\text{Eficiencia C}_P = \text{Calidad} / \text{Precio}$$

Calidad = Σ (puntuación obtenida en los criterios de valoración automáticos, exceptuando el criterio eficiencia calidad-precio) + 1,50 x Σ (puntuación obtenida en los criterios de valoración no automáticos).

Precio = precio de la oferta evaluada.

$$\text{Precio} = \text{Precio}_{\text{HBS}}$$

Precio_HBS = oferta económica para la unidad de servicio

3. **Mejora en el tiempo de resolución de solicitudes de prioridad normal**: se valorará, hasta un máximo de 10 puntos, el compromiso de mejora del tiempo de resolución de las solicitudes de prioridad normal definido en el indicador IM_13 que, según lo establecido en el apartado “Indicadores” del pliego de prescripciones técnicas, es de 60 horas. Por cada compromiso de reducción de 0,5 horas se obtendrá 1 punto, hasta un máximo de 10 puntos.

Se deberá aportar como documentación de cumplimiento de este requisito, el compromiso de la persona adjudicataria de mejora del tiempo de resolución de solicitudes de prioridad normal ofertado. En caso de que no se aporte dicho compromiso, no se dará puntuación al mismo.

4. **Reducción del coste de resolución de incidencias de prioridad alta y normal**: Se valorará, hasta un máximo de 10 puntos, el compromiso de reducción del coste de las incidencias de forma progresiva durante la duración del contrato. La medición de esta reducción se basa en los indicadores IM_18 e IM_19, recogidos en el apartado “Indicadores” del pliego de prescripciones técnicas, valorándose la reducción del coste de la siguiente manera:

4.1.1. Para las incidencias de prioridad normal, cada 0,25 % de mejora en el umbral de aplicación del IM_18, que es del -10% anual, se valorará con 1 punto, hasta un máximo de 5 puntos.

4.1.2. Para las incidencias de prioridad alta, cada 0,25 % de mejora en el umbral de aplicación del IM_19, que es del -8% anual, se valorará con 1 punto, hasta un máximo de 5 puntos.

Se deberá aportar como documentación de cumplimiento de este requisito, el compromiso de la persona adjudicataria de reducción del coste de la resolución de incidencias de prioridad alta y normal de forma progresiva durante la duración del contrato. En caso de que no se aporte dicho compromiso, no se dará puntuación al mismo.



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Consejería de Salud y Consumo
Servicio Andaluz de Salud

5. **Reducción del coste de resolución de peticiones:** Se valorará, hasta un máximo de 10 puntos, el compromiso de reducción del coste de las peticiones de forma progresiva durante la duración del contrato. Para la medición de esta reducción existe el indicador IM_16, recogido en el apartado “Indicadores” del pliego de prescripciones técnicas, valorándose la reducción del coste de la siguiente manera: cada 0,5% de mejora en el umbral de aplicación del IM_16, que es del -8% se valorará con 1 punto, hasta un máximo de 10 puntos.

Se deberá aportar como documentación de cumplimiento de este requisito, el compromiso de la persona adjudicataria de reducción del coste de la resolución de peticiones de forma progresiva durante la duración del contrato. En caso de que no se aporte dicho compromiso, no se dará puntuación al mismo.

6. **Horario extendido para solicitudes de prioridad alta:** Se valorará el compromiso por parte de la persona licitadora de la aplicación del horario extendido en la resolución de solicitudes de prioridad alta. Así, si la persona licitadora se compromete a solucionar solicitudes de prioridad alta durante el horario extendido, de manera que durante dicho horario el tiempo se considere hábil desde el punto de vista del servicio y la gestión de niveles de servicio, se obtendrá una puntuación de 10 puntos. En caso contrario se obtendrá 0 puntos.

Se deberá aportar como documentación de cumplimiento de este requisito, el compromiso de la persona adjudicataria de la aplicación del horario extendido en la resolución de solicitudes de prioridad alta. En caso de que no se aporte dicho compromiso, no se dará puntuación al mismo.

Puntuación mínima exigida en la valoración de los criterios no automáticos

Asimismo, se determina que las personas licitadoras deberán obtener, al menos, un cincuenta por ciento de la puntuación máxima otorgada a la suma resultante de la valoración por criterios no automáticos, es decir, las personas licitadoras deberán obtener como mínimo 15 puntos de valoración (la mitad de la puntuación máxima) en el criterio de valoración 1 – Plan de proyecto. En caso de no alcanzarse, no continuarán en el proceso selectivo

CONDICIONES DE PRESENTACIÓN DE OFERTA

Aclaraciones a la oferta técnica para los criterios de valoración no automática

La proposición técnica tendrá la estructura que a continuación se especifica, y se entregará telemáticamente a través del portal del Sistema de relaciones electrónicas en materia de contratación de la Junta de Andalucía, SiREC. El tamaño máximo por documento debe ser de 25Mb y el nombre de cada uno de los ficheros debe tener, como máximo, 64 caracteres. Aunque el sistema permite el uso de tildes, espacios y otros caracteres especiales en el nombre de los ficheros, se recomienda minimizar el uso de los mismos.

La persona licitadora realizará una propuesta en la que describa cómo será la prestación de los servicios, y en la que incluirá, únicamente, los siguientes puntos:

1. Resumen ejecutivo
2. Plan de proyecto
 - 2.1. Recepción y transferencia del servicio
 - 2.2. Prestación y transformación del servicio
 - 2.2.1. Objetivo 1: aumentar la calidad de los servicios de la línea de desarrollo software en movilidad
 - Subobjetivo 1.1: aumentar la calidad en el proceso de desarrollo software
 - Subobjetivo 1.2: asegurar la calidad del producto software.
 - 2.2.2. Objetivo 2 gestión de las diferentes cuentas de markets de productos de software
 - Subobjetivo 2.1: gestión de las cuentas de los market.
 - Subobjetivo 2.2: gestión del ciclo de vida del software en los market.
 - 2.3. Transformación de los sistemas de información
 - 2.3.1. Objetivo 1: extender la estrategia de movilidad mSSPA a todos los ámbitos funcionales del SAS
 - 2.3.2. Objetivo 2: diseñar un proceso de renovación tecnológica del gestor de APIs
 - 2.3.3. Objetivo 3: Evolución de la herramienta de gobierno de las notificaciones a los usuarios
 - 2.4. Devolución del servicio
 - 2.5. Garantía del servicio

La oferta técnica completa se entregará en formato digital con un máximo de 150 páginas tamaño A4, con letra de tamaño mínimo 10, de tipo arial o tahoma, y con interlineado de párrafo sencillo. Aquellas ofertas que superen la puntuación mínima exigida en la valoración de los criterios no automáticos para proseguir con el procedimiento de evaluación según el apartado de criterios de adjudicación, pero que no cumplan los requisitos expuestos, se verán penalizadas con una reducción del 5% de la puntuación conseguida en los criterios evaluados de forma no automática.

Aclaraciones a la oferta técnica para los criterios de valoración automática, excepto la oferta económica

3. MEJORA EN EL TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE PRIORIDAD NORMAL	
CONCEPTO	VALOR (horas)
Horas de reducción en el umbral de aplicación del indicador IM_13	0 / 0,5 / 1,0 / 1,5 / 2,0 / 2,5 / 3,0 / 3,5 / 4,0 / 4,5 / 5,0

4. REDUCCIÓN DEL COSTE DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS DE PRIORIDAD ALTA Y NORMAL	
CONCEPTO	VALOR (porcentaje)
Porcentaje de mejora en el umbral de aplicación del indicador IM_18	0% / 0,25% / 0,50% / 0,75% / 1,00% / 1,25%
Porcentaje de mejora en el umbral de aplicación del indicador IM_19	0% / 0,25% / 0,50% / 0,75% / 1,00% / 1,25%

5. REDUCCIÓN DEL COSTE DE RESOLUCIÓN DE PETICIONES	
CONCEPTO	VALOR (porcentaje)
Porcentaje de mejora en el umbral de aplicación del indicador IM_16	0% / 0,5% / 1% / 1,5% / 2% / 2,5% / 3% / 3,5% / 4% / 4,5% / 5%



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Consejería de Salud y Consumo
Servicio Andaluz de Salud

6. HORARIO EXTENDIDO PARA SOLICITUDES DE PRIORIDAD ALTA

CONCEPTO	VALOR
Compromiso del adjudicatario a solucionar solicitudes de prioridad alta durante el horario extendido, de manera que durante dicho horario el tiempo se considere hábil desde el punto de vista del servicio y la gestión de niveles de servicio	SI / NO