



Junta de Andalucía

Consejería de la Presidencia, Interior,
Diálogo Social y Simplificación Administrativa

Sociedad Andaluza para el Desarrollo
de las Telecomunicaciones (SANDETEL)

EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR

EXPT25-00009:

*Servicio de Mantenimiento de servidores y
almacenamiento del Centro de Servicios de
SANDETEL*

Departamento/Área/Unidad: *Infraestructuras y Servicios TI/infraestructuras y
Data Center/Gest. Servicios Housing y Hosting*

Tipo de documento: Análisis de Ofertas
Código del documento: MJ-EXPT25-00009
Fecha de elaboración: 22/05/2024
Nº de Páginas 1 de 17

Técnico Servicios TI	Responsable del Contrato
José Javier Domínguez Reina	D. Antonio Viana González

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-4

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO VIANA GONZALEZ	04/06/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWL6VR489MSGRK9HMPNLWBTM7Z	PÁG. 1/17	

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SANDETEL		Cód. MJ-EXPT25-00009
Departamento /Área/Unidad: Infraestructuras y Servicios TI/infraestructuras y Data Center/Gest. Servicios Housing y Hosting		Fecha: 22/05/2024
Tipo de documento: Análisis de Ofertas		Página: 2 de 17

TABLA DE CONTENIDOS

1 OBJETO.....	3
2 PROPUESTAS EVALUADAS.....	3
3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	3
4 ANÁLISIS DE LAS PROPUESTAS.....	4
5 RESUMEN OFERTA E1 – ECONOCOM	6
6 RESUMEN OFERTA E2: ITWISE	10
7 RESUMEN OFERTA E3: SOLUTIA	14

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO VIANA GONZALEZ	04/06/2025	
VERIFICACIÓN	JOSE JAVIER DOMINGUEZ REINA Pk2jmWL6VR489MSGRK9HMPNLWBTM7Z	PÁG. 2/17	

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SANDETEL		Cód. MJ-EXPT25-00009
Departamento /Área/Unidad: Infraestructuras y Servicios TI/infraestructuras y Data Center/Gest. Servicios Housing y Hosting		Fecha: 22/05/2024
Tipo de documento: Análisis de Ofertas		Página: 3 de 17

1 OBJETO

Este documento tiene por objeto realizar la evaluación mediante juicios de valor de las ofertas presentadas al expediente de licitación SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO (Expediente EXPT25-00009)

2 PROPUESTAS EVALUADAS

A continuación se relacionan las propuestas evaluadas, indicando para cada una la codificación utilizada en el presente documento para identificar cada propuesta individual.

Código	N.º	Empresa
E1	1	ECONOCOM
E2	2	ITWISE
E3	3	SOLUTIA

3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

[1] Expediente EXPT25-00009

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO VIANA GONZALEZ	04/06/2025	
VERIFICACIÓN	JOSE JAVIER DOMINGUEZ REINA Pk2jmWL6VR489MSGRK9HMPNLWBTM7Z	PÁG. 3/17	

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SANDETEL	Cód. MJ-EXPT25-00009
Departamento /Área/Unidad: Infraestructuras y Servicios TI/infraestructuras y Data Center/Gest. Servicios Housing y Hosting	Fecha: 22/05/2024
Tipo de documento: Análisis de Ofertas	Página: 4 de 17

4 ANÁLISIS DE LAS PROPUESTAS

Este análisis corresponde al proceso de valoración mediante juicio de valor del sobre 2 de las ofertas admitidas por la mesa de contratación de Sandetel una vez revisada la documentación aportada en el sobre1 de las ofertas presentadas a dicho expediente.

A continuación, se muestra el resultado de su análisis y las valoraciones realizadas.

Indicar que no ha sido necesario solicitar aclaraciones sobre las propuestas presentadas.

Los criterios de valoración para este servicio son los siguientes:

CRITERIOS QUE DEPENDEN DE JUICIO DE VALOR (SOBRE 2)	PESO
Implementación de los servicios requeridos	30,00 %

Umbral mínimo de puntuación para continuar en el proceso selectivo: SI-

Se requiere una puntuación mínima de 18 puntos sobre 30.

Implementación de los servicios requeridos (100%):

Se valorará el modelo propuesto para la ejecución del contrato:

- Descripción de la organización: roles y responsabilidades dentro del proyecto (15%)
- Medios y recursos necesarios para la prestación del servicio, según (20%):
 - Equipo para Diagnóstico y Soporte Técnico Avanzado. (5%)
 - Técnicos de campo para garantizar un tiempo de presencia “in situ” en régimen de 24x7. (10%)
 - Reposición de equipos en caso de avería o degradación de los mismos. Estocaje de material en Sevilla. (5%)
- Descripción detallada de los canales de comunicación para las incidencias (20%):
 - Número de teléfono único con horario de Lunes a Domingo de 0 a 24 horas. (5%)
 - Cuenta de correo electrónico para recepción de incidencias y dudas. (5%)
 - Herramienta de ticketing para la comunicación y seguimiento de incidencias. (10%)
- Herramienta de Ticketing: Descripción de la herramienta de ticketing a utilizar para la creación y seguimiento de las incidencias. La herramienta debe de permitir perfiles de usuarios por organismos con sus correspondientes equipos, Los usuarios que se creen unicamente deben de tener visibilidad con sus tickets. (15%)
- Posibilidad de configurar notificaciones de alerta remota en cabinas de almacenamiento. (5%)
- Mantenimiento Flexible: Agilidad, minimizar los tiempos del procedimiento para añadir o dar de baja equipos. (10%)

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO VIANA GONZALEZ	04/06/2025	
VERIFICACIÓN	JOSE JAVIER DOMINGUEZ REINA Pk2jmWL6VR489MSGRK9HMPNLWBTM7Z	PÁG. 4/17	

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SANDETEL		Cód. MJ-EXPT25-00009
Departamento /Área/Unidad: Infraestructuras y Servicios TI/infraestructuras y Data Center/Gest. Servicios Housing y Hosting		Fecha: 22/05/2024
Tipo de documento: Análisis de Ofertas		Página: 5 de 17

- Actualización de Software: Descripción del procedimiento de instalación de software/firmware atendido por técnicos del servicio. (5%)
- Entregables del servicio: Detalle de los informes sobre incidentes y periódicos del servicio. Plantillas de ejemplo de los mismos. (10%)

4.1 ANÁLISIS DE LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

Se ha realizado el análisis de la propuesta para el **Servicio de Mantenimiento de servidores y almacenamiento del Centro de Servicios de SANDETEL**.

A continuación se muestra de manera resumida el resultado de su análisis y las valoraciones técnicas realizadas.

CRITERIOS POR JUICIO DE VALOR	TOTAL	ECONOCOM	ITWISE	SOLUTIA
Implementación de los servicios requeridos	30	28,35	30,00	29,7

En relación a los criterios de adjudicación según el criterio de juicio de valor, las empresas han obtenido los siguientes puntos (máximo 30 puntos):

- La empresa **E1: ECONOCOM** obtiene una puntuación de 28,35 puntos.
- La empresa **E2: ITWISE** obtiene una puntuación de 30 puntos.
- La empresa **E3: SOLUTIA** obtiene una puntuación de 29,70 puntos.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO VIANA GONZALEZ	04/06/2025	
VERIFICACIÓN	JOSE JAVIER DOMINGUEZ REINA Pk2jmWL6VR489MSGRK9HMPNLWBTM7Z	PÁG. 5/17	

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SANDETEL		Cód. MJ-EXPT25-00009
Departamento /Área/Unidad: Infraestructuras y Servicios TI/infraestructuras y Data Center/Gest. Servicios Housing y Hosting		Fecha: 22/05/2024
Tipo de documento: Análisis de Ofertas		Página: 6 de 17

5 RESUMEN OFERTA E1 – ECONOCOM: VALORACIÓN (28,35/30)

5.1 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN: ROLES Y RESPONSABILIDADES DENTRO DEL PROYECTO (13,50/15)

Describe de una forma correctamente el modelo de relación con el cliente, con sus correspondientes comités, la organización, indicando los integrantes de cada grupo y sus funciones y responsabilidades, así como la periodicidad de los distintos comités.

La organización está formada por 4 grandes grupos: Equipo de Gestión, Equipo de Operación y Técnicos de mantenimiento OnSite y el Centro de Competencias, donde se encuentra el Equipo de Soporte de Nivel 3.

De cada grupo se describen los miembros de los que están compuestos, Equipo de Gestión: Responsable de Operaciones, Responsable Comercial y Service Manager; Equipo de Operación: técnicos de Nivel 1; Técnicos de mantenimiento OnSite: pool de técnicos; y Equipo de Soporte de Nivel 3: equipo experto N3 remoto.

No hay descripción de la “fase de transición” del servicio.

Puntuación (0-100): 90

5.2 MEDIOS Y RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (19/20)

5.2.1 Equipo para Diagnóstico y Soporte Técnico Avanzado (4/5)

Describen las tareas que realiza cada grupo de trabajo en el servicio de mantenimiento: Servicio de Atención (Call Center) para la recepción de incidencias, Gestión de incidencias y soporte preventivo, y Soporte de alto nivel (para incidencias complejas).

En el grupo de “Gestión de incidencias y soporte preventivo” se indica que el Service Manager realizará las funciones del Gestor del ciclo de vida de los incidentes y se detallan los técnicos que participarán en las intervenciones presenciales, pero no se identifica que tipo de perfiles realizarán el “Diagnóstico y supervisión técnica”.

Puntuación (0-100): 80

5.2.2 Técnicos de campo para garantizar un tiempo de presencia “in situ” en régimen de 24x7 (10/10)

Disponen de un equipo de 27 técnicos especializados en mantenimiento en España, de los cuales 8 están en Andalucía y 6 de ellos se encuentran en Sevilla para dar respuesta a cualquier incidencia que requiera una presencia in situ en horario 24x7.

El soporte centralizado se pueden desplazar para intervenciones en caso de ser necesario.

Puntuación (0-100): 100

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO VIANA GONZALEZ	04/06/2025	
VERIFICACIÓN	JOSE JAVIER DOMINGUEZ REINA Pk2jmWL6VR489MSGRK9HMPNLWBTM7Z	PÁG. 6/17	

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SANDETEL		Cód. MJ-EXPT25-00009
Departamento /Área/Unidad: Infraestructuras y Servicios TI/infraestructuras y Data Center/Gest. Servicios Housing y Hosting		Fecha: 22/05/2024
Tipo de documento: Análisis de Ofertas		Página: 7 de 17

5.2.3 Reposición de equipos en caso de avería o degradación de los mismos. Estocaje de material en Sevilla (5/5)

Indican que en caso de no poder reparar un equipo, realizarán una sustitución temporal del mismo hasta que se repare o dejar como definitivo el equipo sustituto.

Disponen de almacenes centrales en Madrid y Barcelona, así como 3 almacenes en Andalucía: Sevilla, Granada y Málaga, estando en Sevilla el estocaje principal. En caso de rotura de stock se moverían de otros almacenes. En caso de rotura de stock se moverían de otros almacenes y en caso de no disponer se solicitaría a su “red de colaboradores/distribuidores”. Indican el stock que dispone actualmente el licitador.

Puntuación (0-100): 100

5.3 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LAS INCIDENCIAS (20/20)

5.3.1 Número de teléfono único con horario de Lunes a Domingo de 0 a 24 horas (5/5)

Disponen de teléfono único en horario 24x7 y proporcionan el mismo.

Puntuación (0-100): 100

5.3.2 Cuenta de correo electrónico para recepción de incidencias y dudas (5/5)

Disponen de correo electrónico para recepción de incidencias y dudas y lo indican.

Puntuación (0-100): 100

5.3.3 Herramienta de ticketing para la comunicación y seguimiento de incidencias (10/10)

Disponen de una herramienta de ticketing, que se llama GGATE, para la gestión de incidencias. El acceso a esta herramienta es vía web.

Desde esta herramienta se permite: abrir incidencias, buscar incidencias (tanto abiertas como cerradas), informe por incidencias y reports de intervención.

Puntuación (0-100): 100

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO VIANA GONZALEZ	04/06/2025	
VERIFICACIÓN	JOSE JAVIER DOMINGUEZ REINA Pk2jmWL6VR489MSGRK9HMPNLWBTM7Z	PÁG. 7/17	

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SANDETEL		Cód. MJ-EXPT25-00009
Departamento /Área/Unidad: Infraestructuras y Servicios TI/infraestructuras y Data Center/Gest. Servicios Housing y Hosting		Fecha: 22/05/2024
Tipo de documento: Análisis de Ofertas		Página: 8 de 17

5.4 HERRAMIENTA DE TICKETING: DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA DE TICKETING A UTILIZAR PARA LA CREACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS INCIDENCIAS. LA HERRAMIENTA DEBE DE PERMITIR PERFILES DE USUARIOS POR ORGANISMOS CON SUS CORRESPONDIENTES EQUIPOS, LOS USUARIOS QUE SE CREEN ÚNICAMENTE DEBEN DE TENER VISIBILIDAD CON SUS TICKETS (15/15)

Describen la herramienta web que proporcionan así como todas las opciones que permite.
La herramienta de ticketing permite distintos perfiles con sus correspondientes visibilidades.

Puntuación (0-100): 100

5.5 POSIBILIDAD DE CONFIGURAR NOTIFICACIONES DE ALERTA REMOTA EN CABINAS DE ALMACENAMIENTO (4/5)

Se exponen de manera somera los pasos necesarios a realizar para configurar las alertas remotas en las cabinas de almacenamiento que dispongan de la funcionalidad de envío de notificaciones y alarmas. Solo reciben las alertas mediante correo electrónica a la cuenta de incidencias de ECONOCOM GROUP. Ante la llegada de una alerta, el licitador realizará el filtrado de las mismas.

Proporcionan el enlace correspondiente a la documentación web de un modelo de cabina de un fabricante.

Puntuación (0-100): 80

5.6 MANTENIMIENTO FLEXIBLE: AGILIDAD, MINIMIZAR LOS TIEMPOS DEL PROCEDIMIENTO PARA AÑADIR O DAR DE BAJA EQUIPOS (9/10)

Recomienda realizar un preaviso de un mínimo de 15 días, tanto en las altas como en las bajas y modificaciones. Para las altas y bajas de equipos se indica que se proporcionará la “Fecha de alta” o la “fecha de la baja, desde la cual ya no se facturará”, respectivamente.

Puntuación (0-100): 90

5.7 ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE NUEVAS RELEASES DE SOFTWARE/FIRMWARE ATENDIDO POR TÉCNICOS DEL SERVICIO (4/5)

Se realizarán las actualizaciones de firmware que estén liberadas por el fabricante o que sean proporcionadas por SANDETEL. Las actualizaciones de firmware siempre serán por petición del cliente o si surge alguna actualización necesaria y se ejecutarán fuera de horario laboral.

Solo contempla la actualización de firmware cuando esté liberado por el fabricante o lo proporcione SANDETEL, pero no contempla la actualización de firmware como correctivo urgente para resolver una

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO VIANA GONZALEZ	04/06/2025	
VERIFICACIÓN	JOSE JAVIER DOMINGUEZ REINA Pk2jmWL6VR489MSGRK9HMPNLWBTM7Z	PÁG. 8/17	

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SANDETEL		Cód. MJ-EXPT25-00009
Departamento /Área/Unidad: Infraestructuras y Servicios TI/infraestructuras y Data Center/Gest. Servicios Housing y Hosting		Fecha: 22/05/2024
Tipo de documento: Análisis de Ofertas		Página: 9 de 17

avería proporcionando el propio licitador el firmware necesario incluso cuando no esté liberado por el fabricante y/o no disponga de el SANDETEL.

Puntuación (0-100): 80

5.8 ENTREGABLES DEL SERVICIO. DETALLE DE LOS INFORMES SOBRE INCIDENTES Y PERIÓDICOS DEL SERVICIO. PLANTILLAS DE EJEMPLO DE LOS MISMOS (10/10)

Indican que al inicio del servicio se acordarán los datos de los informes periódicos y que se irán adaptando con el tiempo en función de las necesidades, aunque inicialmente proponen unos informes mensuales de seguimiento.

Muestran ejemplos detallados de los informes: Informe de casos resueltos, volumetría mensual, resumen ejecutivo indicadores de servicio y un informe sobre “Hechos relevantes”.

Puntuación (0-100): 100

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO VIANA GONZALEZ	04/06/2025	
VERIFICACIÓN	JOSE JAVIER DOMINGUEZ REINA Pk2jmWL6VR489MSGRK9HMPNLWBTM7Z	PÁG. 9/17	

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SANDETEL		Cód. MJ-EXPT25-00009
Departamento /Área/Unidad: Infraestructuras y Servicios TI/infraestructuras y Data Center/Gest. Servicios Housing y Hosting		Fecha: 22/05/2024
Tipo de documento: Análisis de Ofertas		Página: 10 de 17

6 RESUMEN OFERTA E2: ITWISE: VALORACIÓN (30/30)

6.1 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN: ROLES Y RESPONSABILIDADES DENTRO DEL PROYECTO (15/15)

Se describe completamente la organización, indicando los componentes de cada grupo y sus responsabilidades.

Definen y detallan las siguientes figuras por parte la empresa: Responsable del contrato, Interlocutor Comercial, Jefe de Proyecto, Técnicos especializados, Técnicos de Campo y Responsable del CAU.

El modelo de relación con el cliente se realizan mediante “Controles de Servicio” y proporcionan un “Plan de devolución” a la finalización del mismo hacia el nuevo adjudicatario.

Puntuación (0-100): 100

6.2 MEDIOS Y RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (20/20)

6.2.1 Equipo para Diagnóstico y Soporte Técnico Avanzado (5/5)

Describen el proceso que se realiza para la resolución de las incidencias: Service Desk (Único Punto de Contacto, que realiza el registro de incidencias, seguimiento, ...), este primer nivel puede escalar las incidencias a un segundo nivel (técnicos especialistas) y estos pueden escalarlo a un tercer nivel del fabricante.

El grupo de Soporte Especializado asignado a este servicio está compuesto por 1 Coordinador del servicio y 4 técnicos especialistas, todos con diversas certificaciones.

Puntuación (0-100): 100

6.2.2 Técnicos de campo para garantizar un tiempo de presencia “in situ” en régimen de 24x7 (10/10)

El licitador dispondrá de 10 técnicos de campo ubicados en Sevilla para garantizar la asistencia presencial en los tiempos demandados, aunque pueden ampliar el número de técnicos para garantizar los ANS fijados.

Puntuación (0-100): 100

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO VIANA GONZALEZ	04/06/2025	
VERIFICACIÓN	JOSE JAVIER DOMINGUEZ REINA Pk2jmWL6VR489MSGRK9HMPNLWBTM7Z	PÁG. 10/17	

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SANDETEL		Cód. MJ-EXPT25-00009
Departamento /Área/Unidad: Infraestructuras y Servicios TI/infraestructuras y Data Center/Gest. Servicios Housing y Hosting		Fecha: 22/05/2024
Tipo de documento: Análisis de Ofertas		Página: 11 de 17

6.2.3 Reposición de equipos en caso de avería o degradación de los mismos. Estocaje de material en Sevilla (5/5)

Indican que pueden realizar la la sustitución temporal de un equipo averiado por otro equivalente o de superiores prestaciones. En esta situación lo dejarán completamente operativo.

Cuenta con almacén en Sevilla e indican el material que aloja dicho almacén. También disponen de almacén en Madrid y acuerdos con proveedores de Hardware para reaprovisinamiento de piezas para garantizar el stock de las mismas.

Indican el stock de equipos completos de modo generico (indicando el total por tipo de equipos) y el detalle de cada tipo de equipo.

Puntuación (0-100): 100

6.3 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LAS INCIDENCIAS (20/20)

6.3.1 Número de teléfono único con horario de Lunes a Domingo de 0 a 24 horas (5/5)

Disponen de teléfono único en horario 24x7 y proporcionan el mismo.

Puntuación (0-100): 100

6.3.2 Cuenta de correo electrónico para recepción de incidencias y dudas (5/5)

Disponen de correo electrónico para recepción de incidencias y dudas y lo indican.

Puntuación (0-100): 100

6.3.3 Herramienta de ticketing para la comunicación y seguimiento de incidencias (10/10)

Disponen de una herramienta de ticketing multi-cliente y multi-entorno, ServiceTonic, para la gestión de incidencias a la que se accede vía web, indican la URL del misma. Desde esta herramienta se realiza el ciclo completo de vida de la incidencia (apertura, clasificación, priorización, diagnóstico, seguimiento, actualizaciones y cierre).

Puntuación (0-100): 100

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO VIANA GONZALEZ	04/06/2025	
VERIFICACIÓN	JOSE JAVIER DOMINGUEZ REINA Pk2jmWL6VR489MSGRK9HMPNLWBTM7Z	PÁG. 11/17	

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SANDETEL		Cód. MJ-EXPT25-00009
Departamento /Área/Unidad: Infraestructuras y Servicios TI/infraestructuras y Data Center/Gest. Servicios Housing y Hosting		Fecha: 22/05/2024
Tipo de documento: Análisis de Ofertas		Página: 12 de 17

6.4 HERRAMIENTA DE TICKETING: DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA DE TICKETING A UTILIZAR PARA LA CREACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS INCIDENCIAS. LA HERRAMIENTA DEBE DE PERMITIR PERFILES DE USUARIOS POR ORGANISMOS CON SUS CORRESPONDIENTES EQUIPOS, LOS USUARIOS QUE SE CREEN ÚNICAMENTE DEBEN DE TENER VISIBILIDAD CON SUS TICKETS. (15/15)

Describen la herramienta de ticketing usada, ServiceTonic, así como todas sus funcionalidades.

La herramienta proporciona un “Portal de usuario personalizado” lo que permite disponer de múltiples usuarios con perfiles configurables para personalizar los permisos de cada usuario. Los permisos de usuarios se configuran en la “Estructura de Equipos”.

Puntuación (0-100): 100

6.5 POSIBILIDAD DE CONFIGURAR NOTIFICACIONES DE ALERTA REMOTA EN CABINAS DE ALMACENAMIENTO (5/5)

Hacen una descripción de como se podrían monitorizar las cabinas de diversos fabricantes y proponen una solución híbrida en función de tipo de cabina y fabricante, consistente en usar en los casos en que resulta posible el sistema de alertas propio del equipo, y en los casos donde esto no se puede realizar utilizar una herramienta de monitorización, el software y el hardware para este sistema de monitorización lo proporciona el licitador.

En ambos casos, ante la llegada de una alerta se creará la correspondiente incidencia en su herramienta de Ticketing para el seguimiento de la misma.

Puntuación (0-100): 100

6.6 MANTENIMIENTO FLEXIBLE: AGILIDAD, MINIMIZAR LOS TIEMPOS DEL PROCEDIMIENTO PARA AÑADIR O DAR DE BAJA EQUIPOS (10/10)

Permiten la alta y baja de equipos, facturándose o descontándose la cuantía debida a los días de alta o baja del equipamiento.

La baja de equipos se efectuará en un plazo máximo de 48 horas laborables y el alta en un plazo máximo de 96 horas laborables.

Puntuación (0-100): 100

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO VIANA GONZALEZ	04/06/2025	
VERIFICACIÓN	JOSE JAVIER DOMINGUEZ REINA Pk2jmWL6VR489MSGRK9HMPNLWBTM7Z	PÁG. 12/17	

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SANDETEL		Cód. MJ-EXPT25-00009
Departamento /Área/Unidad: Infraestructuras y Servicios TI/infraestructuras y Data Center/Gest. Servicios Housing y Hosting		Fecha: 22/05/2024
Tipo de documento: Análisis de Ofertas		Página: 13 de 17

6.7 ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE NUEVAS RELEASES DE SOFTWARE/FIRMWARE ATENDIDO POR TÉCNICOS DEL SERVICIO (5/5)

Describen el procedimiento de actualización de firmware proporcionado por Sandetel de forma completa, analizando la viabilidad de la actualización y a qué versión.

En caso de en una avería que requiera la actualización del firmware), el licitador proporcionará el firmware necesario para su resolución asumiendo los gastos que pudiera ocasionar.

Puntuación (0-100): 100

6.8 ENTREGABLES DEL SERVICIO. DETALLE DE LOS INFORMES SOBRE INCIDENTES Y PERIÓDICOS DEL SERVICIO. PLANTILLAS DE EJEMPLO DE LOS MISMOS (10/10)

Detallan de manera muy completa los informes que se proporcionarán y aportan plantillas de los mismos.

Los informes que proporcionaran son: Informe de seguimiento (resumen general de las incidencias atendidas), Informe de cierre (resumen detallado de las incidencias cerradas), Informe de las actuaciones realizadas (informe de las revisiones proactivas), Acuerdos de niveles de servicio.

De forma puntual entregarán informes sobre una incidencia concreta (se pueden recibir también de forma automática) e Informe de destrucción de soporte de información.

Puntuación (0-100): 100

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO VIANA GONZALEZ	04/06/2025	
VERIFICACIÓN	JOSE JAVIER DOMINGUEZ REINA Pk2jmWL6VR489MSGRK9HMPNLWBTM7Z	PÁG. 13/17	

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SANDETEL		Cód. MJ-EXPT25-00009
Departamento /Área/Unidad: Infraestructuras y Servicios TI/infraestructuras y Data Center/Gest. Servicios Housing y Hosting		Fecha: 22/05/2024
Tipo de documento: Análisis de Ofertas		Página: 14 de 17

7 RESUMEN OFERTA E3: SOLUTIA: VALORACIÓN (29,7/30)

7.1 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN: ROLES Y RESPONSABILIDADES DENTRO DEL PROYECTO (15/15)

Describe de forma correcta la organización, indicando los componentes de cada grupo y sus responsabilidades.

La organización está formada por 2 grandes grupos: Gestión y Soporte. De cada uno de los miembros del grupo se indican los componentes y sus responsabilidades y conocimientos. Los miembros del grupo de Gestión son: Jefe de Proyecto, Service Manager y Account Manager; y los miembros del grupo de Soporte: Especialistas Técnicos-Dispatchers, Ingenieros de Soporte Nivel 1, Ingenieros de Soporte Nivel 2 y Técnicos de campo.

Proponen de forma correcta el modelo de relación con el cliente, con sus correspondientes comités, indicando los integrantes de cada comité, así como la periodicidad de los distintos comités.

Se proporciona una detallada descripción de la “Devolución del servicio (Transferencia)” a la finalización del mismo.

Puntuación (0-100): 100

7.2 MEDIOS Y RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (20/20)

7.2.1 Equipo para Diagnóstico y Soporte Técnico Avanzado (5/5)

Proporcionan Técnicos Especialista con función de “dispatching” que serán los encargados de recepcionar las incidencias, registrarlas en la herramienta y asignarlas al equipo correspondiente, así como realizar el seguimiento de las mismas.

Incorporan un “equipo de Ingenieros de Soporte Nivel 1”, compuesto de 1 Coordinador y 4 técnicos, que se encarga de la gestión inicial de la incidencia; y cuentan con un “equipo de Ingenieros de Soporte Nivel 2”, compuesto de 1 Coordinador y 4 técnicos, más especializado para incidencias más complejas.

Puntuación (0-100): 100

7.2.2 Técnicos de campo para garantizar un tiempo de presencia “in situ” en régimen de 24x7 (10/10)

El dimensionamiento inicial del Equipo de Soporte Local lo componen 23 técnicos, estando 15 en Sevilla y 8 en Granada, siempre hay técnicos en cada provincia en horario 24x7.

Puntuación (0-100): 100

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO VIANA GONZALEZ	04/06/2025	
VERIFICACIÓN	JOSE JAVIER DOMINGUEZ REINA Pk2jmWL6VR489MSGRK9HMPNLWBTM7Z	PÁG. 14/17	

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SANDETEL		Cód. MJ-EXPT25-00009
Departamento /Área/Unidad: Infraestructuras y Servicios TI/infraestructuras y Data Center/Gest. Servicios Housing y Hosting		Fecha: 22/05/2024
Tipo de documento: Análisis de Ofertas		Página: 15 de 17

7.2.3 Reposición de equipos en caso de avería o degradación de los mismos. Estocaje de material en Sevilla (5/5)

Desarrollo completo de la reposición de equipo, en caso de avería que no se puedan reparar e impida la operatividad del sistema o su degradación, por uno de características similares o superiores.

Disponen de un almacén central en Sevilla y almacenes distribuidos por Andalucía. Indican el estocaje de equipos completos que disponen de forma genérica.

Puntuación (0-100): 100

7.3 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LAS INCIDENCIAS (20/20)

7.3.1 Número de teléfono único con horario de Lunes a Domingo de 0 a 24 horas (5/5)

Disponen de teléfono único en horario 24x7 y proporcionan el mismo.

Puntuación (0-100): 100

7.3.2 Cuenta de correo electrónico para recepción de incidencias y dudas (5/5)

Disponen de correo electrónico para recepción de incidencias y dudas y lo indican.

Puntuación (0-100): 100

7.3.3 Herramienta de ticketing para la comunicación y seguimiento de incidencias (10/10)

Disponen de una herramienta de ticketing, SIGRI, la cual dispone de un módulo para la gestión de incidencias. A esta herramienta se accede vía web e indican la URL del misma.

Desde el módulo de Gestión de Incidencias se realiza el seguimiento y control de las mismas.

Puntuación (0-100): 100

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO VIANA GONZALEZ	04/06/2025	
VERIFICACIÓN	JOSE JAVIER DOMINGUEZ REINA Pk2jmWL6VR489MSGRK9HMPNLWBTM7Z	PÁG. 15/17	

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SANDETEL		Cód. MJ-EXPT25-00009
Departamento /Área/Unidad: Infraestructuras y Servicios TI/infraestructuras y Data Center/Gest. Servicios Housing y Hosting		Fecha: 22/05/2024
Tipo de documento: Análisis de Ofertas		Página: 16 de 17

7.4 HERRAMIENTA DE TICKETING: DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA DE TICKETING A UTILIZAR PARA LA CREACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS INCIDENCIAS. LA HERRAMIENTA DEBE DE PERMITIR PERFILES DE USUARIOS POR ORGANISMOS CON SUS CORRESPONDIENTES EQUIPOS, LOS USUARIOS QUE SE CREEN ÚNICAMENTE DEBEN DE TENER VISIBILIDAD CON SUS TICKETS. (15/15)

Describen la herramienta de ticketing y los módulos que forman parte de ella.

La herramienta dispone de un “Módulo de Gestión de Personal” en el cual se pueden dar de alta los usuarios y los perfiles necesarios. Estos perfiles se asignarían a los usuarios.

Puntuación (0-100): 100

7.5 POSIBILIDAD DE CONFIGURAR NOTIFICACIONES DE ALERTA REMOTA EN CABINAS DE ALMACENAMIENTO (5/5)

Proponen un sistema de monitorización continua, describen los tipos de alertas que configurarían para los 4 modelos de cabina indicadas en el expediente y sus canales de notificación: correo electrónico, SNMP y SMS. El licitador proporcionará el hardware necesario para la monitorización de aquellos elementos que no permitan otra forma de monitorizarlo.

Toda la información relacionada con las alertas y las incidencias serán registradas.

Puntuación (0-100): 100

7.6 MANTENIMIENTO FLEXIBLE: AGILIDAD, MINIMIZAR LOS TIEMPOS DEL PROCEDIMIENTO PARA AÑADIR O DAR DE BAJA EQUIPOS (10/10)

Permiten la alta y baja de equipos, facturándose o descontándose la cuantía debida a los días de alta o baja del equipamiento.

El alta de equipos se efectuará en un máximo de 48 horas y la baja se efectuará “desde el primer día de la solicitud de baja” del mismo.

Puntuación (0-100): 100

7.7 ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE NUEVAS RELEASES DE SOFTWARE/FIRMWARE ATENDIDO POR TÉCNICOS DEL SERVICIO (4/5)

De forma semestral se revisarán las versiones de firmware y software y se abordará, junto con SANDETEL, la necesidad de actualizarlo. Las actualizaciones de firmware serán proporcionadas por SANDETEL.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO VIANA GONZALEZ	04/06/2025	
VERIFICACIÓN	JOSE JAVIER DOMINGUEZ REINA Pk2jmWL6VR489MSGRK9HMPNLWBTM7Z	PÁG. 16/17	

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SANDETEL		Cód. MJ-EXPT25-00009
Departamento /Área/Unidad: Infraestructuras y Servicios TI/infraestructuras y Data Center/Gest. Servicios Housing y Hosting		Fecha: 22/05/2024
Tipo de documento: Análisis de Ofertas		Página: 17 de 17

Solo contempla la actualización de firmware cuando esté liberado por el fabricante o lo proporcione SANDETEL, pero no contempla la actualización de firmware como correctivo urgente para resolver una avería proporcionando el propio licitador el firmware necesario incluso cuando no esté liberado por el fabricante y/o no disponga de el SANDETEL.

Puntuación (0-100): 80

7.8 ENTREGABLES DEL SERVICIO. DETALLE DE LOS INFORMES SOBRE INCIDENTES Y PERIÓDICOS DEL SERVICIO. PLANTILLAS DE EJEMPLO DE LOS MISMOS (10/10)

Inicialmente, periódicamente proporcionarán Informes de Seguimiento del Servicio. Proponen de forma detallada los siguientes informes: Informe de seguimiento y progreso, Informe de ANS, Informes de cierre, Informes de actuaciones de calidad

Proporcionan imágenes de ejemplos de los informes.

Puntuación (0-100): 100

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO VIANA GONZALEZ	04/06/2025	
VERIFICACIÓN	JOSE JAVIER DOMINGUEZ REINA Pk2jmWL6VR489MSGRK9HMPNLWBTM7Z	PÁG. 17/17	