

**INFORME TÉCNICO DEL EXPEDIENTE** Servicio de Mantenimiento y Explotación de los  
Sistemas de Información en la Región Sur

# Informe de los criterios no evaluables mediante fórmulas y de los criterios de exclusión del expediente n<sup>o</sup> SUR 57/2024 denominado "Servicio de Mantenimiento y Explotación de los Sistemas de Información en la Región Sur"

---

## INFORME TÉCNICO DEL EXPEDIENTE Servicio de Mantenimiento y Explotación de los Sistemas de Información en la Región Sur

---

### ÍNDICE

1. ANTECEDENTES.....	3
2. RELACIÓN DE OFERTAS PRESENTADAS .....	4
3. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.....	5
4. CRITERIOS NO EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS.....	6
5. ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE LAS OFERTAS PRESENTADAS.....	9
6. RELACIÓN DE OFERTAS POR ORDEN DE PUNTUACIÓN OBTENIDA .....	18

---

## INFORME TÉCNICO DEL EXPEDIENTE Servicio de Mantenimiento y Explotación de los Sistemas de Información en la Región Sur

### 1. ANTECEDENTES

El objeto de este Informe Técnico es el análisis de la Documentación Técnica y de los criterios de exclusión de las ofertas presentadas para la Contratación del siguiente expediente:

Nº DE EXPEDIENTE: SUR 57/2024

TÍTULO: Servicio de Mantenimiento y Explotación de los Sistemas de Información en la Región Sur

PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN: 170.100,00 €

PLAZO DE EJECUCIÓN: 1 AÑOS

MÍNIMO DE CALIDAD TÉCNICA EXIGIDO: 60.00

PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN: Abierto

---

## INFORME TÉCNICO DEL EXPEDIENTE Servicio de Mantenimiento y Explotación de los Sistemas de Información en la Región Sur

---

### 2. RELACIÓN DE OFERTAS PRESENTADAS

---

#### 1) DATA BASE AND INTERNET S

**INFORME TÉCNICO DEL EXPEDIENTE** Servicio de Mantenimiento y Explotación de los Sistemas de Información en la Región Sur

**3. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN**

Se indican los criterios de exclusión y se comprueba su cumplimiento.

**DATA BASE AND INTERNET S**

Descripción del Criterio de Exclusión	¿Cumple?	Motivación
No presentar documentación técnica requerida para la evaluación de criterios no evaluables mediante fórmula.	Si	

Las empresas que no cumplen la totalidad de estos criterios quedan excluidas del proceso de licitación y su oferta técnica no será evaluada en los epígrafes siguientes.

## INFORME TÉCNICO DEL EXPEDIENTE Servicio de Mantenimiento y Explotación de los Sistemas de Información en la Región Sur

### 4. CRITERIOS NO EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS

Los criterios de evaluación técnica de las ofertas se encuentran recogidos el Pliego de Cláusulas Particulares del expediente.

La valoración de la calidad técnica total (VT) será la resultante de la suma de las puntuaciones obtenidas por la aplicación de los siguientes criterios, redondeadas al segundo decimal.

Para la evaluación técnica de este expediente se tendrán en cuenta los criterios y subcriterios técnicos que se indican a continuación:

	CRITERIOS TÉCNICOS	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN MÍNIMA REQUERIDA
1	<b>Memoria Técnica de Organización del Servicio por fases</b>	30.00	-
1.1	Fase de Transición del Servicio. Se valorará, entre otros, a través de los siguientes aspectos: - Forma en la que se tiene previsto organizar el servicio, dadas las particularidades descritas en el Pliego de Prescripciones Técnicas. - Concreción, viabilidad y aportación de las medidas de arranque y los plazos hasta la implantación del servicio con operatividad del 100%	10.00	-
1.2	Fase de Prestación del Servicio. Se valorará, entre otros, a través de los siguientes aspectos: - Idoneidad de la organización de los equipos de trabajo, protocolo de funcionamiento para servicio en Torre de Málaga, etc. - Capacidad y compromiso de las empresas para, en caso de necesidad, puedan aportar recursos adicionales (vacaciones, bajas IT, etc)	10.00	-
1.3	Fase de Devolución del Servicio. Se valorará, entre otros, a través de los siguientes aspectos: - Metodología de transferencia de conocimiento de la fase de devolución: Documentación complementaria a la elabora durante la Fase de Prestación del Servicio.	10.00	-
2	<b>Modelo de Gobierno. Se</b>	15.00	-

**INFORME TÉCNICO DEL EXPEDIENTE** Servicio de Mantenimiento y Explotación de los Sistemas de Información en la Región Sur

	CRITERIOS TÉCNICOS	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN MÍNIMA REQUERIDA
	valorará, entre otros, a través de los siguientes aspectos: - Reporting asociado: Informes de seguimiento por niveles, contenido, periodicidad, recomendaciones, etc. - Mecanismos de seguimiento de propuestas y materialización de mejoras (proceso de mejora continua) - Mecanismos de seguimiento de la carga de trabajo asociada a la actividad de soporte a proyectos y evolución, frente a resolución de incidencias y resto de actividades de servicio.		
3	Planes de formación y capacitación. Se valorará el plan de formación propuesto de cara a asegurar una adecuada formación del personal asignado al servicio durante la vigencia de éste, de forma que no existan carencias formativas del personal ni ante la evolución tecnológica de los actuales servicios ni ante la implantación de nuevas tecnologías.	15.00	-
4	Plan de calidad. Se valorará el plan general a seguir que permita asegurar la calidad del servicio en todos los aspectos. (Mecanismos de medición, control y mejoras a aplicar).	15.00	-
5	Mejoras propuestas	25.00	-

**INFORME TÉCNICO DEL EXPEDIENTE** Servicio de Mantenimiento y Explotación de los Sistemas de Información en la Región Sur

	CRITERIOS TÉCNICOS	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN MÍNIMA REQUERIDA
5.1	Acuerdos de Nivel de Servicios Propuestos	10.00	-
5.2	Mejoras operativas que se consideren oportunas a objeto de mejorar los términos y condiciones, adicionales al Pliego de Prescripciones Técnicas.	10.00	-
5.3	Mejoras técnicas que se consideren oportunas a objeto de mejorar los términos y condiciones, adicionales al Pliego de Prescripciones Técnicas.	5.00	-
	<b>SUMA</b>	<b>100</b>	



---

## INFORME TÉCNICO DEL EXPEDIENTE Servicio de Mantenimiento y Explotación de los Sistemas de Información en la Región Sur

---

### 5. ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE LAS OFERTAS PRESENTADAS

---

*Teniendo en cuenta los criterios técnicos, se realiza el análisis y valoración técnica de cada oferta presentada que se redacta a continuación. Al final se recoge en un cuadro resumen la puntuación técnica obtenida por cada una de las Empresas ofertantes en cada criterio y la puntuación total. Por último, se incluye la relación de Empresas presentadas por orden de puntuación obtenida desde el punto de vista técnico.*

## INFORME TÉCNICO DEL EXPEDIENTE Servicio de Mantenimiento y Explotación de los Sistemas de Información en la Región Sur

### EMPRESA 1: DATA BASE AND INTERNET S

#### CRITERIO 1: Memoria Técnica de Organización del Servicio por fases

- Rango de puntuación (min - max): - - 30.00
- Puntuación: 20.00

**SUBCRITERIO 1. 1: Fase de Transición del Servicio.** Se valorará, entre otros, a través de los siguientes aspectos:

- Forma en la que se tiene previsto organizar el servicio, dadas las particularidades descritas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Concreción, viabilidad y aportación de las medidas de arranque y los plazos hasta la implantación del servicio con operatividad del 100%
  - Rango de puntuación (min – max): - - 10.00
  - Puntuación: 5.00
  - Motivación: La empresa ofertante describe correctamente la forma en la que se tiene previsto organizar el servicio el objeto del expediente basándose en su experiencia del personal asignado al servicio, mismo personal que lleva años trabajando en estas tareas. Se valora el poco tiempo de implantación del servicio. Aunque no se detalla esta organización en profundidad.

**SUBCRITERIO 1. 2: Fase de Prestación del Servicio.** Se valorará, entre otros, a través de los siguientes aspectos:

- Idoneidad de la organización de los equipos de trabajo, protocolo de funcionamiento para servicio en Torre de Málaga, etc.
- Capacidad y compromiso de las empresas para, en caso de necesidad, puedan aportar recursos adicionales (vacaciones, bajas IT, etc)
  - Rango de puntuación (min – max): - - 10.00
  - Puntuación: 10.00
  - Motivación: La empresa ofertante asume el trabajo presencial tanto en ACC Sevilla como en Torre de Málaga según lo establecido en el pliego de licitación. De igual modo, se compromete a aportar los recursos necesarios para el mantenimiento del servicio en caso de necesidad por incidencias debidas a vacaciones, IT, etc.

**SUBCRITERIO 1. 3: Fase de Devolución del Servicio.** Se valorará, entre otros, a través de los siguientes aspectos:

- Metodología de transferencia de conocimiento de la fase de devolución: Documentación complementaria a la elabora durante la Fase de Prestación del Servicio.
  - Rango de puntuación (min – max): - - 10.00
  - Puntuación: 5.00
  - Motivación: La empresa ofertante se compromete a documentar todos los procedimientos que se elaboren durante la prestación del servicio y a ponerlos a disposición de ENAIRe. Se echa en falta una documentación complementaria concreta para esta fase.

**INFORME TÉCNICO DEL EXPEDIENTE** Servicio de Mantenimiento y Explotación de los Sistemas de Información en la Región Sur

**CRITERIO 2: Modelo de Gobierno.** Se valorará, entre otros, a través de los siguientes aspectos:

- Reporting asociado: Informes de seguimiento por niveles, contenido, periodicidad, recomendaciones, etc.
- Mecanismos de seguimiento de propuestas y materialización de mejoras (proceso de mejora continua)
- Mecanismos de seguimiento de la carga de trabajo asociada a la actividad de soporte a proyectos y evolución, frente a resolución de incidencias y resto de actividades de servicio.
- Rango de puntuación (min - max): - - 15.00
- **Puntuación: 10.00**
- **Motivación:** Respecto al reporting asociado, se valora el compromiso para realizar informes de seguimiento detallados y periódicos, sin embargo, se deja en manos de la solicitud por parte de la dirección del expediente, la periodicidad de estos, lo cual no es muy deseable, hubiese sido mejor establecer una periodicidad exacta.  
Respecto al proceso de mejora continua, se valora el detalle sobre el método de actuación, aunque como se ha indicado anteriormente, depende de los informes solicitados por la dirección del expediente. Se echa en falta proactividad en este punto.  
Por último, en cuanto a los mecanismos de seguimiento de carga de trabajo, se considera suficiente la elaboración de un informe semanal sobre las tareas realizadas.

**CRITERIO 3: Planes de formación y capacitación.** Se valorará el plan de formación propuesto de cara a asegurar una adecuada formación del personal asignado al servicio durante la vigencia de éste, de forma que no existan carencias formativas del personal ni ante la evolución tecnológica de los actuales servicios ni ante la implantación de nuevas tecnologías.

- Rango de puntuación (min - max): - - 15.00
- **Puntuación: 15.00**
- **Motivación:** Se valora el compromiso con ofrecer un servicio de calidad excepcional, basado en un plan de formación continua que garantizará la actualización en habilidades y conocimientos necesarios del equipo de trabajo asignado al expediente de servicio. Enfoque proactivo y personalizado.

**CRITERIO 4: Plan de calidad.** Se valorará el plan general a seguir que permita asegurar la calidad del servicio en todos los aspectos. (Mecanismos de medición, control y mejoras a aplicar).

- Rango de puntuación (min - max): - - 15.00
- **Puntuación: 15.00**
- **Motivación:** En este punto se observa el compromiso y proactividad orientados específicamente a ENAIRe y al servicio contratado. Los mecanismos de medición, control y mejoras se consideran adecuados y suficientes.

**CRITERIO 5: Mejoras propuestas**

- Rango de puntuación (min - max): - - 25.00

---

**INFORME TÉCNICO DEL EXPEDIENTE** Servicio de Mantenimiento y Explotación de los  
Sistemas de Información en la Región Sur

---

- Puntuación: 18.00

**SUBCRITERIO 5. 1: Acuerdos de Nivel de Servicios Propuestos**

- Rango de puntuación (min – max): - - 10.00
- Puntuación: 3.00
- Motivación: Se valora la metodología a aplicar para establecer un conjunto de indicadores clave de rendimiento de manera conjunta con ENAIRe. Así como el tratamiento de estos. Sin embargo, no se detalla ninguno.

**SUBCRITERIO 5. 2: Mejoras operativas que se consideren oportunas a objeto de mejorar los términos y condiciones, adicionales al Pliego de Prescripciones Técnicas.**

- Rango de puntuación (min – max): - - 10.00
- Puntuación: 10.00
- Motivación: Se valora como mejoras: La monitorización del servicio prestado, la generación de informes personalizados. Y, especialmente, las visitas trimestrales propuestas de cara a recoger feedback directo, anticipar necesidades y fortalecer la relación.

**SUBCRITERIO 5. 3: Mejoras técnicas que se consideren oportunas a objeto de mejorar los términos y condiciones, adicionales al Pliego de Prescripciones Técnicas.**

- Rango de puntuación (min – max): - - 5.00
- Puntuación: 5.00
- Motivación: Se valora el apoyo técnico de segundo nivel prestado por personal de la empresa ofertante.

---

**INFORME TÉCNICO DEL EXPEDIENTE** Servicio de Mantenimiento y Explotación de los  
Sistemas de Información en la Región Sur

---

Versión imprimible con información de firma generado desde PortalFirmasENAIRe

FIRMADO por: JENNIFER ISABEL MARIANO HERNÁNDEZ - ENTIDAD: ENAIRe

RESPONSABLE AREA SISTEMAS DE INFORMACION

FIRMADO por: FERNANDO LOPEZ SANZ - ENTIDAD: ENAIRe

J. DPTO. MANTENIMIENTO Y GESTION SNA SECTOR ACC

PÁGINA 13 de 18. Código Seguro de Verificación ENAPF0T05MA0S.IC.6VFR90FN7F5778RDA3 Verificable en [https://enaire.sede.gob.es/pagina/index/directorio/verificacion\\_de\\_documentos\\_CSX](https://enaire.sede.gob.es/pagina/index/directorio/verificacion_de_documentos_CSX)



**INFORME TÉCNICO DEL EXPEDIENTE** Servicio de Mantenimiento y Explotación de los Sistemas de Información en la Región Sur

**CUADRO RESUMEN**

	CRITERIOS TÉCNICOS	PUNTUACIÓN MÁXIMA	DATA BASE AND INTERNET S				
1	Memoria Técnica de Organización del Servicio por fases	30.00	20.00				
1.1	Fase de Transición del Servicio. Se valorará, entre otros, a través de los siguientes aspectos: - Forma en la que se tiene previsto organizar el servicio, dadas las particularidades descritas en el Pliego de Prescripciones Técnicas. - Concreción, viabilidad y aportación de las medidas de arranque y los plazos hasta la implantación del servicio con operatividad del 100%	10.00	5.00				
1.2	Fase de Prestación del Servicio. Se valorará, entre otros, a través de los siguientes aspectos: - Idoneidad de la organización de los equipos de trabajo, protocolo de funcionamiento para servicio en Torre de Málaga, etc. - Capacidad y compromiso de las empresas para, en caso de necesidad, puedan aportar recursos adicionales (vacaciones, bajas IT, etc)	10.00	10.00				
1.3	Fase de Devolución del Servicio. Se valorará, entre otros, a través de los	10.00	5.00				

**INFORME TÉCNICO DEL EXPEDIENTE** Servicio de Mantenimiento y Explotación de los Sistemas de Información en la Región Sur

	CRITERIOS TÉCNICOS	PUNTUACIÓN MÁXIMA	DATA BASE AND INTERNET S				
	siguientes aspectos: - Metodología de transferencia de conocimiento de la fase de devolución: Documentación complementaria a la elabora durante la Fase de Prestación del Servicio.						
2	Modelo de Gobierno. Se valorará, entre otros, a través de los siguientes aspectos: - Reporting asociado: Informes de seguimiento por niveles, contenido, periodicidad, recomendaciones, etc. - Mecanismos de seguimiento de propuestas y materialización de mejoras (proceso de mejora continua) - Mecanismos de seguimiento de la carga de trabajo asociada a la actividad de soporte a proyectos y evolución, frente a resolución de incidencias y resto de actividades de servicio.	15.00	10.00				

**INFORME TÉCNICO DEL EXPEDIENTE** Servicio de Mantenimiento y Explotación de los Sistemas de Información en la Región Sur

	CRITERIOS TÉCNICOS	PUNTUACIÓN MÁXIMA	DATA BASE AND INTERNET S				
3	Planes de formación y capacitación. Se valorará el plan de formación propuesto de cara a asegurar una adecuada formación del personal asignado al servicio durante la vigencia de éste, de forma que no existan carencias formativas del personal ni ante la evolución tecnológica de los actuales servicios ni ante la implantación de nuevas tecnologías.	15.00	15.00				
4	Plan de calidad. Se valorará el plan general a seguir que permita asegurar la calidad del servicio en todos los aspectos. (Mecanismos de medición, control y mejoras a aplicar).	15.00	15.00				
5	Mejoras propuestas	25.00	18.00				
5.1	Acuerdos de Nivel de Servicios Propuestos	10.00	3.00				



**INFORME TÉCNICO DEL EXPEDIENTE** Servicio de Mantenimiento y Explotación de los Sistemas de Información en la Región Sur

	CRITERIOS TÉCNICOS	PUNTUACIÓN MÁXIMA	DATA BASE AND INTERNET S				
5.2	Mejoras operativas que se consideren oportunas a objeto de mejorar los términos y condiciones, adicionales al Pliego de Prescripciones Técnicas.	10.00	10.00				
5.3	Mejoras técnicas que se consideren oportunas a objeto de mejorar los términos y condiciones, adicionales al Pliego de Prescripciones Técnicas.	5.00	5.00				
	<b>SUMA</b>	<b>100</b>	<b>78.00</b>				

**INFORME TÉCNICO DEL EXPEDIENTE** Servicio de Mantenimiento y Explotación de los Sistemas de Información en la Región Sur

**6. RELACIÓN DE OFERTAS POR ORDEN DE PUNTUACIÓN OBTENIDA**

Nº	EMPRESA OFERTANTE (NOMBRE)	VALORACION TOTAL
1	DATA BASE AND INTERNET S	78.00

Tabla 2.- Relación de ofertas por orden de puntuación obtenida.

(1) Esta empresa no supera la puntuación mínima de alguno(s) de los criterios técnicos definidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

(2) Esta empresa no supera el valor mínimo de calidad técnica definido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

(\* ) Esta empresa no cumple los criterios de exclusión requeridos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, para no ser excluida de la licitación.