

ANEXO II AL CUADRO RESUMEN

Apartado 8.3 del Cuadro Resumen: Resumen de los costes directos e indirectos y otros eventuales gastos calculados para la determinación del Presupuesto base de licitación o precio unitario:

Metodología utilizada

Para obtener el desglose del presupuesto base de licitación diferenciando los costes directos, indirectos y otros eventuales gastos, conforme a lo preceptuado por el artículo 100.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, se considera la metodología definida en el libro “La determinación del precio en los contratos públicos con base en el coste”¹ para estimar los Gastos Generales y el Beneficio Industrial de una empresa en función de su sector de actividad.

Para ello, se tienen en cuenta los datos de las ratios sectoriales publicados por la Central de Balances del Banco de España (CenBal)², concretamente las siguientes:

- R01: valor añadido/cifra neta de negocios (margen bruto en %)
- R02: gasto de personal/cifra neta de negocios (en %)
 - Se estimará en cada caso un peso para los gastos de personal directamente imputables a la ejecución del contrato según su tipología (gpd).
- R03: resultado económico bruto/cifra neta de negocios (en %)
- R14: inmovilizado material/total activo fijo (en %)

Con estas ratios se calculan los datos necesarios aplicando las siguientes fórmulas establecidas en la citada metodología:

Beneficio Industrial = R03

Gastos Generales de Estructura = 100 – Costes Directos – beneficio industrial.

Costes Directos = $((100 - R01) \times (1 - R14 / 100)) + (gpd \times R02)$

Cálculo para el desglose de costes en servicios TIC

Para aplicar la metodología descrita a las contrataciones de servicios TIC y obtener los parámetros aplicables a la estructura de costes y margen de beneficio industrial de las empresas licitadoras de este tipo de contratos se han tenido en cuenta las ratios sectoriales publicadas por la Central de Balances del

¹ Juan Carlos Gómez Guzmán. 2018. “La determinación del precio en los contratos públicos con base en el coste”. Editorial Wolters Kluwer.

² Disponibles en Internet para descarga libre y gratuita a través de la URL http://app.bde.es/rss_www/Ratios



Banco de España (CenBal) para el sector de actividad J62: “Programación, Consultoría y Otras Actividades relacionadas con la Informática” para el año 2022, incluyendo todos los volúmenes de facturación agregados. Para cada ratio empleada en el cálculo se ha tomado el valor Q2, que se corresponde con la mediana de la serie estadística.

Ratio	Nombre de Ratio	Q2
R01	Valor añadido/Cifra neta de negocios	53,00%
R02	Gastos de personal/Cifra neta de negocios	39,41%
R03	Resultado económico bruto/Cifra neta de negocios	7,16%
R14	Inmovilizado material/Total activo fijo	2,80%

Tabla. Ratios consideradas para el cálculo del desglose de costes en contratos de servicios TIC

Se considera que la proporción de los gastos de personal directamente imputable a la prestación del servicio es del 80% (gpd) del total de gastos de personal de la empresa (R02), al ser los servicios informáticos una actividad intensa de mano de obra.

De este modo, se obtiene la siguiente estructura de costes:

- **Gastos Generales de Estructura:** 15,63% del presupuesto de ejecución material.
- **Beneficio Industrial:** 7,16% del presupuesto de ejecución material.

Los **costes directos** supondrán, por tanto, un 77,21%.

Todo lo anterior se puede ver de forma ordenada y resumida en el siguiente cuadro:



Sector de actividad (CNAE): J62 Programación, consultoría y otras actividades relacionadas con la informática				
VARIABLE	CONCEPTO	PORCENTAJE	PRESUPUESTO DE LICITACIÓN IVA excluido	COMENTARIOS Y SUPOSICIONES
A	VALOR DE VENTA - PRECIO DEL PRODUCTO $A=B+C+D$	100,00%	25,50 €	Presupuesto de licitación
R01	VALOR AÑADIDO/CIFRA NETA DE NEGOCIO	53,00%	13,52 €	Equivale a margen bruto sobre ventas
R02	GASTOS DE PERSONAL/CIFRA NETA DE NEGOCIO	39,41%	10,05 €	De esta cantidad, el 32,50%, que equivalen a 3,27 €, corresponden a costes de la seguridad social
	Suponemos que el porcentaje que aparece a continuación sobre la estructura empresarial es personal directamente involucrado en el servicio, porque es una actividad intensiva en dicha proporción en lo referente a mano de obra	80,00%	8,04 €	Coste de laboral directo = 9,73 € (8,04 € + 1,69 € de IVA)
R14	INMOVILIZADO MATERIAL/TOTAL ACTIVO	2,80%	0,71 €	Suponemos igual para toda la estructura de la empresa
B	TOTAL COSTE DE VENTAS $B=b1+b2$	77,21%	19,69 €	En esta composición, el coste directo incorpora los gastos generales de producción o GGF, que son originariamente de naturaleza indirecta
b1	Materiales, productos y gastos de fabricación	45,68%	11,65 €	$b1 = (A-R01) \times (1-R14)$. No incluye la amortización, servicios exteriores y otros gastos de explotación, incluidos en gastos generales de estructura
b2	Gastos de personal (coste laboral directo)	31,53%	8,04 €	$b2 = 40\% \times R02$
D=R03	RESULTADO DE EXPLOTACIÓN (BENEFICIO INDUSTRIAL)	7,16%	1,83 €	
C	GASTOS GENERALES DE ESTRUCTURA	15,63%	3,99 €	$C = A - B - D$. Son también costes indirectos; no incluye gastos financieros, extraordinarios, correcciones de valor por deterioros, dotaciones a provisiones, ni los gastos impositivos sobre beneficios, porque ninguno de ellos proporciona utilidad para el objeto del contrato.

Según todos los parámetros empresariales definidos y el precio de la unidad de referencia, se consideran los siguientes costes laborales directos netos, obtenidos al multiplicar el importe de la HBS por R02 y por 80% (factor de intensidad de la mano de obra para esta actividad), y los costes laborales directos, (impuestos indirectos incluidos), tanto para la unidad de referencia (HBS) como para el presupuesto base de licitación:

HBS	COSTE LABORAL DIRECTO NETO (IVA excluido)	COSTE LABORAL DIRECTO (IVA incluido)
1	8,03964 €	9,7279644 €
171.600	1.379.602,22 €	1.669.318,69 €



Adecuación a los precios de mercado

Para asegurar la adecuación a los precios de mercado, se han utilizado las tarifas que se determinan para los contratos de tecnologías de la información y comunicación de la Junta de Andalucía recogidas en la Instrucción 1/2024, de 2 de abril de 2024, de la Agencia Digital de Andalucía.

Se puede consultar dicha instrucción en el siguiente enlace:

https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/apl/pdc_sirec/perfiles-licitaciones/detalle-perfil.jsf?perfilContratante=ADA01&organismo=CPIDSSA

Atendiendo a lo estipulado en el anexo I de dicha instrucción sobre perfiles, precios de referencia y desglose de costes en contratos de bienes y servicios TIC, cuyo objetivo principal es determinar la información de referencia para la elaboración de la documentación de licitación de bienes y servicios TIC por parte de las entidades incluidas en su ámbito de aplicación, a continuación, se determinan los perfiles que prestarán los servicios objeto de esta contratación.

PERFIL PROFESIONAL	Correspondencia con los perfiles TIC
Responsable de los servicios	Gestor de operaciones
Gestor de servicios	Gestor de servicios
Jefe de proyecto / consultor	Gestor de proyecto
Analista de negocio	Analista de negocio
Analista programador	Administrador de datos
Programador senior	Especialista en pruebas
Programador junior	Desarrollador

Para obtener una descripción de cada perfil, su misión y principales tareas, competencias y nivel de madurez asociados del modelo Ee-CF remitimos al documento actualizado del acuerdo técnico CWA para su consulta:

<https://itprofessionalism.org/professionalism/e-competence-framework/>

Los precios de referencia de perfiles TIC para las contrataciones de la Junta de Andalucía se determina en la siguiente tabla:



Familia Perfil	Nombre Perfil	MÍNIMO (SIN IVA)	MEDIO (SIN IVA)
Gestión Técnica	Gestor de aseguramiento de calidad	39,04 €	48,80 €
	Gestor de ciberseguridad	51,22 €	64,03 €
	Gestor de proyecto	45,32 €	56,65 €
	Gestor de servicios	45,75 €	57,19 €
Diseño	Analista de negocio	36,59 €	45,73 €
	Analista de sistemas	36,24 €	45,30 €
	Arquitecto de sistemas	42,17 €	52,71 €
	Arquitecto empresarial	44,63 €	55,78 €
	Diseñador de soluciones	39,07 €	48,84 €
	Especialista de datos	41,61 €	52,02 €
Desarrollo	Desarrollador	28,64 €	35,80 €
	Especialista en medios digitales	33,65 €	42,06 €
	Especialista en pruebas	29,36 €	36,70 €
Operación y Servicios	Administrador de datos	35,95 €	44,94 €
	Administrador de sistemas	35,06 €	43,82 €
	Especialista en redes	33,81 €	42,27 €
	Especialista técnico	30,53 €	38,16 €
	Soporte de servicios (*)	25,32 €	31,65 €
	Consultor digital	41,09 €	51,36 €
Soporte	Especialista en ciberseguridad	45,72 €	57,15 €
	Formador digital	33,26 €	41,58 €
	Gestor de cuentas	44,77 €	55,96 €
	Experto en DevOps	45,85 €	57,31 €
Mejora de Procesos	Líder en transformación digital	51,53 €	64,41 €
	Product Owner	41,67 €	52,09 €
	Scrum Master	40,32 €	50,40 €
	Científico de datos	46,69 €	58,36 €
Negocio	CIO	75,04 €	93,80 €
	Gestor de información de negocio	49,71 €	62,14 €
	Gestor de operaciones	51,32 €	64,15 €

Tabla. Precios mínimos y medios de referencia de los perfiles TIC a emplear en las contrataciones de la Junta de Andalucía

A partir de esta tabla, se establece el precio de la HBS partiendo del precio mínimo de referencia del perfil más básico, denominado “soporte de servicios” (*), establecido en 25,32 € en el Anexo II.A de la Instrucción 1/2024, de 2 de abril de 2024, de la Agencia Digital de Andalucía, sin incluir el impuesto sobre el valor añadido (IVA). Para facilitar los cálculos, se redondea el precio a 25,50 €, IVA excluido (30,8550 € con IVA), que se encuentra entre el mínimo establecido (25,32 €) y el precio medio de referencia (31,65 €), puesto que, dado que se trata de valores medios y los factores que influyen en el coste de un perfil son múltiples, se permite una variación de estos al alza o a la baja para adaptarlos a los requisitos específicos de la licitación.



Así, las tarifas por hora de trabajo, expresadas en HBS, de los perfiles profesionales definidos en el presente contrato, establecidos en el apartado “Elementos de cómputo y tarificación” del pliego de prescripciones técnicas y una vez aplicado el correspondiente factor, son las siguientes:

Correspondencia con los perfiles TIC	PRECIO MÍNIMO ADA (SIN IVA)	PRECIO MEDIO ADA (SIN IVA)	PERFILES PROFESIONALES DE LA LICITACIÓN	TARIFA DEL PERFIL POR HORA DE TRABAJO	PRECIO DE LICITACIÓN POR PERFIL (SIN IVA)
Gestor de operaciones	51,32 €	64,15 €	Responsable de los servicios	2,50 x HBS	63,75 €
Gestor de servicios	45,75 €	57,19 €	Gestor de servicios	2,20 x HBS	56,10 €
Gestor de proyecto	45,32 €	56,65 €	Jefe de proyecto / consultor	2,10 x HBS	53,55 €
Analista de negocio	36,59 €	45,73 €	Analista de negocio	1,70 x HBS	43,35 €
Administrador de datos	35,95 €	44,94 €	Analista programador	1,60 x HBS	40,80 €
Especialista en pruebas	29,36 €	36,70 €	Programador senior	1,30 x HBS	33,15 €
Desarrollador	28,64 €	35,80 €	Programador junior	1,20 x HBS	30,60 €

En el caso de esta contratación, se ha considerado una tarifa que no supera el precio medio de referencia ni se sitúa por debajo del precio mínimo establecido, cumpliendo así con lo dispuesto en la citada instrucción en todos los perfiles profesionales.

Precios mínimos de los perfiles TIC según convenio

Para el cálculo de los precios mínimos para cada perfil según convenio, se ha realizado una correspondencia de los perfiles propuestos con las categorías profesionales (área/grupo/nivel) del XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudio de mercado y de la opinión pública (BOE nº177, de 26 de julio de 2023), de obligada observancia para todas las empresas que presten servicios de informática y de servicios de tecnologías de la información.

Para cada perfil, se indica el salario mínimo bruto (anual y por hora) conforme a las tablas salariales del convenio tomando los datos aplicables a partir de 1 de enero de 2024, así como el precio mínimo (PM) para cada perfil calculado contemplando adicionalmente los gastos generales y beneficio industrial definidos en el Anexo II.B de la Instrucción 1/2024, de 2 de abril de 2024, de la Agencia Digital de Andalucía, y los costes de seguridad social (32,5%). Estas cantidades no incluyen el IVA.

Para calcular el salario bruto por hora (SBH) a partir del salario bruto anual (SBA), se han considerado las 1.800 horas anuales de jornada ordinaria máxima de trabajo efectivo contemplada por el citado convenio. El cálculo del precio mínimo (PM) se obtiene contemplando el beneficio industrial (bi) y los gastos generales (gg) sobre el salario mínimo con seguridad social (SBHss), conforme a la siguiente fórmula:

$$PM = SBHss + PM * bi + PM * gg$$

De manera que el precio mínimo para cada perfil según convenio (PM) y contemplando la estructura de costes de las empresas de Programación, Consultoría y Otras Actividades relacionadas con la Informática definidas en el Anexo II.B de la Instrucción 1/2024, de 4 de mayo de 2023, de la Agencia Digital de Andalucía, resulta en:

$$PM = \frac{SBHss}{1 - bi - gg}$$



FAMILIA DE PERFILES	PERFIL CWA 16458-1:2018	ÁREA/ GRUPO/ NIVEL	SALARIO BRUTO ANUAL (SBA)	SALARIO BRUTO HORA (SBH)	SALARIO BRUTO/HORA CON SEG. SOCIAL (SBHss)	PRECIO MÍNIMO CONVENIO (PM)
GESTIÓN TÉCNICA	Gestor de aseguramiento de calidad	3/B/I	27.985,64 €	15,55 €	20,60 €	26,68 €
	Gestor de ciberseguridad	3/B/I	27.985,64 €	15,55 €	20,60 €	26,68 €
	Gestor de proyecto	3/B/I	27.985,64 €	15,55 €	20,60 €	26,68 €
	Gestor de servicios	3/B/I	27.985,64 €	15,55 €	20,60 €	26,68 €
DISEÑO	Analista de negocio	3/B/II	27.147,12 €	15,08 €	19,98 €	25,88 €
	Analista de sistemas	3/B/II	27.147,12 €	15,08 €	19,98 €	25,88 €
	Arquitecto de sistemas	3/B/II	27.147,12 €	15,08 €	19,98 €	25,88 €
	Arquitecto empresarial	3/B/II	27.147,12 €	15,08 €	19,98 €	25,88 €
	Diseñador de soluciones	3/B/II	27.147,12 €	15,08 €	19,98 €	25,88 €
	Especialista de datos	3/B/II	27.147,12 €	15,08 €	19,98 €	25,88 €
DESARROLLO	Desarrollador	3/D/I	19.077,68 €	10,60 €	14,04 €	18,19 €
	Especialista en medios digitales	3/C/I	26.534,12 €	14,74 €	19,53 €	25,30 €
	Especialista en pruebas	3/D/I	19.077,68 €	10,60 €	14,04 €	18,19 €
OPERACIÓN Y SERVICIOS	Administrador de datos	2/D/I	15.802,05 €	8,78 €	11,63 €	15,07 €
	Administrador de sistemas	2/D/I	15.802,05 €	8,78 €	11,63 €	14,94 €
	Especialista en redes	2/D/I	15.802,05 €	8,78 €	11,63 €	14,86 €
	Soporte de servicios	2/D/II	15.667,20 €	8,70 €	11,53 €	14,94 €
	Especialista técnico	2/D/I	15.802,05 €	8,78 €	11,63 €	14,70 €
SOPORTE	Consultor digital	3/B/II	27.147,12 €	15,08 €	19,98 €	25,88 €
	Especialista en ciberseguridad	3/B/II	27.147,12 €	15,08 €	19,98 €	25,88 €
	Gestor de cuentas	3/D/I	19.077,68 €	10,60 €	14,04 €	18,19 €
	Formador digital	3/B/II	27.147,12 €	15,08 €	19,98 €	25,88 €
MEJORA DE PROCESOS	Líder en transformación digital	3/B/II	27.147,12 €	15,08 €	19,98 €	25,88 €
	Product Owner	3/B/II	27.147,12 €	15,08 €	19,98 €	25,88 €
	Scrum Master	3/B/II	27.147,12 €	15,08 €	19,98 €	25,88 €
	Experto en DevOps	3/B/II	27.147,12 €	15,08 €	19,98 €	25,88 €
NEGOCIO	Gestor de información de negocio	3/B/I	27.985,64 €	15,55 €	20,60 €	26,68 €
	CIO	3/A/I	28.850,23 €	16,03 €	21,24 €	27,51 €
	Gestor de operaciones	3/A/I	28.850,23 €	16,03 €	21,24 €	27,51 €
	Científico de datos	3/B/II	27.147,12 €	15,08 €	19,98 €	25,88 €

Tabla. Equivalencia de perfiles y precios mínimos por perfil, según Convenio vigente

Respecto de la desagregación por género, en el Convenio Colectivo de aplicación no se establece ningún tipo de medida de acción positiva para favorecer el acceso de las mujeres a todas las profesiones, de las contempladas en el artículo 17.4 del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. Por tanto, aplican los principios generales de igualdad efectiva entre mujeres y hombres y de no discriminación, por lo que no se han contemplado diferencias por este motivo.



8.4.- Método utilizado para calcular el Valor estimado del contrato

Valor estimado: (presupuesto base licitación, IVA excluido, e incluidas eventuales prórrogas, modificaciones y opciones eventuales): 12.252.240,00 €, que se corresponde con la suma del presupuesto base de licitación y las posibles prórrogas, modificaciones y opciones eventuales, de conformidad con lo establecido en el artículo 101 de la LCSP.

CONCEPTO	PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN (IVA EXCLUIDO)	IMPORTE POSIBLES PRÓRROGAS	IMPORTE POSIBLE MODIFICACIÓN (20%)	IMPORTE POSIBLE OPCIÓN EVENTUAL (10%)	TOTAL
Servicios de soporte	4.375.800,00 €	6.563.700,00 €	875.160,00 €	437.580,00 €	12.252.240,00 €
TOTAL, VALOR ESTIMADO (IVA no incluido)					12.252.240,00 €

Desglose por anualidad: Valores que, considerados en el horizonte temporal en el que se enmarca el presente contrato y que el mes de diciembre se considera en la anualidad siguiente por cuestiones de la actividad, certificación y facturación, se muestran ajustados a la realidad anual presupuestaria esperada:

	AÑO	NÚMERO ESTIMADO DE HBS ANUALES	PRECIO UNITARIO HBS (IVA excluido)	IMPORTE (IVA excluido)	TOTAL, IMPORTE (IVA excluido)
CONTRATO INICIAL	2026	28.600,00	25,50 €	729.300,00 €	4.375.800,00 €
	2027	85.800,00		2.187.900,00 €	
	2028	57.200,00		1.458.600,00 €	
POSIBLE PRÓRROGA	2028	28.600,00	25,50 €	729.300,00 €	6.563.700,00 €
	2029	85.800,00		2.187.900,00 €	
	2030	85.800,00		2.187.900,00 €	
	2031	57.200,00		1.458.600,00 €	
TOTALES					10.939.500,00 €



Apartado 14 del Cuadro Resumen: Criterios de adjudicación:

Los criterios para adjudicar el contrato de referencia son, atendiendo a su objeto y características, los siguientes:

Nº ORDEN	CRITERIO	TIPO EVALUACIÓN	PUNTOS
1	Plan de proyecto	No automática	30
2	Eficiencia calidad-precio	Automática	30
3	Capacitación avanzada en tecnologías de orquestación de procesos	Automática	12
4	Mejora en el tiempo de resolución de solicitudes de prioridad normal	Automática	7
5	Reducción del coste de resolución de incidencias de prioridad alta y normal	Automática	7
6	Reducción del coste de resolución de peticiones	Automática	7
7	Horario extendido para solicitudes de prioridad alta	Automática	7

- 1. Plan de proyecto:** Se valorarán los distintos planteamientos realizados en base a los siguientes apartados y puntuaciones, hasta un máximo de **30 puntos**.

La persona licitadora deberá asegurarse de que no incluye en el plan de proyecto ni hace referencia alguna a criterios que sean evaluables de manera automática, siendo causa de exclusión si así lo hiciera.

Para todos los planes descritos, se valorará:

- Orden, claridad y síntesis en la exposición.
- El análisis pormenorizado de la información aportada, 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 y métricas que permitan medir la calidad de los servicios.
- Cualquier otra cuestión que redunde en la mejora del servicio (herramientas, buenas prácticas, metodologías, etc.).

A continuación, se detallan los diferentes planes a valorar:

- Plan de integración avanzada de la solución basada en Appian con el ecosistema TIC del SAS, hasta un máximo de **24 puntos**.
- Plan de integración avanzada de la solución basada en Camunda con el ecosistema TIC del SAS, hasta un máximo de **5 puntos**.

Ambos planes deben contener, al menos, los siguientes apartados detallados:

- Definición de las características técnicas de las plataformas tecnológicas necesarias para la instalación y despliegue de la solución, que recojan todos los aspectos técnicos



y organizativos necesarios.

- Adaptaciones y desarrollos necesarios para integrar las soluciones de orquestación de procesos del SAS en el ecosistema TIC del SAS, de manera que al final de la ejecución de este plan de proyecto se cumplan los casos de uso indicados en el apartado *Integración avanzada de soluciones de orquestación de procesos en el ecosistema TIC del SAS* *Parametrización e integración básica en el ecosistema TIC del SAS* del Pliego de Prescripciones Técnicas. Cada caso de uso aportará un peso igual a la valoración del plan.
- Plan de devolución del servicio, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de **0,6 puntos**.
- Plan de garantía del servicio, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de **0,4 puntos**.

2. **Eficiencia calidad-precio:** Se valorará, hasta un máximo de **30 puntos**, 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) + $1,50 \times \Sigma$ (puntuación obtenida en los criterios de valoración no automáticos).

Precio = precio de la oferta evaluada, IVA incluido.

$$\text{Precio} = \text{Precio_HBS}$$

Precio_HBS = oferta económica para la unidad de servicio, IVA incluido.

3. **Capacitación avanzada en orquestación de procesos:** Se valorará, hasta un máximo de **12 puntos**, el número de recursos presentes desde el inicio de la prestación, que cuenten con una o varias de las certificaciones que se detallan a continuación, ponderadas de la siguiente forma:

Certificación	Puntos por recurso con certificación aportada	Puntuación máxima
Certificación oficial Camunda Certified Professional Developer	2 puntos	6 puntos
Certificación oficial Appian Certified Associate Developer	1 punto	6 puntos



Así, se otorgarán 2 puntos por cada certificación oficial Camunda Certified Professional Developer, hasta un máximo de 3 certificaciones aportadas, y 1 punto por cada certificación oficial Appian Certified Associate Developer, hasta un máximo de 6 certificaciones aportadas.

Documentación a aportar: Se deberá aportar, como documentación de cumplimiento de este criterio, evidencia documental que acredite que los recursos profesionales están en posesión de las certificaciones técnicas ofertadas. En caso de que no se aporte dicha evidencia, no se dará puntuación a la certificación referida.

4. **Mejora en el tiempo medio de resolución de solicitudes de prioridad normal:** Se valorará, hasta un máximo de **7 puntos**, el compromiso de mejora del tiempo medio 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. Cada compromiso de reducción de 0,5 horas equivale a 0,7 puntos, hasta un máximo de 7 puntos.

Documentación a aportar: Se deberá incluir, como cumplimiento de este requisito, el valor propuesto por la persona licitadora según el modelo de presentación de oferta anexo al pliego de cláusulas administrativas particulares. En caso de que no se aporte dicha evidencia, no se dará puntuación a la certificación referida.

5. **Reducción del coste de resolución de incidencias de prioridad alta y normal:** Se valorará, hasta un máximo de **7 puntos**, el compromiso de reducción del coste de las incidencias de forma progresiva durante la duración del contrato. Para la medición de esta reducción existen 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:

- Para las incidencias de prioridad alta, cada 0,25 % de mejora en el umbral de aplicación del IM_18, que es del -10% anual, se valorará con 0,7 puntos, hasta un máximo de 3,5 puntos.
- Para las incidencias de prioridad normal, cada 0,25 % de mejora en el umbral de aplicación del IM_19, que es del -8% anual, se valorará con 0,7 puntos, hasta un máximo de 3,5 puntos.

Documentación a aportar: Se deberá incluir, como cumplimiento de este requisito, el valor propuesto por la persona licitadora según el modelo de presentación de oferta anexo al pliego de cláusulas administrativas particulares. En caso de que no se aporte dicha evidencia, no se dará puntuación a la certificación referida.

6. **Reducción del coste de resolución de peticiones:** Se valorará, hasta un máximo de 7 puntos, el compromiso de reducción del coste de las peticiones de forma progresiva durante la duración del contrato. Para la medición de esta reducción, se parte del indicador IM_16, recogido en el apartado *Indicadores* del pliego de prescripciones técnicas, valorándose la reducción del coste de la siguiente manera: Para cada 0,5% de mejora en el umbral de aplicación del IM_16, que es del -8%, se valorará con 0,7 punto, hasta un máximo de **7 puntos**.



Documentación a aportar: Se deberá incluir, como cumplimiento de este requisito, el valor propuesto por la persona licitadora según el modelo de presentación de oferta anexo al pliego de cláusulas administrativas particulares. En caso de que no se aporte dicha evidencia, no se dará puntuación a la certificación referida.

- 7. Horario extendido para solicitudes de prioridad alta:** Se valorará, hasta un máximo de 7 puntos, 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 **7 puntos**; de lo contrario, se obtendrá 0 puntos.

Documentación a aportar: Se deberá incluir, como cumplimiento de este requisito, el valor propuesto por la persona licitadora según el modelo de presentación de oferta anexo al pliego de cláusulas administrativas particulares. En caso de que no se aporte dicha evidencia, no se dará puntuación a la certificación referida.

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

1.- Nota aclaratoria para la cumplimentación del Anexo V-A .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 éstos.

La oferta técnica, deberá estructurarse en estos apartados y subapartados, y se considerarán las aportaciones que hayan quedado recogidas en el apartado correspondiente; es decir, si a criterio de la persona licitadora una misma aportación puede aplicar a dos apartados diferentes de la oferta, deberá quedar explicitado en ambos (cada plan de integración avanzada debe poder valorarse de forma independiente). Ésta se entregará en formato digital con un máximo de **75** páginas tamaño A4, con letra de tamaño mínimo 10, de tipo Arial o Tahoma, con 1,25 cm para encabezado y pie de página y márgenes laterales de 2,5 cm 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 en cuanto a las características de la oferta técnica presentada, se verán penalizadas con una reducción del 5% de la puntuación conseguida en los criterios evaluados de forma no automática.

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. Plan de integración avanzada de las soluciones basadas en Appian con el ecosistema TIC del SAS.

2.2. Plan de integración avanzada de las soluciones basadas en Camunda con el ecosistema TIC del SAS,

Para ambos planes, se deberá presentar una única propuesta en la que se deberá indicar, en este orden, la información siguiente distribuida en los apartados que figuran a continuación, de manera que al final de la ejecución de este plan de proyecto se cumplan los casos de uso indicados en el apartado del plan de proyecto del del Pliego de Prescripciones Técnicas:

2.2.1. Descripción general de la propuesta y beneficios que se estima que se produzcan.

2.2.2. Requisitos previos o preparatorios para poder llevar a cabo la propuesta, si así se requiere.

2.2.3. Fases y planificación (mes de inicio y duración en meses) para la consecución de la propuesta, señalando las actividades que puedan llevarse a cabo simultáneamente.

2.2.4. Herramientas tecnológicas necesarias.

2.2.5. Posibles cambios en la organización del servicio derivado de la medida propuesta.

2.2.6. Costes necesarios para la ejecución, tasados en HBS, especificando la siguiente información:

DENOMINACIÓN DE LA MEDIDA	COSTE TOTAL ESTIMADO EN (HBS)

Si la medida no tiene ninguna imputación en costes para el SAS, se consignará el valor 0 HBS.

2.2.7. Tabla de impacto de las actividades a acometer según la propuesta de proyecto en el grado de consecución de cada caso de uso.

2.3. Plan de devolución del servicio.

2.4. Plan de garantía del servicio.



2.- Nota aclaratoria para la cumplimentación del Anexo V-B. Oferta para los criterios de valoración automática

3. CAPACITACIÓN TÉCNICA AVANZADA EN TECNOLOGÍAS DE ORQUESTACIÓN DE PROCESOS	
CONCEPTO	VALOR (nº de recursos)
Número de recursos profesionales que poseen la certificación oficial Camunda Certified Professional Developer	0 / 1 / 2 / 3
Número de recursos profesionales que poseen la certificación oficial Appian Certified Associate Developer	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6

4. MEJORA DEL 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 / ... / -5

5. 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% / ... / -5%

6. HORARIO EXTENDIDO PARA SOLICITUDES DE PRIORIDAD ALTA	
CONCEPTO	VALOR
Compromiso de la persona adjudicataria de 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

Apartado 33.2.7 del Cuadro Resumen. Otras penalidades

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante, ANS) se definen como parte del contrato y desarrollan la relación entre el responsable y la persona adjudicataria de esta licitación.

La persona adjudicataria deberá proporcionar las prestaciones solicitadas según los ANS establecidos sobre los indicadores de calidad definidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas. En caso de incumplimiento de los valores objetivo fijados, la persona adjudicataria podrá ser penalizada. Las penalizaciones estarán referidas a la facturación mensual, aunque el SAS y la persona adjudicataria pondrán acordar otros plazos de medición siempre que se mantengan la proporcionalidad de objetivos y



penalizaciones. Las penalizaciones se realizarán con una reducción del número de unidades de servicio a facturar en el período de medición establecido, siendo la penalización total a aplicar la suma de las penalizaciones de cada uno de los apartados individuales.

Forma de determinación de la penalidad y/o cuantía:

Penalizaciones por incumplimiento de los ANS

Para el cálculo de las penalizaciones de los indicadores, a cada situación de incumplimiento se le establecerá una asignación económica en función del valor del indicador incumplido.

INDICADOR	CONDICIÓN DE PENALIZACIÓN	PENALIZACIÓN
IM_01	$IM_{01} < 15$	$(15 - IM_{01}) \times TPH \times 4$
IM_02	$IM_{02} < 2$	$(2 - IM_{02}) \times TPH \times 8$
IM_03	$IM_{03} > 15$	$(IM_{03} - 15) \times TPH \times 8$
IM_04	$IM_{04} < 15$	$(15 - IM_{04}) \times TPH \times 2$
IM_05	$IM_{05} < -1$	$(-1 - IM_{05}) \times TPH \times 2$
IM_06	$IM_{06} > 10\%$	500 HBS
IM_07	$IM_{07} > 2$	$25\% \times CVer$
IM_08	$IM_{08} < 90\%$	$((90\% - IM_{08}) / 10\%) \times CS \times P_{MAXCO}$
IM_09	$IM_{09} < 90\%$	$((90\% - IM_{09}) / 10\%) \times CS \times P_{MAXCO}$
IM_10	$IM_{10} < 90\%$	$((90\% - IM_{10}) / 10\%) \times CS \times P_{MAXCO}$
IM_11	$IM_{11} > 2$	$((IM_{11} - 2) / 1,30) \times CS \times P_{MAXCO}$
IM_12	$IM_{12} > 6$	$((IM_{12} - 6) / 1,75) \times CS \times P_{MAXCO}$
IM_13	$IM_{13} > 60$	$((IM_{13} - 60) / 4) \times CS \times P_{MAXCO}$
IM_14	$IM_{14} > 1\%$	$((IM_{14} - 1\%) / 4\%) \times CS \times P_{MAXCO}$
IM_15	$IM_{15} > 1\%$	$((IM_{15} - 1\%) / 4\%) \times CS \times P_{MAXCO}$
IM_16	$IM_{16} > -8\%$	$((IM_{16} + 8\%) / 8\%) \times CS \times P_{MAXCO}$
IM_17	$IM_{17} > -6\%$	$((IM_{17} + 6\%) / 6\%) \times CS \times P_{MAXCO}$
IM_18	$IM_{18} > -10\%$	$((IM_{18} + 10\%) / 10\%) \times CS \times P_{MAXCO}$
IM_19	$IM_{19} > -8\%$	$((IM_{19} + 8\%) / 8\%) \times CS \times P_{MAXCO}$
IM_20	$IM_{20} > 15$	$((IM_{20} - 15) / 4) \times CS \times P_{MAXCO}$
IM_21	$IM_{21} > 20$	$((IM_{21} - 20) / 4) \times CS \times P_{MAXCO}$



Donde:

- TPH es la tarifa del perfil por hora involucrado en el incumplimiento;
- CVer es el coste de las solicitudes de servicio asociadas a cada versión involucrada en el incumplimiento;
- CS es el coeficiente de sensibilidad, que contempla la siguiente correlación de valores:
 - 40% para IM_08 e IM_11.
 - 30% para IM_09, IM_12 e IM_19.
 - 20% para el resto de los indicadores.
- PMAXCO es la penalización máxima para cada uno de los indicadores desde el IM_08 hasta el IM_21, definiéndose como:
 - 12,5% del coste mensual incurrido en la línea de servicios de operación para los indicadores IM_08 e IM_11.
 - 10% del coste mensual incurrido en la línea de servicios de operación para los indicadores IM_09, IM_12 e IM_19.
 - 5% del coste mensual incurrido en la línea de servicios de operación para el resto de estos indicadores (IM_10, IM_13, IM_14, IM_15, IM_16, IM_17, IM_18, IM_20 e IM_21)