

Contratación del “Servicio de consultoría y asistencia técnica en materia de sistemas y redes informáticas y de comunicación para la Agencia Tributaria de Sevilla, así como la instalación, configuración y mantenimiento de infraestructuras y dispositivos asociados, durante el ejercicio 2024/2025”

INFORME DE VALORACIÓN DE LA OFERTA TECNICA

Criterio cuya valoración depende de un juicio de valor: OFERTA TECNICA: Los licitadores presentarán una Memoria Técnica, con el siguiente contenido mínimo:

1. Infraestructuras de apoyo al desarrollo del contrato (hasta 20 puntos): Descripción de los recursos humanos y materiales propuestos para la ejecución del servicio. Se valorará la idoneidad de los medios que se propongan, a fin de garantizar una mayor coordinación y efectividad del proyecto, minimizando el riesgo de afectaciones al funcionamiento normal del servicio. Así mismo, se valorará la puesta a disposición de un equipo de apoyo para escalado de consultas técnicas, caso de que fueran necesarias.
2. Método de trabajo, disponibilidad y tiempo de respuesta a incidencias (hasta 20 puntos): Medidas de tipo organizativo, temporal y procedimental que se propongan para la mejora y automatización de los procedimientos de resolución de incidencias y consultas, incluyendo el ciclo de vida completo del tratamiento de las incidencias y su adecuado seguimiento. Se describirá el protocolo de trabajo en el que se indique de manera clara el ciclo de vida de una intervención, desde el momento en el que se notifique la incidencia hasta que la misma se dé por cerrada. Asimismo, indicará en el referido protocolo los canales de acceso a la notificación de incidencias. Se incluirá una relación detallada de los documentos e informes de gestión que serán elaborados para un adecuado seguimiento y mejora de los niveles de servicio. Elaboración de informes estadísticos, manuales técnicos y documentación de ayuda para usuarios. De igual modo se describirán las actuaciones realizadas en proyectos de similares características y entornos, con una explicación del contenido de cada una de ellas. Se valorará la coherencia, completitud y desarrollo de las medidas y actuaciones que se propongan, en relación con la mejora y automatización del tratamiento de las incidencias y consultas, a fin de garantizar una mayor calidad, coordinación y efectividad del servicio.

Código Seguro De Verificación	8YopaonoeU62d/1DxIbpQQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Lorenzo Cavanillas Polaino - Director de Informática de la Atse	Firmado	30/07/2024 19:22:54
Observaciones		Página	1/6
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/8YopaonoeU62d/1DxIbpQQ==		



Se han presentado ofertas por las siguientes empresas licitadoras:

- THIER1 Technology, S.A.
- QUALITY Technology Soluções

Ambas ofertas deben ser aceptadas por cuanto no contienen ningún aspecto incompatible o que contradiga o no alcance los requerimientos mínimos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (perfil mínimo requerido y cualificación en los entornos indicados).

LA OFERTA TÉCNICA DE QUALITY TECHNOLOGY SOLUTIONS (QUALITY)

La memoria presentada por QUALITY, tiene una extensión de 27 páginas, siendo el límite máximo fijado en el anexo I del Pliego de Prescripciones Administrativas (PCA), el de 20 folios, que dispone igualmente que "si el licitador presenta un proyecto con una extensión superior, únicamente se valorarán aquellos criterios desarrollados hasta la página 20".

Dejando al margen las dos primeras páginas (carátula y índice), las 5 siguientes contienen una presentación de la empresa y su catálogo de servicios, y un resumen ejecutivo del desarrollo del contrato. El índice de la memoria, inicia el cómputo de las 20 páginas en el apartado tercero.

Ello no es aceptable, en primer lugar porque contravendría directamente lo dispuesto en el Anexo I del PCA, y podría suponer un perjuicio comparativo con otras ofertas. Y en segundo lugar, porque la información contenida en los apartados anteriores es relevante para la contextualización y correcto entendimiento de algunos contenidos especificados más adelante.

En consecuencia, para esta valoración, solo debemos computar las 20 páginas que van desde la 3ª a la 22ª. Y no se tendrán en consideración los contenidos expuestos a partir de la página 23.

Infraestructuras de apoyo al desarrollo del contrato:

En lo que se refiere a la idoneidad de los medios humanos, QUALITY aportaría los perfiles requeridos en los PPT, esto es, un ingeniero técnico informático y dos técnicos de sistemas, con la titulación, experiencia y competencia requeridas para el desarrollo de las tareas objeto del contrato para cada perfil.

Entendemos que son medios adecuados, identificados de manera genérica, sin especificar quienes serían los trabajadores aportados.

Igual ocurre respecto de los medios humanos complementarios: se ofrecen de forma genérica, afirmando su competencia y especialización, pero no los cuantifica ni concreta su cualificación en cada caso.

Código Seguro De Verificación	8YopaonoeU62d/1DxIbpQQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Lorenzo Cavanillas Polaino - Director de Informática de la Atse	Firmado	30/07/2024 19:22:54
Observaciones		Página	2/6
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/8YopaonoeU62d/1DxIbpQQ==		



Así, cuando hace referencia a posibles cambios del equipo de trabajo propuesto, que serían cubiertos con personal de análoga cualificación, como en lo que se refiere al personal especializado, integrado en el Centro de Atención Remota.

Respecto de los medios materiales y tecnológicos ofrecidos, son adecuados y suficientes para la ejecución del contrato, destacando la disponibilidad de un Centro de Atención a Usuarios, en horario de jornada laboral, para centralizar la recepción y seguimiento de incidencias.

Asimismo, ya se ha hecho referencia a que la oferta incluye la disponibilidad de un Centro de Atención Remota, para escalado de consultas.

Finalmente, en cuanto a medidas para garantizar la efectividad y continuidad del servicio, esta oferta establece unos procedimientos específicos:

- Para la asunción, adquisición de conocimientos, transición e inicio de la prestación del servicio
- Para la sustitución o cambios en el equipo de trabajo, ya sea a petición de la ATSE o de la empresa
- Para garantizar la transmisión del conocimiento adquirido, tanto a lo largo del contrato como a su finalización

Por todo ello se valora este apartado de la oferta con una puntuación global de 16 puntos.

Método de trabajo, disponibilidad y tiempo de respuesta a incidencias:

La oferta de QUALITY parte de unos presupuestos metodológicos adecuados, tanto en lo que se refiere al procedimiento de resolución de incidencias, como al seguimiento y plan de calidad del servicio.

El procedimiento completo de resolución de incidencias, se valora positivamente, con un flujo de información adecuado y fijando unos acuerdos de nivel de servicio, con un tiempo de respuesta que va desde menos de 15 minutos a menos de una hora (y un tiempo de resolución entre inferior a 1 y a 4 horas), en función de la criticidad con la que se tipifiquen las incidencias presentadas.

Asimismo, prevé mecanismos para la conservación del conocimiento y para identificar problemas, (incidencias repetitivas), y poder desarrollar medidas de mantenimiento tanto reactivo como preventivo.

También se valora la oferta de forma positiva, en lo que se refiere al seguimiento y plan de calidad del servicio, definiendo correctamente los medios para ello:

- Informes mensuales de gestión
- Informes estadísticos
- Reuniones periódicas de seguimiento
- Gestión de cambios y mejoras en la prestación del servicio.

Ofrece como valor añadido, una herramienta tecnológica (FlexxClient) específica para gestionar la experiencia de los usuarios y facilitar las labores de soporte y toma de decisiones.

Código Seguro De Verificación	8YopaonoeU62d/1DxIbpQQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Lorenzo Cavanillas Polaino - Director de Informática de la Atse	Firmado	30/07/2024 19:22:54
Observaciones		Página	3/6
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/8YopaonoeU62d/1DxIbpQQ==		



Finalmente, en cuanto a actuaciones realizadas en proyectos de similares características, no puede ser valorada por cuanto la oferta no describe la realización por la empresa de proyectos de mantenimiento informático en el ámbito de la administración pública, menos aún con competencias tributarias, que implican un mayor grado de seguridad y confidencialidad en el tratamiento de datos tributarios.

Por todo ello se valora este apartado de la oferta con una puntuación global de 14 puntos.

LA OFERTA TÉCNICA DE TIER1 TECHNOLOGY, S.A. (TIER1)

Infraestructuras de apoyo al desarrollo del contrato:

En cuanto a medios humanos aportados, la oferta de TIER1 identifica los trabajadores que aportaría al contrato, indicando la titulación y capacitación profesional de cada uno de ellos, ya sean del equipo de trabajo usual, como de los medios complementarios ofrecidos, ampliamente adecuados y suficientes todos ellos, para la correcta prestación del servicio:

- El equipo de trabajo usual, formado por un ingeniero técnico informático para las tareas de consultoría y responsable del proyecto. Y dos técnicos de sistemas para las tareas de asistencia y mantenimiento de infraestructuras.
- Un equipo de apoyo integrado por 3 técnicos de primer nivel, para sustituir ausencias (vacaciones permisos, etc.), y en su caso para posibles refuerzos del servicio.
- Dos técnicos especialistas integrados en un Centro de Atención Remota, para escalado de consultas:

Se valora especialmente, la puesta a disposición del equipo de apoyo de técnicos de primer nivel, así como del Centro de Atención Remota para escalado de consultas.

Asimismo pone a disposición del contrato un Centro de Atención de Usuarios, para recepción y seguimiento de incidencias, ofreciendo como valor añadido, sin coste adicional, la posibilidad de la prestación de este servicio 24 horas al día ,7 días a la semana (24 x 7)

Respecto a los medios materiales con los que dotará a cada uno de los trabajadores aportados, indica específicamente que incluye un dispositivo de telefonía móvil SMARTPHONE, un equipo PC portátil con su software y un maletín de herramientas para reparaciones.

En cuanto a medidas para la asunción e implantación de la prestación del servicio, indica que la empresa era la anterior adjudicataria de un contrato de asistencia y mantenimiento de infraestructuras, por lo que no sería necesario establecer un procedimiento específico para ello. Se valora la inmediatez de la puesta en marcha del contrato garantizándose la transmisión y conservación del conocimiento adquirido.

Código Seguro De Verificación	8YopaonoeU62d/1DxIbpQQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Lorenzo Cavanillas Polaino - Director de Informática de la Atse	Firmado	30/07/2024 19:22:54
Observaciones		Página	4/6
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/8YopaonoeU62d/1DxIbpQQ==		



Finalmente, la oferta indica un procedimiento adecuado y con garantías para el caso que fuese necesario algún cambio en el equipo de trabajo aportado.

Por todo ello se valora este apartado de la oferta con una puntuación global de 20 puntos.

Método de trabajo, disponibilidad y tiempo de respuesta a incidencias:

La oferta de TIER1 contiene la descripción del método de trabajo, que se considera adecuada y se valora muy positivamente, tanto en lo que se refiere al procedimiento completo de resolución de incidencias, como a los procedimientos de control y seguimiento.

Se valora la flexibilidad de los canales de presentación de incidencias y solicitudes de servicio, que puede realizarse a través de la aplicación propia de la ATSE o por los medios ofrecidos por la empresa, pero que en cualquier caso sería monitorizada y centralizada para su correcto seguimiento.

Ofrece un tiempo de respuesta a las incidencias presentadas inferior a 15 minutos y la asignación automática de tareas. Asimismo garantiza el flujo de información y la coordinación entre los diferentes técnicos del proyecto y una base de conocimiento compartida

Describe el ciclo de vida completo de las incidencias hasta su resolución, incluyendo el posible escalado de las mismas.

En cuanto a los mecanismos de seguimiento y control de incidencias y en general de la prestación del servicio, son adecuados, incluyendo:

- Informes semanales de estado, incluyendo datos estadísticos relevantes
- Reuniones periódicas de seguimiento (mensuales o la que determine la ATSE) y revisión de acuerdos de nivel de servicio
- Monitorización del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio
- Control interno mediante encuestas de satisfacción a los usuarios

Finalmente, en cuanto a actuaciones en proyectos de similares características, se valora muy positivamente el desarrollo de anteriores contratos de mantenimiento y asistencia en materia informática y de comunicaciones, con la ATSE, que da fiabilidad a la oferta presentada en cuanto a la prestación idónea del servicio.

Por todo ello se valora este apartado de la oferta con una puntuación global de 20 puntos

Imp. Municipal I4712332-A 10-11

Código Seguro De Verificación	8YopaonoeU62d/1DxIbpQQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Lorenzo Cavanillas Polaino - Director de Informática de la Atse	Firmado	30/07/2024 19:22:54
Observaciones		Página	5/6
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/8YopaonoeU62d/1DxIbpQQ==		



CONCLUSIÓN: Cuadro comparativo de puntuación.

Señalamos para cada uno de los dos criterios de valoración, los aspectos que hemos tenido en cuenta y su cuantificación respecto de cada una de las dos ofertas presentadas:

ASPECTOS A VALORAR	QUALITY	TIER1
Criterio 1 – Infraestructuras de apoyo al desarrollo del contrato		
Idoneidad de los medios humanos aportados.	6 puntos	8 puntos
<ul style="list-style-type: none"> Perfiles técnicos exigidos en el PPT Perfiles complementarios incluidos en la oferta 		
Idoneidad de medios materiales y tecnológicos aportados.	3 puntos	4 puntos
<ul style="list-style-type: none"> Medios materiales Centro de atención usuarios (CAU) 		
Equipo de apoyo para escalado de consultas Técnicas.	4 puntos	4 puntos
<ul style="list-style-type: none"> Centro de atención remota (CAR) 		
Medios para garantizar la efectividad y continuidad del servicio.	3 puntos	4 puntos
<ul style="list-style-type: none"> Implantación del servicio Cambios en los recursos humanos asignados 		
TOTAL PUNTUACIÓN CRITERIO 1 (máximo 20 puntos)	16	20

ASPECTOS A VALORAR	QUALITY	TIER1
Criterio 2 – Método de trabajo, disponibilidad y tiempo de respuesta		
Procedimiento de resolución de incidencias	9 puntos	10 puntos
<ul style="list-style-type: none"> Ciclo completo de resolución de incidencias Canales de acceso. Acuerdos de nivel de servicios (ANS) Tiempo de respuesta. Automatización de procesos Retención del conocimiento 		
Seguimiento de la ejecución del contrato	5 puntos	5 puntos
<ul style="list-style-type: none"> Reuniones de seguimiento y valoración Plan de calidad Informes de gestión Informes estadísticos 		
Actuaciones realizadas en proyectos de similares características	0 puntos	5 puntos
TOTAL PUNTUACIÓN CRITERIO 2 (máximo 20 puntos)	14	20

	QUALITY	TIER1
TOTAL PUNTUACIÓN DE LA OFERTA TÉCNICA	30	40

Código Seguro De Verificación	8YopaonoeU62d/1DxIbpQQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Lorenzo Cavanillas Polaino - Director de Informática de la Atse	Firmado	30/07/2024 19:22:54
Observaciones		Página	6/6
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/8YopaonoeU62d/1DxIbpQQ==		

