

INFORME TÉCNICO DE VALORACIÓN, DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR DEL SERVICIO DE SOPORTE DE LAS BASES DE DATOS INFORMIX DE LA GERENCIA REGIONAL DE SALUD DE CASTILLA Y LEÓN

El presente informe técnico recoge la valoración de los criterios de adjudicación que dependen de un juicio de valor según el contenido del sobre nº 2 correspondiente.

Se hace constar que su oferta, la empresa DOMINION DIGITAL S.L.U., hace referencia a información acerca del tiempo de recepción de las incidencias, que aparece recogido en el PCAP como criterio evaluable de forma automática mediante fórmula.

En dicho PCAP se refleja ese criterio como *Reducción del tiempo de respuesta máximo exigido de 2 horas a 1 hora*.

En la oferta de DOMINION DIGITAL S.L.U, en la página 21, se hace referencia al indicador de tiempo de recepción, cuyos valores de medición son de 1 hora para todas las criticidades (alta, media y baja).

1. RELACIÓN DE EMPRESAS

Las empresas que han presentado oferta en este procedimiento abierto y han llegado a la fase de valoración son las siguientes:

- **DOMINION DIGITAL S.L.U.**
- **INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U.**

2. CRITERIOS DEPENDIENTES DE UN JUICIO DE VALOR

De acuerdo con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, los criterios de adjudicación que dependen de un juicio de valor son los siguientes:

Criterios sujetos a un juicio de valor	Máximo 25 puntos
Propuesta de gestión del servicio: se valorarán los aspectos que puedan proporcionar una mejor prestación del servicio teniendo en cuenta la metodología que se proponga y las mejoras que estos aspectos supongan al servicio en el ámbito del sector público y sanitario.	Máximo 10
Personal técnico para la prestación del servicio. Se valorará la cualificación y experiencia del personal que realizará la prestación del servicio.	Máximo 15

3. TENIENDO EN CUENTA LO ANTERIOR, EN RELACIÓN A LAS MEMORIAS TÉCNICAS PRESENTADAS SE INDICA LO SIGUIENTE

- **DOMINION DIGITAL S.L.U.**

Propuesta de gestión del servicio

DOMINION enumera en su oferta la relación de tareas a realizar, indicando qué necesitaría de la Gerencia Regional de Salud para poder cumplirlas. Se entiende que este conocimiento del entorno es positivo.

Se valora positivamente el planteamiento de la gestión del servicio, desglosado en tareas de soporte telefónico de segundo nivel, resolución de incidencias (definiendo lo que se entiende como incidencia y la información mínima que recopilar), resolución de consultas de operación (distinguiendo los distintos niveles y ámbitos de la consulta), mantenimiento preventivo de cara a plantear mejoras y solucionar problemas antes de que se produzcan, instalaciones de BBDD y formación y traspaso de conocimientos.

Se valora la propuesta de seguimiento del servicio a través de distintos niveles, así como la realización de reuniones de seguimiento periódicas.

Se otorgan 4 puntos.

Personal técnico para la prestación del servicio

DOMINION indica que se aporta el personal técnico necesario para la ejecución del servicio.

Se valoran positivamente los siguientes aspectos de los técnicos descritos:

- Técnico 1. Titulación universitaria y 9 años de experiencia laboral desempeñando tareas como las requeridas en el servicio.

Se otorgan 4 puntos.

- **INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U.**

Propuesta de gestión del servicio

INDRA resume en su oferta las distintas casuísticas a las que se podría enfrentar en el servicio, así como la manera concreta de resolver cada una, lo que refleja su conocimiento del mismo.

Se valora positivamente la metodología descrita dentro del plan de calidad del servicio, basada en resultados, experiencia y calidad.

Se entiende que el plan de aseguramiento de calidad descrito supone una mejora del servicio en sus distintas fases: cumplimiento de expectativas de clientes, gestión de riesgos y aumento del conocimiento organizativo. Este plan abarca desde la planificación del servicio a prestar hasta la implantación y posterior seguimiento, comprometiéndose a adoptar los procedimientos indicados por SACYL y adaptándose a estándares internacionales para la gestión de proyectos.

Se valora como positivo la creación de la figura del Responsable de Calidad, que coordinará las actividades de aseguramiento y control de la calidad, e informará a SACYL tanto de los riesgos detectados como de los resultados de las acciones correctoras adoptadas.

Se destaca la metodología propuesta para la Gestión de Proyectos, que abarca el ciclo de vida del proyecto completo, estructurada en etapas y estas a su vez en fases.

Se otorgan 8 puntos.

Personal técnico para la prestación del servicio

INDRA presenta cuatro técnicos identificados con nombre, apellidos y NIF. Se valoran positivamente los siguientes aspectos de los técnicos descritos:

- Técnico 1. Titulación universitaria y 16 años de experiencia laboral en tareas como las solicitadas en el servicio.

- Técnico 2. 20 años de experiencia laboral desempeñando tareas como las requeridas para el servicio.

- Técnico 3. Titulación universitaria y 17 años de experiencia laboral desempeñando tareas como las requeridas.

Se otorgan 11 puntos.

4. RESULTADO DE LA VALORACIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto, se informa a la mesa de contratación de que el resultado de la puntuación para los criterios de adjudicación que dependen de un juicio de valor del servicio de soporte de las bases de datos Informix de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León es el siguiente:

CRITERIO	DOMINION DIGITAL S.L.U.	INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U.
Propuesta de gestión del servicio (máximo 10 puntos)	4	8
Personal técnico para la prestación del servicio (máximo 15 puntos)	4	11
TOTAL PUNTUACION	8	19

Valladolid, 23 de enero de 2019

El técnico del Servicio de Tecnologías de la Información


Fdo.: Ramón García Fernández