



DILIGENCIA que se extiende para hacer constar que este documento es copia fiel del Original del que, como Secretario, doy fe.

Firmado: El Secretario de la Mesa de Contratación.

INFORME DE VALORACIÓN RELATIVO A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN NO EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA POR DEPENDER DE UN JUICIO DE VALOR DEL EXPEDIENTE A2024/000102 "SERVICIO DE ASISTENCIA EN TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION CORPORATIVO A LOS CENTROS PUBLICOS EDUCATIVOS DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEON"

1. Licitadores Admitidos

Los LICITADORES admitidos en este Concurso, según documentación remitida por el Servicio de Contratación Administrativa, han sido los siguientes:

Nº	LICITADORES
1	UTE INETUM ESPAÑA, S.A. – PLEXUS TECH S.L.
2	SEIDOR Solutions, S.L.,
3	UTE SOLUTIA IT Innovación y tecnología S.L. – ITE Innovación Tecnológica en Educación S.L.U.

2. Criterios no evaluables de forma automática

En relación con lo establecido en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, y a petición del Servicio de Contratación Administrativa, examinada la documentación presentada por los licitadores admitidos en este procedimiento de adjudicación, se ha procedido a valorar, conforme a los criterios contenidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, el Sobre nº 2: Criterios no evaluables de forma automática por depender de un juicio de valor, siendo los criterios y las puntuaciones máximas a obtener por cada uno de ellos los siguientes:



Criterios no evaluables de forma automática

<i>Criterios de Adjudicación</i>	<i>Puntuación (máximo 45)</i>
A. Gestión del servicio y ajuste del mismo a las necesidades existentes	Hasta 31 puntos
i. Organización general del servicio	Hasta 5 puntos
ii. Carácter del servicio de asistencia presencial	Hasta 10 puntos
iii. Carácter del servicio de asistencia remota	Hasta 10 puntos
iv. Recursos materiales	Hasta 4 puntos
v. Planes de formación interna	Hasta 2 puntos
B. Plan de calidad del servicio	Hasta 10 puntos
C. Plan de riesgos y contingencias del servicio	Hasta 2 puntos
D. Plan de reversión de los servicios	Hasta 2 puntos

- A. **Gestión del servicio y ajuste del mismo a las necesidades existentes.** Se valorarán aquellos aspectos de la propuesta que garanticen el funcionamiento del servicio, sin impactar negativamente en él, y que sin incremento de coste para la Administración, aporten valor adicional al servicio solicitado.
- i. **Organización general del servicio.** Se valorará la forma de acometer la organización del servicio, la coordinación de las incidencias y peticiones, la capacidad de dar respuesta rápida a los problemas, y el tipo de informes de seguimiento propuestos.
- ii. **Carácter del servicio de asistencia presencial.** Se valorará la propuesta concreta de organización del servicio de asistencia presencial, la estrategia de asignación de recursos a incidencias, el reparto justificado de recursos por provincia, el plan de cobertura del servicio en periodos vacacionales, servicios de localización, los posibles mecanismos o herramientas puestas a disposición por el contratista que faciliten o mejoren la asistencia, la propuesta para las visitas anuales de revisión, y el tipo de informes propuestos de asistencia y resolución de incidencias que mejoren el mínimo exigido.
- iii. **Carácter del servicio de asistencia remota.** Se valorará la propuesta concreta de organización del servicio de asistencia remota, el reparto justificado de recursos por franja horaria, el plan de cobertura del servicio en periodos vacacionales, la dotación de medios del o de los posibles centros de servicio para la prestación del servicio, y el tipo de informes propuestos de asistencia y resolución de incidencias que mejoren el mínimo exigido.



iv. **Recursos materiales.** Se valorará el conjunto de los recursos materiales puestos a disposición por el contratista para ejecutar los servicios del pliego. Concretamente, se valorarán los siguientes aspectos:

- a. Mejoras en las Herramientas (software o hardware) y material no inventariable para la realización del etiquetado y del inventario del equipamiento de los centros educativos, diagnóstico, maquetación de equipos, seguridad y resolución de incidencias aportados por el licitador
- b. Sistema de seguimiento y localización software basado en gps de los equipos de atención presencial.

v. **Planes de formación interna.** Se valorarán los posibles planes de formación interna orientados a obtener certificaciones ITIL y conocimientos avanzados de las tecnologías objeto del contrato por parte de los técnicos asignados al mismo, si bien se tendrá en cuenta su impacto en el servicio prestado.

B. Plan de Calidad del Servicio. Se valorará el detalle, estructura y propuesta de un plan de calidad del servicio que permita la evaluación constante del servicio prestado, la calidad percibida y la mejora continua en la prestación del servicio.

C. Plan de Riesgos y contingencias del Servicio. Se valorará el detalle, estructura y propuesta que contribuya a una mejora cualitativa en la prevención de problemas y riesgos, así como las acciones de mejora ante contingencias que afecten a la continuidad del servicio.

D. Plan de Reversión del Servicio. Se valorará el detalle, estructura y propuesta que contribuya a una mejora cualitativa de transición final del servicio.

Cada criterio será evaluado y ponderador de acuerdo con los siguientes coeficientes:

EVALUACIÓN	COEFICIENTE
EXCELENTE	1,00
NOTABLE	0,75
BUENO	0,50
SUFICIENTE	0,25
NO INDICA/NO MEJORA	0,00



3. Valoración de las ofertas presentadas en el Sobre nº 2

Se ha valorado cada criterio individualmente y se ha tenido en cuenta que la exposición de las características presentadas por las empresas en los apartados correspondientes responda o se ajuste al contenido de los CRITERIOS de baremación descritos en el PCAP.

Se presenta al final de cada apartado un resumen con el coeficiente/escala y la puntuación obtenida por la oferta de cada licitador.

Criterio. A Gestión del servicio y ajuste del mismo a las necesidades existentes. i Organización del servicio

A. Gestión del servicio y ajuste del mismo a las necesidades existentes. Se valorarán aquellos aspectos de la propuesta que garanticen el funcionamiento del servicio, sin impactar negativamente en él, y que sin incremento de coste para la Administración, aporten valor adicional al servicio solicitado.

i Organización general del servicio. Se valorará la forma de acometer la organización del servicio, la coordinación de las incidencias y peticiones, la capacidad de dar respuesta rápida a los problemas, y el tipo de informes de seguimiento propuestos.

Oferta UTE INETUM ESPAÑA, S.A. – PLEXUS TECH S.L.

En los apartados 1 y 2.1, páginas 2 a 12. de la oferta la UTE describe la organización propuesta del servicio.

En el apartado 1 Propuesta de Planificación, páginas 2 a 4, la UTE describe la propuesta de planificación del servicio, dividiendo el proyecto en 3 etapas:

- Etapas de Implantación del servicio: La UTE afirma que al ser el actual adjudicatario tienen la experiencia y los conocimientos suficientes para desarrollarla sin impacto negativo en los usuarios, ni interrupción del servicio.

Enumera los objetivos para el nuevo contrato: Mejorar la experiencia y satisfacción del usuario, Mejorar la eficiencia de los procesos, Potenciar la resolución de los tickets en remoto y analizar donde reside el conocimiento actual. Solo enumera.



Aporta como mejora que el tiempo para cubrir con garantía los cambios será de 2 semanas.

- Periodo de ejecución del servicio: Enumera lo que va a hacer, sin detallarlo.
- Metodología de trabajo y plan de reversión del servicio:
La UTE a través de la oferta se compromete a un plazo máximo de 1 mes para la reversión del servicio.

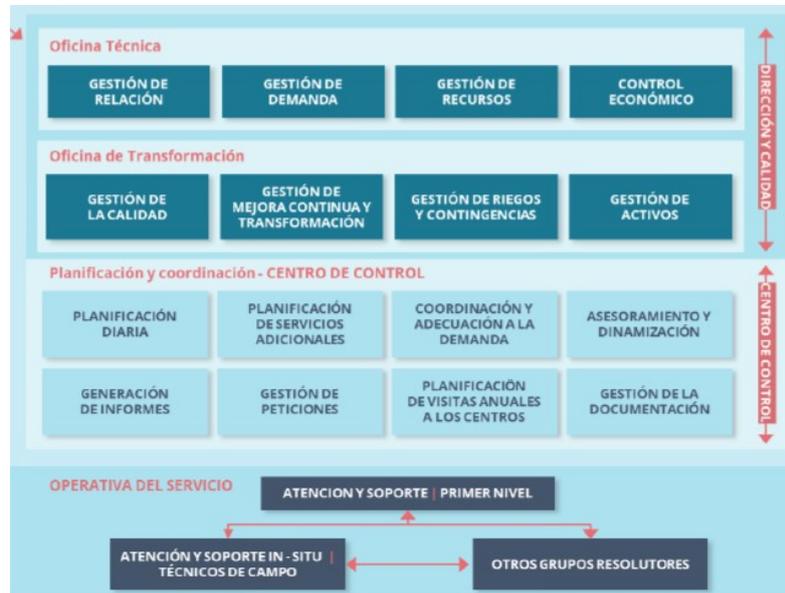
Se ofrece como mejora la creación de un **Comité de Devolución o reversión**.

También se ofrece como mejora durante el proyecto de finalización, si fuese necesario, acceso a las instalaciones de la UTE en Valladolid.

En el apartado 2.1 Organización general del servicio, páginas 5 a 12, de la oferta la UTE se describe el modelo de servicio propuesto basado en 3 niveles:

- Nivel estratégico
- Nivel proactivo y táctico
- Nivel operativo

Los servicios a prestar asociados a estos niveles son los siguientes:



La organización ofertada se basa en:

- Dirección del proyecto: Centrado en las figuras de Coordinador, jefe de proyecto. Define las responsabilidades
- Oficina de transformación: Donde se centralizan los roles gestores, coordinador, jefe de proyecto y supervisor, y roles con dedicación parcial. **Define el funcionamiento.**

- Modelo de planificación y coordinación: Centrado en las figuras del coordinador y supervisor. **Define y describe ampliamente las funciones de estos roles**



- Plan de cobertura del servicio en periodo vacacionales: La UTE describe el plan para la cobertura del servicio en 8 claves:

1. **Evaluación de la Demanda y Priorización de servicios**: analizaremos la demanda histórica en periodos valle y adaptaremos el equipo de trabajo mínimo a las necesidades del servicio, identificando los servicios más críticos.
2. **Establecimiento del Personal Mínimo Necesario**: juntamente con la Consejería de Educación estableceremos un calendario determinando el personal mínimo necesario para cubrir el servicio, definiendo roles y responsabilidades e identificando posibles sustitutos en caso de necesidad.
3. **Horarios de atención**: se establecerán los horarios de atención en estos periodos de 08:00 a 16:00, comunicando claramente a todos los centros y usuarios la disponibilidad del equipo de trabajo.
4. **Comunicación y Sensibilización**: sensibilizaremos al personal sobre la importancia de mantener altos niveles de servicio aun en periodos no lectivos, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.
5. **Protocolos de Emergencia**, establecer protocolos claros para situaciones de emergencia en este tipo de periodos, designar un responsable de coordinar las respuestas a situaciones excepcionales.
6. **Equipo de Apoyo**, la UTE pondrá a disposición de la Consejería de Educación un pool de técnicos como equipo de apoyo en caso de necesidad ante situaciones críticas o picos de incidencias en el periodo vacacional.
7. **Revisión y Evolución Continua**, se establecerá un mecanismo de evaluación de las acciones tomadas, realizando ajustes si es necesario y recopilando el feedback de los centros para mejorar futuros planes de cobertura.
8. **Capacitar**, el pool de técnicos de banquillo para garantizar que estén preparados para abordar las necesidades del proyecto de forma inmediata.

Indica que se pondrá a disposición de la Consejería **un pool de técnicos como equipo de apoyo, en caso de necesidad, pero no concreta el número ni las condiciones**. También indica que contará con un plan de alumnos en prácticas, pero tampoco concreta.

- Modelo operativo:
 - Soporte Remoto
 - Soporte Presencial: Cada técnico estará asignado a una provincia y una zona concreta de actuación que en caso de ser necesario puede solaparse con la de otro técnico y darán el soporte en el centro educativo designado. **Se indica que se designará por**



provincia un técnico de referencia que actuará a modo de “focalpoint”.

Teniendo en cuenta la estructura planteada, las mejoras indicadas en la oferta presentada, especialmente lo señalado en rojo, y el limitado impacto estimado de las mejoras propuestas respecto al criterio de organización del servicio, en relación con la posible mejora de la calidad de la prestación del servicio requerido, se evalúa como SUFICIENTE.

Oferta SEIDOR Solutions, S.L.

En el apartado 2, páginas 2 a 22, de la oferta de Seidor se describe la organización propuesta del servicio a través de los siguientes subapartados:

- Modelo de servicio basado en las buenas prácticas ITIL



- Soporte a operaciones TIC
- Servicio de Asistencia Remota
- Servicio de Asistencia Presencial
- Gestión del Conocimiento: Base de datos de conocimiento. Se utilizará el modelo ya implantado sobre la herramienta BMC Remedy ITSM de la ACCyL o cualquier otra que se establezca.
- Fases del servicio:
 - Fase de implantación:
 - Hito de inicio
 - Fase de Planificación



- Fase de transferencia
- Plan de documentación
- Plan de calidad
- Plan de formación
- Plan de riesgos y mitigaciones
- Plan de comunicación y gestión del cambio
- Gestión de trabajos en curso
- Hitos de transferencia de responsabilidad
- Calendario
- Modelo de relación en la implantación
- Fase de ejecución del servicio
- Fase de transición final del servicio
- Organización y Equipo de Trabajo
- Coordinación de incidencias y peticiones
- Capacidad de respuesta rápida
- Informes de seguimiento

La oferta incluye la asignación de **personal de respaldo adicional** a las necesidades del Servicio, para asegurar la continuidad, pero no indica cuantos ni plazos de incorporación.

Se oferta el desarrollo de Procedimientos y manuales de Servicio para facilitar la incorporación de personal.

Seidor ofrece una serie de **Formularios de toma de requerimientos** de los que ya dispone para facilitar el traspaso de información.

Seidor **detalla un plan de formación**.

Se oferta un **organigrama detallado** compuesto por los siguientes perfiles: responsable del contrato, coordinador del servicio, supervisor, técnico coordinador de la zona Occidental, técnico coordinador de la zona oriental, técnicos de asistencia remota, técnicos responsables de área, técnicos de asistencia presencial

También presenta un **calendario detallado del plan de implantación**.

Se proponen y detallan la creación de los siguientes **Comités**:

- Comité ejecutivo, comité de dirección
- Comité de calidad y mejora continua
- Comité de seguridad
- Comité de seguimiento.



Se oferta la creación de un protocolo de notificación y coordinación para incidencias críticas.

Se oferta la creación de los siguientes informes, se incluye su detalle:

- Informes estratégicos,
- Informe de seguridad, Informe de calidad y mejoras
- Informe de servicio
- Informe de funcionamiento
- Informe de evento crítico

Teniendo en cuenta la estructura planteada, las mejoras indicadas en la oferta presentada, especialmente lo señalado en rojo, sobre la organización del servicio y el impacto relativo percibido que puede suponer en cuanto a la mejora de la calidad de la prestación del servicio requerido, se evalúa como BUENO.

Oferta UTE SOLUTIA IT – ITE SLU

La oferta de la UTE describe la organización del servicio en el apartado 1, Gestión del Servicio, páginas 1 a 10, en los siguientes subapartados:

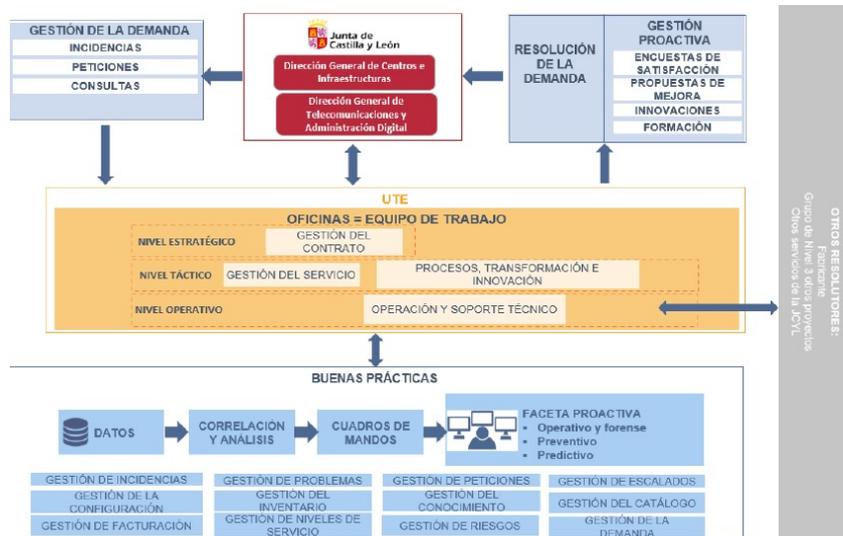
- Propuesta de valor
- Plan de asunción y fases del servicio: Define los objetivos, detalla las principales actividades del plan de asunción, define los entregables e informes de seguimiento y presenta un cronograma basado en 3 etapas:
 - Etapa de Implantación
 - Periodo de ejecución del servicio
 - Transición final del servicio



- **Modelo organizativo:** Define los objetivos, describe los puntos en los que se basa y detalla los niveles:
 - Nivel estratégico: Equipo de gestión del contrato
 - Nivel táctico: Equipo de gestión del servicio y equipo de procesos y transformación e innovación
 - Nivel operativo: Equipo de operación y soporte técnico
 - Equipo de trabajo principal: **Equipo mínimo + los nuevos roles ofertados**
 - Modelo de relación: Identificar y entender las necesidades de los stakeholders clave, establecer una comunicación efectiva y regular, y fomentar las colaboraciones

El modelo organizativo que propone está formado por 4 equipos/oficinas que gestionan el servicio: Gestión del contrato, Gestión del Servicio, Procesos y Transformación e Innovación, Operación y soporte técnico.

Presenta un esquema del modelo.



- Herramientas de apoyo a la gestión global del servicio:
 - Gestión de incidencias e inventarios
 - Explotación de datos
 - Otras herramientas
- Documentación, informe de gestión y de seguimiento

Se oferta un **Modelo dinámico para sustituciones, bajas y vacaciones** dotado de un pool de técnicos extra.

Se oferta la **creación de la oficina de Procesos, Transformación e Innovación, apoyada en ITIL.**

Como garantía a la correcta asunción, la UTE asignará como mejora a la etapa de implantación del servicio **un perfil adicional especializado en la transición de servicios.**

También se oferta de forma adicional al equipo mínimo e independiente del equipo remoto o presencial adicional que pueda ofertarse en sobre 3, **un recurso en la oficina de Valladolid y con dedicación 100% como responsable de Transformación e Innovación, Calidad y Mejora continua.**

Se oferta, adicionalmente al horario de atención exigido en el PPT, **extender y mejorar el servicio de soporte remoto**, prestando soporte personalizado a las personas clave para la DGCI, con **una mayor cobertura horaria.** Concreta el horario adicional.

Se presenta un **esquema detallado con la dedicación del equipo de trabajo**, incluyendo los nuevos roles/servicios adicionales ofertados, indicando expresamente que no guarda relación con los recursos adicionales del sobre 3.



La oferta de la UTE describe el modelo de relación basado en la formación de comités funcionales. Además, **se ofrece la realización una auditoría externa de calidad**, que se realizará por auditores externos con revisiones anuales para asegurar el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

La oferta de la UTE incluye la puesta a disposición de la Consejería de una aplicación mejorar la gestión de incidencias e inventarios.

La oferta de la UTE propone y detalla la documentación e informes de seguimiento que generará divididos en 4 apartados:

- Documentación estratégica
- Documentación administrativa/operativa,
- Informes de gestión táctica
- Seguimiento de la mejora continua.

Teniendo en cuenta la estructura planteada, las mejoras indicadas en la oferta presentada, especialmente lo señalado en rojo, y el gran impacto estimado de las mejoras propuestas respecto al criterio de organización del servicio, en relación con la posible mejora de la calidad de la prestación del servicio requerido, se evalúa como EXCELENTE.

Puntuación del Criterio

i. Organización general del servicio		
EMPRESA	COEFICIENTE	PUNTUACIÓN
UTE INETUM ESPAÑA, S.A. – PLEXUS TECH S.L.	0,25	1,25
SEIDOR Solutions, S.L.	0,5	2,5
UTE SOLUTIA IT – ITE SLU	1	5



Criterio. A gestión del Servicio y ajuste del mismo a las necesidades existentes. ii Carácter del servicio de asistencia presencial.

Se valorará la propuesta concreta de organización del servicio de asistencia presencial, la estrategia de asignación de recursos a incidencias, el reparto justificado de recursos por provincia, el plan de cobertura del servicio en periodos vacacionales, servicios de localización, los posibles mecanismos o herramientas puestas a disposición por el contratista que faciliten o mejoren la asistencia, la propuesta para las visitas anuales de revisión, y el tipo de informes propuestos de asistencia y resolución de incidencias que mejoren el mínimo exigido.

Oferta UTE INETUM ESPAÑA, S.A. – PLEXUS TECH S.L.

La oferta de la UTE recoge su propuesta sobre el criterio a valorar en los siguientes subapartados (páginas 13 a 21):

- Organización del servicio asistencial presencial
- Procedimientos
- Estrategia de asignación de recursos peticiones
 - Área influencia técnicos
 - Número de sedes
 - Áreas de trabajo
 - Volumen y criticidad
- Dimensionamiento de recursos por provincias
- Herramientas propuestas para mejorar la asistencia presencial:
 - Aplicación de generación de actas de trabajo
 - OneNote
 - Teams
- Propuesta visitas anuales de revisión
- Mejoras de informes de asistencia y resolución de incidencias:
 - Informe de actividad
 - Informe de seguimiento
 - Informe de mejora continua



La UTE oferta en un **esquema el flujo de comunicación** entre los diferentes niveles del servicio, indicando que el servicio de asistencia presencial puede interactuar con todos los niveles.

La oferta recoge el procedimiento definido actualmente en el servicio vigente.

Organiza los recursos atendiendo al área de influencia de técnicos (60 km), al número de sedes y su cercanía, y como área de trabajo la provincia.

	AVILA	BURGOS	LEÓN	PALENCIA	SALAMANCA	SEGOVIA	SORIA	VALLADOLID	ZAMORA
UTE	3 Ávila	1 Aranda 1 Miranda 3 Burgos	1 Ponferrada 4 León	3 Palencia	1 Vitigudino 4 Salamanca	3 Segovia	3 Soria	5 Valladolid	1 Benavente 3 Zamora

Se oferta designar a un técnico de referencia de cada grupo o provincia.

La oferta propone el dimensionamiento de recursos por provincia en función del volumen de sedes, la dispersión territorial y la experiencia del contrato anterior.

Se oferta **una aplicación para crear actas de trabajo presencial**, firmarlas e incorporarlas al sistema. También permite realizar la trazabilidad de los trabajos realizados durante la intervención presencial

Se propone **utilizar OneNote como base de conocimiento y Teams para trabajo colaborativo** y video conferencia. Estas herramientas ya se están utilizando en el contrato actual.

En cuanto a las visitas anuales requeridas en el PPT, la UTE propone que **una de las visitas se realice en periodo no lectivo** durante la última semana de junio y todo el mes de julio y que la otra se realice entre los meses de diciembre a marzo, aprovechando también el periodo vacacional.

La oferta recoge una propuesta de las tareas a realizar durante el mantenimiento y su periodicidad.

Se propone la realización de los siguientes informes:

- Informe de actividad: Semanal
- Informe de seguimiento del servicio: Quincenal
- Informe de mejora continua: Mensual

Teniendo en cuenta la estructura de la propuesta, los aspectos destacados de la oferta relacionados anteriormente y las mejoras planteadas, especialmente lo señalado en rojo, respecto al criterio de Características del Servicio de Asistencia Presencial, así



como el impacto relativo que estas pueden suponer en la mejora de la prestación del servicio, se evalúa como BUENO.

Oferta SEIDOR Solutions, S.L.

La oferta recoge su propuesta del criterio a valorar en los siguientes subapartados (páginas 23 a 28):

- Organización del servicio
- Estrategia de asignación de recursos a incidencias
- Recursos asignados
 - Recursos humanos
 - Bases operacionales
- Plan de cobertura en periodos vacacionales
- Servicios de localización
- Medios para la mejora de la asistencia
- Plan de visitas anuales
- Informes propuestos

Se propone la organización del Servicio de Asistencia Presencial en 4 áreas donde en cada una de ellas tendrá su técnico responsable de área:

- Área 1: León y Zamora
- Área 2: Salamanca y Ávila
- Área 3: Palencia, Valladolid y Segovia
- Área 4: Burgos y Soria

La oferta enumera la **estrategia para asignar recursos a incidencias basada en los siguientes parámetros**: Priorización basada en la gravedad, Ubicación geográfica, Priorización basada en ANS, Especialización técnica, Disponibilidad y carga de trabajo, Historial de desempeño, Colaboración y comunicación, Rotación de técnicos y Tiempo estimado de resolución.

La propuesta de organización de los recursos, atendiendo a los datos aportados del 2022, número de centros por provincia, concentración de núcleos urbanos y distancia de los centros, ofertada es la siguiente.

	AVILA	BURGOS	LEÓN	PALENCIA	SALAMANCA	SEGOVIA	SORIA	VALLADOLID	ZAMORA
SEIDOR	3	5	6	3	6	3	3	4	3



Se ofrece la creación de 9 bases de operaciones ubicadas en las capitales de provincia.

Se oferta la utilización de vehículos-taller

Se oferta una propuesta de plan de cobertura para el periodo vacacional

Seidor proporciona la **herramienta MovilData para la localización de la flota de vehículos** de los técnicos.

La oferta recoge un planteamiento de una serie de medidas para la mejora de la asistencia presencial. Se expone un plan de visitas anuales. Se propone establecer 3 recordatorios de la visita. Las visitas se reflejarán en la herramienta de Ticketing. De cada actuación programada se realizarán 2 informes.

- Informes propuestos:
- Informes de soporte a los Comités
- Informe de Atención
- Cuadros de mando
- Informe de visita
- Informe de inventario
- Informe de auditoría
- Informe de actuación

Teniendo en cuenta la estructura de la propuesta, los aspectos destacados de la oferta relacionados anteriormente y las mejoras planteadas, especialmente lo señalado en rojo, respecto al criterio de Características del Servicio de Asistencia Presencial, así como el impacto relativo que estas pueden suponer en la mejora de la prestación del servicio, se evalúa como BUENO.

Oferta UTE SOLUTIA IT – ITE SLU

La oferta de la UTE recoge su propuesta sobre el criterio a valorar en los siguientes subapartados (páginas 10 a 19):

- Organización del servicio de asistencial presencial
 - Planificación de la demanda y distribución por provincias
 - Red de puntos de servicio y almacenes
 - Plan de cobertura de servicio en periodos vacacionales
 - Protocolo general de actuación in situ
 - Plan de actuaciones programadas



- Medios para la prestación del servicio presencial:
 - Vehículos Cero Emisiones
 - Herramientas de los técnicos de campo
 - Servicios de localización
- Documentación, informes de gestión y seguimiento: servicio presencial:
 - Documentación estratégica
 - Documentación administrativa/operativa
 - Informes de gestión táctica y seguimiento de la mejora continua
- Acciones propuestas y mejoras adicionales de valor par el servicio de AP

La oferta de la UTE se orienta a reducir el volumen de los trabajos de operación, mejorar la experiencia y satisfacción del usuario, dar respuesta ágil y eficaz a las distintas solicitudes, flexibilizar la carga de trabajo

La oferta incluye **un plan de mantenimiento preventivo**, personalizado a cada centro y tecnología.

La oferta propone la creación de **la figura de técnico de referencia provincial**, que actuarán como técnicos y supervisores de la provincia.

La oferta de la UTE propone utilizar **un sistema de asignación automática de incidencias** que optimizará la selección del técnico en función de la naturaleza de la incidencia y su experiencia curricular, y el cálculo de las mejores rutas de viaje.

La oferta de la UTE propone el dimensionamiento de recursos por provincia en función del % de demanda, la tipología y la naturaleza de los centros.

	AVILA	BURGOS	LEÓN	PALENCIA	SALAMANCA	SEGOVIA	SORIA	VALLADOLID	ZAMORA
UTE	4	5	5	3	5	3	3	5	3

La oferta de la UTE aporta **una red de puntos de servicio en todas las provincias** para ejecutar el servicio con garantías.

La oferta detalla el plan de cobertura en periodos vacacionales

Dentro del protocolo de actuación insitu, la UTE incluye el **que todos los técnicos irán debidamente uniformados y todo serigrafiado con el logo de la UTE y logo de la marca del proyecto**, y la acreditación correspondiente.

La incluye y detalla un protocolo de normas y conductas a seguir por los técnicos encargados de las asistencias insitu.

La oferta incluye el reporting en tiempo real (online) de los partes de trabajo a través de la APP SIGRI, y la realización de **encuestas de satisfacción** del servicio prestado al



finalizar cada actuación. Al mismo tiempo, se preguntará al responsable del centro por si hubiera alguna **tarea/incidencia/petición pendiente en el centro educativo**, para gestionarla en ese momento.

Para la realización de las **encuestas** se propone **activar el módulo BMC Remedy o realizarlas a través de LimeSurvey**.

También se oferta como mejora la revisión de las incidencias o peticiones pendientes o solicitudes nueva en la zona próximas a su ruta, ante de que el técnico salga del centro. Adicionalmente a las tareas indicadas en las actuaciones programadas, la UTE propone incluir tareas propias de mantenimiento preventivo:

- Actualización de inventario sw y hd,

La UTE propone como mejora incluir dentro del procedimiento de Gestión de Inventarios, la **implantación de códigos QR**. Herramienta BMC Client Management.

- Actualización de los esquemas de red LAN
- Revisión del funcionamiento de la conexión LAN y WAN
- Tareas específicas del puesto de usuario
- Etc...

La oferta incluye que **toda la flota de vehículos de los técnicos de campo con movilidad dispondrá de etiqueta ambiental "ECO" o "Cero emisiones"**.

La oferta recoge al detalle las herramientas que dispondrán los técnicos:

- Maleta de herramienta completa
- Portatil gama profesional DELL Latitude o similar
- SmartPhone, acceso internet 4G
- HD portátil USB autoalimentado
- Equipamiento y materiales
- Intellitone pro toner and probe para análisis de cableado estructurado

La oferta incluye un sistema de localización permanente a través de dispositivo GPS de todos los vehículos que formen parte del servicio.

También se incluyen y detallan las siguientes 4 acciones propuestas con mejoras adicionales asociadas:

- Gestión del inventario y **procedimiento de etiquetado QR**: Móvil equipado con app para escaneo de códigos QR. Iniciar la ejecución durante los 6 primeros meses



- **Herramientas software de recuperación de datos y optimización de rendimiento:** Duplicati y TstDisk de código abierto. Desde el primer mes de ejecución del servicio.
- Equipos de sustitución on-time y kits de contingencias: Iniciar durante los 3 primeros meses del servicio
- **Implantación de servicios de valor a la operación:** Homologación hardware/software, Servicios de laboratorio, Gestión medioambiental y tratamiento de residuos, Tratamiento y confidencialidad de la información.

Informes:

- Documentación estratégica
- Documentación administrativa/operativa
- Informes de gestión táctica y seguimiento de la mejora continua

Teniendo en cuenta la estructura de la propuesta, los aspectos destacados de la oferta relacionados anteriormente y las mejoras planteadas, especialmente lo señalado en rojo, respecto al criterio de Características del Servicio de Asistencia Presencial, así como el gran impacto que estas pueden suponer en la mejora de la prestación del servicio, se evalúa como EXCELENTE.

Puntuación del Criterio

ii. Carácter del servicio de Asistencia presencial		
EMPRESA	COEFICIENTE	PUNTUACIÓN
UTE INETUM ESPAÑA, S.A. – PLEXUS TECH S.L.	0,5	5
SEIDOR Solutions, S.L.	0,5	5
UTE SOLUTIA IT – ITE SLU	1	10



Criterio. A gestión del Servicio y ajuste del mismo a las necesidades existentes. iii Carácter del servicio de asistencia remota

Se valorará la propuesta concreta de organización del servicio de asistencia remota, el reparto justificado de recursos por franja horaria, el plan de cobertura del servicio en periodos vacacionales, la dotación de medios del o de los posibles centros de servicio para la prestación del servicio, y el tipo de informes propuestos de asistencia y resolución de incidencias que mejoren el mínimo exigido.

Oferta UTE INETUM ESPAÑA, S.A. – PLEXUS TECH S.L.

La oferta de la UTE recoge su propuesta en los siguientes subapartados (páginas 22 a 30):

- Organización del servicio de asistencia remota
- Procedimientos
 - Gestión de peticiones
 - Gestión de órdenes de trabajo
 - Gestión de incidencias
 - Gestión de problemas
 - Procedimiento de documentación, actualización de estados y encuestas
- Equipo de trabajo por franja horaria
- Herramientas propuestas para mejorar la atención remota
 - Herramienta de monitorización y control. Nagios
 - Herramienta de control de inventario, OCS inventory
- Centro de servicios para la prestación de servicios
- Mejoras de informes de asistencia y resolución de incidencias

La oferta de la UTE presenta un esquema de la operativa del servicio similar al funcionamiento que se presta en el marco del contrato vigente actualmente. Incluye un esquema de la comunicación con el servicio de atención presencial y con la gestión de terceros.

Especifica a su vez el ciclo de vida de un ticket y por cada una de las fases que pasa: recepción, registro, clasificación, categorización, priorización, recopilación de información, análisis y diagnóstico, documentación en herramienta, resolución, escalado y seguimiento.



En la oferta de la UTE se explica y presenta un esquema del procedimiento para:

- Gestión de peticiones,
- Órdenes de trabajo
- Incidencias
- Problemas
- Documentación

En cuanto a la distribución del equipo de trabajo por franja horaria se basa en la experiencia del servicio actual y sus particularidades.

	8-9	9-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20
UTE	4	6	6	6	6	6	4	4	2	2	2	1

La UTE oferta 2 herramientas opensource adicionales para mejorar la atención remota:

- **Nagios como herramienta de monitorización**, diagnóstico y gestión de redes, de código abierto.
- OCS Inventory como herramienta de control de inventario. Software libre

En cuanto a la dotación de medios del centro de servicios, expone que **dispone de 2 oficinas**, una de ellas desde la que se presta el servicio actual, totalmente equipada.

En cuanto a los informes, enumera, describe brevemente e indica la periodicidad del contenido de los informes que presentaría (en un cuadro):

- Seguimiento del servicio remoto
- Seguimiento tickets tratados y registrados
- Seguimiento actividad telefónica del servicio
- Seguimiento cumplimiento del ANS
- Seguimiento recomendaciones
- Seguimiento calidad
- Seguimiento de riesgos
- Seguimiento satisfacción de los usuarios.

Teniendo en cuenta la estructura de la propuesta, los aspectos destacados de la oferta relacionados anteriormente y las mejoras planteadas, especialmente lo señalado en rojo, respecto al criterio de Características del Servicio de Asistencia Remota así como



el impacto alto que éstos pueden suponer en la mejora de la prestación del servicio percibido, se evalúa como NOTABLE.

Oferta SEIDOR Solutions, S.L.

La oferta de Seidor recoge los aspectos a valorar del criterio en los siguientes subapartados (páginas 29 a 32):

- Organización del servicio
- Reparto de recursos por franja horaria
- Plan de cobertura en periodos vacacionales
- Dotación de medios del centro de servicio
- Informes propuestos
- Resolución de incidencias que mejoren el mínimo exigido

En cuanto a la organización del servicio, **Seidor propone y justifica su oferta de asistencia en 2 zonas** donde en cada una de ellas tendrá su técnico coordinador de zona:

- Zona Occidental: Ávila, León, Zamora y Salamanca
- Zona Oriental: Burgos, Palencia, Soria, Segovia y Valladolid

En cuanto al reparto de recursos por franja horaria Seidor indica que lo hace teniendo en cuenta las siguientes estrategias: Carga de trabajo, Rotación de Turnos, Encuestas de preferencia, Rotación de descansos y Conciliación familiar. Describe muy brevemente dichas estrategias sin explicar el como llevarlo a cabo.

	8-9	9-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20
SEIDOR	4	5	6	6	5	2	4	5	5	2	2	2

En cuanto al periodo de cobertura en periodos vacacionales, la ofrece la realización de **un plan de vacaciones al principio de año y que se presentará a la Consejería** para su validación, y se presenta una propuesta inicial del plan de vacaciones.

En cuanto a la dotación de medios del centro de servicio, la oferta incluye la habilitación de un local en el área metropolitana de Valladolid y que dispondrá de: elementos materiales, centralita, internet, red privada, conexión con ACCYL, paquetería.

En cuanto a los informes, se aportarán:

- Informe de soportes a los Comités
- Informe de atención



- Cuadro de mando
- Informe diario elaborado por el supervisor con un resumen de la actividad del día

La oferta incluye un apartado, para la mejora de la resolución de incidencias exigido, en el que **describe su intención de presentar propuestas de proyectos y mejoras, enumerando alguno de ellos.**

Teniendo en cuenta la estructura de la propuesta, los aspectos destacados de la oferta relacionados anteriormente y las mejoras planteadas, especialmente lo señalado en rojo, respecto al criterio de Características del Servicio de Asistencia Remota así como el impacto relativo que éstos pueden suponer en la mejora de la prestación del servicio percibido, se evalúa como BUENO.

Oferta UTE SOLUTIA IT – ITE SLU

La oferta UTE recoge en los siguientes subapartados (páginas 19 a 29) el criterio a valorar en este apartado:

- Organización del servicio de asistencia remota:
 - Procesos y flujos operativos
 - Guías de buenas prácticas
 - Gestión de la demanda
- Medios para la prestación del servicio remoto
 - Centro de servicio principal
 - Centros de respaldo
 - Herramientas software de apoyo de la asistencia remota
 - Control horario del personal
 - Encuestas de satisfacción de usuarios
 - Microsoft Teams, Office 365
 - Gestión integral del puesto de trabajo: BMC
- Documentación, informes de gestión y seguimiento
- Acciones propuestas y mejoras adicionales de valor para el servicio de asistencia remota

En cuanto a la organización del servicio, la oferta de la UTE, describe de una forma global el servicio describiendo las bases en las que se fundamenta.



A su vez explica y presenta un esquema detallado del procedimiento para:

- Gestión de incidencias
- Gestión de peticiones
- Gestión de problemas
- Gestión del catálogo de servicios
- Gestión de proveedores externos.

La oferta de la UTE propone la **creación y mantenimiento de un manual de buenas prácticas** que proporcione una orientación a los profesionales de como utilizar correctamente los servicios y recursos TIC, describiendo su contenido.

Igualmente destinado a los técnicos de servicio y personal de la UTE, **se mantendrá actualizado un manual técnico de operación.**

También incluye la impartición a todo el personal que preste el servicio de la UTE de **un curso de comportamiento, cuyo detalle se incluye en la oferta.**

En cuanto a la gestión de la demanda, **indican que se basa en la experiencia de Andalucía, actualmente adjudicatarios del mantenimiento** de toda la red de centros andaluces, y en los datos aportados en el PPT, y se oferta y justifica una distribución de recursos de soporte por meses, una distribución por franjas horarias para el periodo lectivo y una distribución por franjas horarias periodo no lectivo.



DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS DE SOPORTE REMOTE POR MESES				
Mes	Carga relativa servicio	Técnicos operativos	Vacaciones	Motivos
Enero	BAJA	92%	8%	Vacaciones permitidas en primera semana del mes (Navidad), respetando servicio mínimo de 1 persona/día. Para el resto del mes el servicio debe tener al 100% del equipo ya que la vuelta de vacaciones de Navidad suele generar un pico puntual de incidencias.
Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio	MEDIA	100%		Meses con carga estándar en entornos educativos.
Julio	MUY BAJA	86%	14%	Vacaciones permitidas en segunda quincena, respetando un equipo mínimo de 3 personas/día. La primera quincena de julio es la más hábil y dónde más actividad pueden generar los centros educativos.
Agosto	MUY BAJA	30%	70%	Vacaciones permitidas todo el mes respetando servicio mínimo de 1 persona/día. Centros educativos cerrados, aunque hay que mantener servicios mínimos.
Septiembre, Octubre	ALTA	100%		Arranque de curso escolar tras vacaciones de verano, pico habitual en entornos educativos. Si es necesario parte del equipo presencial apoyará en soporte remoto.
Noviembre	MUY ALTA	100%		Analizar los motivos de la sobrecarga en noviembre, si se prevé que se repitan, se instrumentarán posibles refuerzos por parte de compañeros de soporte presencial apoyando en soporte remoto.
Diciembre	BAJA	92%	8%	Vacaciones permitidas en última semana del mes (Navidad), respetando servicio mínimo de 1 persona/día. Para el resto del mes el servicio debe tener al 100% del equipo para atender picos que suelen producirse antes de Navidad.

Se establece una distribución inicial del servicio de atención remota con **horarios rotativos** entre los recursos de este servicio:

DISTRIBUCIÓN POR FRANJAS HORARIAS – PERIODO LECTIVO		
Recurso	Horario	Motivos
Técnico1, Técnico2, Técnico3, Técnico4, Técnico5	8:00-15:00h y 16:00-18:00h (L-J) 8:00-15:00h (V)	La mayor carga de trabajo se acumula en horario de mañana y se utilizará un esquema de jornada partida para dar cobertura parcial del horario de tarde absorbiendo la carga inicial que generen los centros o servicios educativos de tarde.
Técnico6	12:00-20:00h (L-V)	Refuerzo para responder a la carga después del recreo y final de la mañana. Cobertura para la hora de comer del resto del equipo. Cobertura de la carga que suele ser muy baja o residual en horario de tarde 18:00-20:00h de L-J y de 15:00-20:00h V.
DISTRIBUCIÓN POR FRANJAS HORARIAS – PERIODO NO LECTIVO		
Recurso	Horario	Motivos
Técnico1, Técnico2, Técnico3, Técnico4, Técnico5	8:00-15:00h (L-V)	Carga baja o residual al ser no lectivo. Horario intensivo para compensar exceso de horas durante el resto del año.

En cuanto a los medios para la prestación del servicio, la oferta de la UTE incluye **un centro de servicio principal y 2 centros de soporte técnico multidisciplinar como respaldo** al servicio. Son centros especializados en atención telefónica y soporte remoto de servicios TIC.

Como herramientas adicionales a las ya mencionadas, se oferta:

- **Control horario del personal:** App para IOS y Android de control de fichaje multi entidad. Los usuarios pueden fichar desde cualquier dispositivo móvil, detectando donde se encuentran desde cualquier dispositivo móvil.
- **Encuesta de satisfacción de usuarios:** BMC Remedy o LimeSurvey de software libre y que adaptarán al proyecto
- La UTE **pondrá a disposición de todo el equipo de trabajo** del proyecto licencias de Microsoft Teams y el paquete 365.
- Se propone **utilizar BMC Client Management para la gestión integral del puesto de trabajo**. La UTE asume el coste de estudio de viabilidad técnica, la posterior implantación y licenciamiento en entorno de producción del producto BMC Client Management. Su oferta incluye el compromiso de implantar esta solución durante los primeros 9 meses de servicio.



Enumera y describe brevemente los informes:

- Modelo de gestión de la demanda en la actividad remota
- Protocolo de comunicación remota
- Cuadros de mando y análisis de volumetría
- Cuadros de mando y análisis de rendimiento

Por último, la oferta dedica un apartado a enumerar y describir como llevar a cabo las acciones propuestas y mejoras adicionales de valor para el servicio:

- **Repositorio único de conocimiento:** Una vez finalizada la fase de transferencia de conocimiento.
- **Mediación digital:** nuevos canales de comunicación con el usuario: BMC Virtual Agent. La UTE asume el coste del estudio de viabilidad y posterior implantación. Propone dejar la solución implantada durante los 6 meses de l servicio.
- **Área de trabajo unificada y automatización de solicitudes:** Integrar BMC Client Management con la plataforma ASISTA 3. La UTE asume el coste del estudio de viabilidad y posterior implantación
- **Medición de la satisfacción del usuario del servicio:** La UTE analizará e implantará los mecanismos.

Teniendo en cuenta la estructura de la propuesta, los aspectos destacados de la oferta relacionados anteriormente y las mejoras planteadas, especialmente lo señalado en rojo, respecto al criterio de Características del Servicio de Asistencia Remota así como el gran impacto que éstos pueden suponer en la mejora de la prestación del servicio percibido, se evalúa como EXCELENTE.

Puntuación del Criterio

iii. Carácter del servicio de Asistencia Remota		
EMPRESA	COEFICIENTE	PUNTUACIÓN
UTE INETUM ESPAÑA, S.A. – PLEXUS TECH S.L.	0,75	7,5
SEIDOR Solutions, S.L.	0,50	5
UTE SOLUTIA IT – ITE SLU	1	10



Criterio. A gestión del Servicio y ajuste del mismo a las necesidades existentes. iv Recursos materiales

Se valorará el conjunto de los recursos materiales puestos a disposición por el contratista para ejecutar los servicios del pliego. Concretamente, se valorarán los siguientes aspectos:

- a. Mejoras en las Herramientas (software o hardware) y material no inventariable para la realización del etiquetado y del inventario del equipamiento de los centros educativos, diagnóstico, maquetación de equipos, seguridad y resolución de incidencias aportados por el licitador
- b. Sistema de seguimiento y localización software basado en GPS de los equipos de atención presencial.

Oferta UTE INETUM ESPAÑA, S.A. – PLEXUS TECH S.L.

La oferta de la UTE recoge los aspectos valorables del criterio en los siguientes subapartados (páginas 30 a 32):

- Recursos materiales
 - Equipamiento informático y comunicaciones para los técnicos presenciales
 - Box de material para pruebas
 - Maleta portaherramientas
 - Puesto de operador
 - Propuesta de herramientas software para el servicio:
 - Clonezilla
 - Trello
 - Herramienta de gestión de inventario
 - GeoTec:

La oferta indica que cada uno de los técnicos de soporte presencial dispondrá de forma individual de un vehículo y que **los técnicos asignados a las capitales de provincias dispondrán de un vehículo con etiqueta ambiental “cero emisiones” o “ECO”. Al menos 12 vehículos.** El resto de los vehículos, 24, tendrán como mínimo etiqueta ambiental “B” o “C”.

En cuanto a equipamiento para los técnicos presenciales dispondrán de: Smartphone, línea, ordenador portátil o tablet, conexión 4G.



Cada uno de los técnicos de soporte in situ dispondrá de una serie de herramientas que le faciliten el diagnóstico: **Disco duro USB, tester, Dymo, tarjeta de diagnóstico avanzado UltraX**. Y a su vez de una maleta porta herramientas

En cuanto a herramientas software, la oferta recoge y describe brevemente las siguientes:

- **Clonezilla**: para el plataformado de equipos
- **Trello**: para la gestión del trabajo. Los equipos pueden diseñar planes, organizar flujos de trabajo, ...
- Herramientas de gestión de inventario: **OCS Inventory**
- **GeoTec**: Herramienta de Geolocalización diseñada por la UTE

La relación de aspectos detallados que se acaban de indicar sobre oferta presentada, así como las mejoras planteadas, especialmente lo señalado en rojo, respecto al criterio de Recursos Materiales, se estima que tienen un impacto limitado y por lo tanto suponen una mejora relativa para la prestación del servicio que se evalúa como BUENO.

Oferta SEIDOR Solutions, S.L.

La Seidor divide el apartado en los siguientes subapartados (páginas 33 a 35):

- Herramienta de inventario: OCS Inventory
- Sistema de localización de flota: Movidata
- Etiquetado

En primer lugar, en la oferta se enumeran los recursos materiales del equipo técnico a modo de ejemplo:

- Materiales: **Ropa de trabajo serigrafiada**, portátil con 4G, móvil, 2 líneas de datos, Vehículo taller, discos duros, caja de herramientas, **vehículo - taller** ...
- Software: Herramientas de diagnóstico del equipo, del sistema operativo, de seguridad, de diagnóstico de red. Las enumera a modo de ejemplo.

Y después describe las siguientes herramientas:

- Herramienta de inventario: Seidor realizará la instalación y mantendrá la herramienta **OCS Inventory** de código abierto. La Consejería proporcionará el servidor y la conectividad de red entre el servidor y los equipos.
- Sistema de localización de flota: Seidor instalará y mantendrá la **herramienta Movidata**



- Etiquetado: Seidor proporcionará las etiquetas con una cantidad máxima anual de 5.000.

La relación de aspectos detallados que se acaban de indicar sobre oferta presentada, así como las mejoras planteadas, especialmente lo señalado en rojo, respecto al criterio de Recursos Materiales, se estima que tienen un impacto limitado y por lo tanto suponen una mejora relativa para la prestación del servicio que se evalúa como BUENO.

Oferta UTE SOLUTIA IT – ITE SLU

La UTE presenta su oferta para el criterio en los siguientes subapartados (páginas 29 a 32):

- Mejoras en las herramientas y material no inventariable
 - Herramientas software para realización de etiquetados e inventarios: BMC
 - Herramientas hardware para realización de etiquetados e inventarios:
 - Herramientas software de diagnóstico de red
 - Herramientas hardware de diagnóstico y certificación de cableado estructurado
 - Herramientas de maquetación de equipos
 - Herramientas de seguridad
- Sistema de seguimiento y localización GPS

La UTE indica que a lo largo de la oferta técnica ha detallado todos los recursos disponibles para ejecutar los servicios del pliego:

- Herramientas de apoyo a la gestión global del servicio. A destacar: **Aplicación web para gestión de incidencias, inventarios y actividades programadas** (peticiones, preventivas) 100% parametrizable. A destacar: **Herramientas para la explotación de datos**, etc...
- Red de puntos de servicio y almacenes. A destacar: **Almacén central y almacenes provinciales**
- Plan de actuaciones programadas. A destacar: **Mantenimiento preventivo**
- Medios para la prestación del servicio presencial. A destacar: **Toda la flota de vehículos de los técnicos de campo con movilidad dispondrá de etiqueta**



ambiental “ECO” o “Cero emisiones”, herramientas para los técnicos de campo (maleta, portátil,..., **Intellitone pro toner ad probe**), **ropa de trabajo serigrafiada**.

- Medios para la prestación del servicio remoto. A destacar: **2 centros como respaldo, control horario personal, gestión integral del puesto de trabajo**.

En este apartado **enumera y describe los recursos materiales adicionales**:

- Mejoras en las herramientas y material no inventariable
 - Herramientas software para realización de etiquetados e inventarios: **BMC Client Management**
 - Herramientas hardware para realización de etiquetados e inventarios: Etiquetadora Dymo
 - **Herramientas software de diagnóstico de red**: Naudit open-source, Detct-Pro, QoS-Poll for WIFI, QoS-Poll for WAN, Fermin y CyberFermin, Galgus, Candela Tech
 - **Herramientas hardware de diagnóstico y certificación de cableado estructurado**: Tester LAN, Certificador Fluke
 - Herramientas de maquetación de equipos: CloneZilla
 - **Herramientas de seguridad**: herramientas Microsoft, BitDefender, BitLocker Device Encryption
- **Sistema de seguimiento y localización GPS**: Mobilsafe. Sin coste para la DGCEI. **Todos los vehículos irán dotados con un sistema de gestión de flotas por geolocalización GPS Geotab GO9**

La relación de aspectos detallados que se acaban de indicar sobre oferta presentada, así como las mejoras planteadas, especialmente lo señalado en rojo, respecto al criterio de Recursos Materiales, se estima que tienen un impacto alto y por lo tanto suponen una gran mejora para la prestación del servicio que se evalúa como EXCELENTE.



Puntuación del Criterio

iv. Recursos Materiales		
EMPRESA	COEFICIENTE	PUNTUACIÓN
UTE INETUM ESPAÑA, S.A. – PLEXUS TECH S.L.	0,50	2
SEIDOR Solutions, S.L.	0,50	2
UTE SOLUTIA IT – ITE SLU	1	4

Criterio. A gestión del Servicio y ajuste del mismo a las necesidades existentes. v Planes de formación interna.

Se valorarán los posibles planes de formación interna orientados a obtener certificaciones ITIL y conocimientos avanzados de las tecnologías objeto del contrato por parte de los técnicos asignados al mismo, si bien se tendrá en cuenta su impacto en el servicio prestado.

UTE INETUM ESPAÑA, S.A. – PLEXUS TECH S.L.

La UTE recoge su propuesta en los siguientes subapartados (páginas 33 a 38) de la oferta:

- Organización
- Metodología
- Herramienta de Tele formación
- Plan de formación por tipo de usuario:
 - Personal de la UTE
 - Beneficiarios
 - Responsables del servicio de la Consejería

La UTE plantea un plan dirigido al personal propio que presta el servicio, a los beneficiarios del servicio y a los responsables del servicio de la Consejería basándose en dos principios: Universal y Transversal.

El Plan de Formación anual estará liderado por la Oficina de transformación de la UTE y durante el primer mes participará como mejora el Gestor de Transformación y Calidad

La UTE indica que la metodología utilizada comprende los siguientes aspectos:

- Identificación y reconocimiento de la documentación,



- Análisis y priorización de las iniciativas de documentación,
- Diseño y confección de los contenidos documentales,
- Almacenaje del conocimiento en la plataforma y/o canales,
- Divulgación de las acciones realizadas,
- Revisión de la documentación y de los procedimientos actuales,
- Medidas de uso.

Como herramienta de formación propone el uso de la herramienta opensource Moodle.

Se oferta el siguiente plan de formación por tipo de usuario:

- Personal de la UTE: **Al menos 30 horas anuales** durante toda la vigencia del contrato. A modo de ejemplo enumera una serie de cursos a impartir. **Como mejora la UTE indica que certificará a todo el equipo de trabajo en Metodología ITIL.**
- Beneficiarios: La UTE indica que se diseñara atendiendo a los diferentes destinatarios implicados (personal administrativo, personal directivo, personal docente o personal TIC). Según indicaciones del PPT se adjuntan los tipos de cursos y número mínimo de acciones. A modo de ejemplo enumera una serie de cursos a impartir
- Responsables del servicio de la Consejería: Enumera los cursos a impartir: Formación en el uso del cuadro de mandos, Formación en el uso de la herramienta para la localización por GPS

La relación de aspectos detallados que se acaban de indicar sobre la oferta presentada respecto al criterio de Planes de Formación Interna, y especialmente lo señalado en rojo, se estima que tiene un impacto alto sobre el objetivo que se valora para mejorar la prestación del servicio y por lo tanto se evalúa como NOTABLE.

SEIDOR Solutions, S.L.

La oferta de Seidor presenta en los siguientes subapartados (páginas 35 a 37) los aspectos valorables sobre este criterio:

- Planes de formación interna
- Medios de la Formación
- Detección de carencias



Seidor ofrece un Plan de Formación dividido en 2 fases:

- Fase 1: Fase de implantación
- Fase 2: Fase de ejecución del servicio

Características del Plan:

- Objetivo
- Calendario
- Formato: Training Refresh, Workshop, Cursos internos programados, Seminarios técnicos
- Temáticas: Consolidación, Técnicas, Habilidades y competencias, Metodológicas, Seguridad y Confidencialidad

Se oferta la realización de unas **40 horas aproximadas anuales de formación**.

Para el primer año plantea y describe 7 formaciones: Nombre del curso, tipo, Objetivo, Contenido. También presenta un calendario para la impartición de las formaciones.

También se ofrece la **certificación de todo el personal adscrito al contrato (que lo solicite)** en el servicio en ITIL Foundation v4 y Scrum Fundamentals Certified.

Enumera a su vez a modo de ejemplo otras certificaciones que se podrán llevar a cabo durante el contrato.

Se ofrece para el servicio del Plan de Formación los siguientes recursos:

- Presencial: En el centro ubicado en Valladolid una sala para formaciones.
- Online: Plataforma propia S2Learn basada en Moodle.

La detección de carencias se realizará mediante los siguientes métodos: Consejería, Seidor, Cambios, Tecnologías y revisión

La relación de aspectos detallados que se acaban de indicar sobre oferta presentada respecto al criterio de Planes de Formación Interna, y especialmente lo señalado en rojo, se estima que tiene un impacto alto sobre el objetivo que se valora para mejorar la prestación del servicio y por lo tanto se evalúa como NOTABLE.

UTE SOLUTIA IT – ITE SLU

La UTE presenta su oferta en los siguientes subapartados (páginas 32 a 35):

- Plan de formación interna
- Catálogo de formación del servicio
- Mejoras adicionales



La oferta de la UTE plantea un plan dirigido a todo el personal que forme parte del servicio, consensado con la DGCEI en base a las siguientes líneas estratégicas:

- Alineación con los objetivos organizacionales
- Promoción del aprendizaje continuo
- Formación técnica
- Habilidades personales
- Formación en la gestión del conocimiento

Propone diseñar un plan formativo completo, integral y adaptable que se sustentará en las siguientes acciones:

- Identificar las necesidades de formación
- Definir un plan de formación con distintos programas formativos personalizado a los distintos perfiles/roles competenciales definidos. **Se compromete a impartir un mínimo de 60 horas formativas anuales por cada técnico involucrado en el servicio.** Las sesiones formativas a impartir se planificarán en horario no laboral, en caso de que no sea así las ausencias serán cubiertas.
- Implantar un portal de formación online: Moodle o Canvas
- Planificación anticipada
- Distribuir el conocimiento
- Proporcionar retroalimentación
- Realizar encuestas sobre la calidad y el nivel de la formación.
- Asociado a este plan de formación, se incluye un **plan de certificación mínimo garantizado:**
 - Certificación en metodologías de gestión de servicios y proyectos:
 - Certificación ITIL 4 Foundation (1 coordinador, 1 supervisor y todos los técnicos de asistencia remota)
 - Certificación PRINCE2 Foundation (1 coordinador)
 - Certificación en tecnologías:
 - Certificación Microsoft 365: MS-900 (1 coordinador, 1 supervisor y todos los técnicos de asistencia remota)
 - Curso + Certificación Comp TIA: 20 personas

La UTE describe un catálogo de formación del servicio que consiste en 25 cursos. El catálogo está estructurado en categorías, nombre del curso, Temática y contenidos de la formación, horas, formato y tipo de perfil del alumno.

La UTE ofrece como mejoras adicionales:



- Posibilidad de **acceder a los cursos** formativos en formato SCORM (grabados) **por parte del profesorado**. Estas grabaciones podrán ser utilizadas por la DGCEI para formación interna de los profesionales
- **9 suscripciones gratis para el acceso al amplio catálogo de OpenWebinar** sin costes para la DGCEI para mejorar las competencias digitales de sus profesionales.

La relación de aspectos detallados que se acaban de indicar sobre oferta presentada respecto al criterio de Planes de Formación Interna, y especialmente lo señalado en rojo, se considera muy amplia y competente y que por lo tanto tiene un gran impacto sobre el objetivo que se valora para mejorar la prestación del servicio y por lo tanto se evalúa como EXCELENTE.

Puntuación del Criterio

v. Planes de Formación Interna		
EMPRESA	COEFICIENTE	PUNTUACIÓN
UTE INETUM ESPAÑA, S.A. – PLEXUS TECH S.L.	0,75	1,5
SEIDOR Solutions, S.L.	0,75	1,5
UTE SOLUTIA IT – ITE SLU	1	2

Criterio. B Plan de Calidad del Servicio.

Se valorará el detalle, estructura y propuesta de un plan de calidad del servicio que permita la evaluación constante del servicio prestado, la calidad percibida y la mejora continua en la prestación del servicio.

Oferta UTE INETUM ESPAÑA, S.A. – PLEXUS TECH S.L.

La UTE presenta en su oferta en los siguientes subapartados (páginas 38 a 47) los aspectos a valorar sobre el criterio:

- Evaluación constante del servicio prestado:
 - Modelo de relación
 - Reporting



- Control y seguimiento del servicio
- Herramienta de seguimiento y control del servicio
- Calidad percibida del servicio prestado
- Mejora continua en la prestación del servicio

La UTE indica que como **actuales prestatarios del servicio SATIC, dispone de conocimiento y experiencia en el actual servicio**, permitiendo proponer mejoras y prestaciones adicionales como valor añadido. También indican que ambas empresas cuentan con el Certificado del ENS nivel alto.

El plan de calidad se sustentará en:

- La evaluación constante
- El análisis de la calidad percibida y de la calidad comprometida
- La mejora continua en la prestación

La evaluación constante se pilotará en los siguientes ejes:

- Modelo de relación basado en 5 comités:
 - Comité de dirección,
 - Comité de seguimiento y calidad,
 - Comité de seguimiento operativo
 - Comité de Innovación y Mejora continua
 - Comité de Implantación y reversión del servicio
- Reporting: Informes
- Control y seguimiento del servicio: Incorpora una **Oficina de Transformación** cuya misión será velar por el Plan de Calidad del Servicio.
- Herramientas de Seguimiento y Control del Servicio (cuadro de mandos): Con independencia de la herramienta ASISTA, **la oferta incluye la creación de un cuadro de mandos global, como mejora dentro de la evaluación y gestión constante del servicio**. La Consejería de Educación deberá de proporcionar los permisos necesarios para explotar los datos de forma adecuada y la UTE asegurará el cumplimiento de los requisitos de seguridad establecidos. **La UTE efectuará un desarrollo personalizado mediante frames de vistas con los datos extraídos**.

En la oferta se **describen los indicadores e información que facilitará el cuadro de mandos**:

- Volumetrías Standard Incidencias/Peticiones



- Volumetrías Estándar Tareas
- KPIs Standard
- SLAs
- Llamadas

También se incluyen muestras de gráficos del cuadro de mandos y se **describe brevemente los bloques que la UTE ha considerado necesarios** para el seguimiento, control y gestión de la calidad del servicio:

- Bloque de volumetrías de Ticketing y Llamadas:
 - Gestos de incidencias y peticiones
 - Control de niveles de servicio
 - Gestión de la actividad de centralita
 - Panel de control de tickets por ubicación
 - Panel resumen de kilómetros mensuales
- Bloque de volumetrías de Ticketing y Llamadas:
- Bloque inventario/CMDB y validación dominio

Para medir el análisis de la calidad percibida la UTE plantea las siguientes iniciativas:

- Llevar a cabo encuestas de satisfacción
- Realizar un análisis de reclamaciones y quejas
- Seguimiento exhaustivo de incidencias reabiertas

La oferta plantea un modelo de mejora continua que se materializará en un Plan de Mejora Continua del Servicio. Incluye como mejora **durante el primer mes del servicio, un Gestor de Transformación y Gestión de la Calidad que durante la etapa de implantación elaborará un Plan de Calidad.**

En este modelo se plantea la elaboración específica de **planes de acción orientados al usuario**, y les enumera:

- Auditoría de la atención telefónica
- Auditoría del dato
- Definir parámetros o criterios de evaluación
- Identificar criterios medibles
- Identificar criterios no medibles
- Productividad y Operación del servicio
- Canales de acceso



- Mitigación del efecto “ping-pong: Ampliará la responsabilidad de un técnico por turno.

La relación y profundidad de aspectos detallados que se acaban de indicar sobre la oferta presentada respecto al criterio de Plan de Calidad, especialmente lo señalado en rojo, su estructura y propuesta, se estima que pueden tener un impacto alto sobre la mejora de la prestación del servicio y por lo tanto se evalúa como NOTABLE.

Oferta SEIDOR Solutions, S.L.

La oferta de SEIDOR incluye los aspectos a valorar de este criterio en los siguientes subapartados (páginas 37 a 41):

- Metodología
- Medidas del plan de calidad:
 - Plan de atención y registro de tickets
 - Plan de revisión
 - Plan de riesgos y contingencias
 - Plan de formación
 - Encuestas de satisfacción de usuarios
 - Plan de fidelización del personal
 - Mecanismos de sustitución
 - Cuadro de mando

En cuanto a la **metodología**, el área de Gestión de Calidad de Seidor utilizará el ciclo Deming como sistema para la optimización y medición de la calidad de los servicios.

En cuanto a las **medidas del Plan de Calidad**, Seidor indica que comenzará en la fase de implantación y se presentará una vez se inicie el servicio para su evaluación y validación.

El Plan de Calidad consistirá en los siguientes puntos que describe brevemente:

- **Plan de atención y registro de tickets.** Seidor elaborará las siguientes herramientas: un manual de comportamiento y un Checklist
- **Plan de revisión:** Trimestral, Mensual y diario
- **Plan de riesgos y contingencias:** Se describe en el apartado Plan de Riesgos
- **Plan de formación:** Se describe en el apartado Planes de Formación Interna



- **Encuestas de satisfacción de usuarios:** Seidor prevé realizar la primera encuesta a los 6 meses del inicio del servicio
- **Plan de fidelización del personal:** Basado en los siguientes pilares: Contratación, Motivación, Capacitación y Promoción
- **Mecanismos de sustitución.** Plan para minimizar y abordar las siguientes situaciones: Vacaciones, Baja y Terminaciones.
- **Cuadro de mando.** Se realizará durante el primer año de servicio

La relación y profundidad de los aspectos detallados que se acaban de indicar sobre la oferta presentada, respecto al criterio de Plan de Calidad, especialmente lo señalado en rojo, su estructura y propuesta, se considera adecuada para mejorar de forma limitada la prestación del servicio y por lo tanto se evalúa como BUENO.

UTE SOLUTIA IT – ITE SLU

Los aspectos a valorar se incluyen en los siguientes subapartados (páginas 35 a 46) de la oferta presentada:

- Liderazgo
- Análisis y evaluación del servicio actual
- Análisis y evaluación de la experiencia de usuario
 - **Monitorización del puesto de trabajo digital y actuación predictiva**
- Medición y monitorización de las volúmetrías del servicio
- Definición, medición y monitorización de los estándares del servicio/objetivos de calidad
 - Mejora de los indicadores de experiencia de usuario
 - Decremento del número medio de solicitudes de servicios por usuario o puesto de trabajo
 - Aumento del nivel de autorresolución por parte del usuario
 - Disminución del tiempo medio natural “extremo a extremo”
 - Otros estándares de servicio/objetivos de calidad de tipo horizontal
 - Niveles de eficiencia y calidad en la operativa del servicio presencial
 - Niveles de eficiencia y calidad en la operativa del servicio remoto
- Documentación y reportes
- Compromiso de los equipos de trabajo
- Formación y Desarrollo



- Gestión de Relaciones
- Evaluación de Riesgos y gestión de la calidad
- Auditorías y consultorías

La oferta incluye en este apartado el desarrollo de los aspectos clave del plan de calidad, que se concretará y detallará durante la fase de Transferencia del Servicio. De esta forma, aborda los distintos elementos/bloques en las que se estructura el plan:

- Liderazgo: Propone la existencia del **responsable de Transformación e Innovación, Calidad y Mejora Continua**, encargado de coordinar la ejecución del Plan.
- Análisis y evaluación del Servicio Actual
 - Análisis de datos históricos
 - Auditoría/evaluación de procesos y tecnología
 - Auditoría/revisión del catálogo de solicitudes: Para llevar a cabo estas tareas, la UTE incorporará al equipo de proyecto durante **los 3 primeros meses de contrato a un consultor experto en ITIL** y a un especialista en la suite ITSM de BMC.
- **Análisis y evaluación de la experiencia de usuario: La UTE propone la implantación de Nexthink**, herramienta líder en el mercado en la gestión, monitorización y análisis de la experiencia de usuario. Entre otras funcionalidades incorpora un motor de análisis predictivo que aplica modelos de inteligencia artificial de aprendizaje. **El alcance se limitará a 300 equipos.**
- **Medición y monitorización de las volumetrías del servicio: Describe los indicadores y métricas que va a utilizar**
- Definición, medición y monitorización de los estándares del servicio/objetivos de calidad: La UTE define y describe una serie de KPIs y estándares de servicio/objetivos de calidad. También propone iniciativas concretas para lograr el objetivo.
 - Decremento del número medio de solicitudes por usuario. **Como mejora la UTE oferta la puesta a disposición durante la ejecución del contrato de un consultor experto de ciberseguridad** que analizará la situación y junto con la Consejería de Educación definirá las estrategias y herramientas necesarias.



- Aumento del nivel de autorresolución por parte del usuario. Como mejora la UTE propone una revisión del actual marco de competencias digitales para los profesionales de la Consejería de Educación.
- Documentación y reportes: Registro y comunicación precisa de la información relacionada con la calidad de servicio. Incluye la creación, mantenimiento y actualización regular de cuadros de mando, informes y documentos.
 - Propuesta de informe e indicadores. Cuadro de mando. Durante los 3 primeros meses de servicio, la oferta incluye la creación de un **cuadro de mando integrado con ASISTA 3**.
- Compromiso de los equipos de trabajo: Cultura de calidad, Comunicación efectiva, Empoderamiento de los equipos de trabajo, **Implantación de una política de incentivos basada en indicadores**
- **Formación y Desarrollo**: Plan de Formación interno descrito en el apartado Plan de Formación Interno
- **Gestión de Relaciones**: Descrito en el apartado Organización general del servicio
- **Evaluación de Riesgos y gestión de la calidad**: Descrito en el apartado Plan de Riesgos
- **Auditorías y consultorías**: La UTE propone auditoría en materia de seguridad, auditoría en materia de protección de datos, auditoría/evaluación de procesos y tecnología, auditoría/revisión del catálogo de solicitudes. **Adicionalmente se incluye la realización de una consultoría, por entidad externa independiente, para la implantación de la certificación IESO 20.000 para la gestión de servicios de tecnologías de la información.**

La relación y profundidad de los aspectos detallados que se acaban de indicar sobre oferta presentada respecto al criterio de Plan de Calidad, especialmente lo señalado en rojo, su estructura y propuesta, se considera muy amplia y adecuada y se estima que pueden tener un gran impacto sobre la mejora de la prestación del servicio y por lo tanto se evalúa como EXCELENTE.



Puntuación del Criterio

B. Plan de Calidad del Servicio		
EMPRESA	COEFICIENTE	PUNTUACIÓN
UTE INETUM ESPAÑA, S.A. – PLEXUS TECH S.L.	0,75	7,5
SEIDOR Solutions, S.L.	0,50	5
UTE SOLUTIA IT – ITE SLU	1	10

Criterio. C Plan de Riesgos y contingencias del Servicio.

Se valorará el detalle, estructura y propuesta que contribuya a una mejora cualitativa en la prevención de problemas y riesgos, así como las acciones de mejora ante contingencias que afecten a la continuidad del servicio.

Oferta UTE INETUM ESPAÑA, S.A. – PLEXUS TECH S.L.

La oferta incluye sus propuestas en los siguientes subapartados (páginas 48 a 50):

- Identificación inicial de **Riesgos y mitigación**
- **Contingencias del Servicio:**
 - Contingencias respecto al equipo de trabajo
 - Contingencias respecto al Centro de Servicios
 - Otras medidas de Contingencia

La UTE indica que esta actividad estará liderada durante el primer mes por el Gestor de Transformación y Calidad del servicio con la creación de un documento de Gestión de Riesgos, que será mantenido y actualizado por la Oficina de Transformación de la UTE.

La metodología para la gestión de los riesgos se desarrolla en pasos:

- Identificación.
- Análisis
- Planificación
- Revisión



En cuanto a la Identificación inicial de **Riesgos y mitigación la UTE** presenta un esquema detallado de **4 riesgos identificados en la prestación del servicio actual** y propone medidas mitigadoras.

Riesgo	Consecuencia	Probab.	Impacto	Minimización probabilidad	Mitigación consecuencia
Picos de trabajo estacionales – En últimos y primeros meses de curso (Junio-Julio y Septiembre-Octubre), se incrementa la carga.	Aumento del número de llamadas e incidencias, mayor carga de trabajo para los técnicos y soportes	Medio	Alto	Planificación con antelación de los turnos de trabajo, balanceo de recursos propios.	Balanceo en horas de más esfuerzo, tramo horario de 09:00 a 14:00, de lunes a viernes, balanceo del personal de campo en caso necesidad
Incumplimiento de SLAs del servicio por cambios en la demanda	Aumento de demanda por causas imprevistas o por bajo rendimiento del grupo	Media	Alto	Formación adecuada del grupo de trabajo, aplicando medidas correctoras cuando se detectan fallos en la formación del personal	Análisis de modelos y procedimientos de trabajo, con el objetivo de optimizarlos y mejorarlos evitando así el incumplimiento de los ANS establecidos.
Bajas del personal asignado al servicio	Falta por enfermedad o baja de personal clave en el proyecto y de difícil sustitución	Bajas	Medio	Formación a los recursos, todos con visibilidad sobre el trabajo del equipo. Desempeño en otras áreas de trabajo, cuando la carga sea baja.	La UTE dispondrá de un "banquillo" o recursos de Backup, formados y listos para entrar en servicio en el momento que sean requeridos.
Causas inesperadas con vehículos (avería, accidente o problema con el vehículo de los técnicos de campo asignados)	Al sufrir un problema con su vehículo no puede atender las incidencias asignadas	Baja	Bajo	Balancear cargas de trabajos a otros técnicos que puedan cubrir la zona por parte del coordinador del servicio, manejando adecuadamente la demanda.	Disponer de la posibilidad de balancear un recurso con vehículo para cubrir incidentes imprevistos usando el Cuadro de mandos

En cuanto a las **contingencias del Servicio**, la UTE indica que se diseñará siguiendo las mejores prácticas basadas en ITIL y avalado por la ISO 27001

- **Contingencias respecto al equipo de trabajo.** La UTE proporcionará un Plan de contingencias para Recursos Humanos al inicio del contrato. Dicho plan incluye 3 niveles: Medidas preventivas, Plan de emergencia, Plan de Recuperación.
- **Contingencias respecto al Centro de Servicios.** La UTE articulará la globalidad del servicio desde otro Centro de respaldo situado también en Valladolid.
- **Otras medidas de Contingencia.** Interlocución continua con la Consejería, disponer de un modelo organizativo, identificar situaciones de forma proactiva.

Por los aspectos destacados, así como el detalle y profundidad de los mismos recogidos anteriormente de la oferta presentada respecto al criterio de Plan de Riesgos y Contingencia del Servicio, especialmente lo señalado en rojo, su estructura y propuesta,



así como el impacto que éstos pueden suponer en la mejora de la calidad de prestación del servicio, se evalúa como BUENO.

Oferta SEIDOR Solutions, S.L.

La oferta de Seidor detalla en los siguientes subapartados (páginas 41 a 45) su propuesta de valor respecto al criterio:

- Metodología
- Riesgos detectados

La oferta de Seidor incluye los servicios del presente contrato dentro de la certificación ISO 22301, y durante los primeros 6 meses elaborará y entregará un Plan de Riesgos y Contingencia adaptado al presente servicio. Este plan se revisará y actualizará anualmente.

Seidor indica que el Plan de Riesgos se definirá en las siguientes **áreas de actuación**:

- Continuidad logística
- Almacenes
- Personal de Soporte
- Servicio Regular

En cuanto a la **Metodología**, Seidor basa el Plan en la **Metodología Cobit 2019** con el uso del proceso APO13.

El ciclo de gestión de riesgos tendrá los siguientes pasos:

- Identificación
- Análisis
- Evaluación
- Tratamiento
- Seguimiento

En cuanto a los **riesgos detectados**, Seidor describe a modo de ejemplo algunos **riesgos y contingencias** que se pueden dar en las áreas de actuación, el impacto, las estrategias de contingencia y los planes asociados propuestos para el restablecimiento del servicio.

En concreto **describe 13 riesgos**.



Área de actuación	Descripción riesgo	Impacto / Consecuencias	Mitigación	Contingencia
Continuidad Logística	Infraestructura (daños en vías de transporte, cortes de vías, obras, etc.)	Medio - Imposibilidad o dificultad al acceder a las ubicaciones.	- Dotar al equipo técnico de herramientas para conocer la situación del tráfico en tiempo real. - Acuerdos con proveedores logísticos para la contratación de transportes alternativos.	- Realización del servicio desde otros centros. - Contratación de un almacén temporal para dar servicio a la zona afectada. - Activación de los Acuerdos con proveedores logísticos.
Continuidad Logística	Capacidad de almacenamiento o transporte (picos de pedida debido a situaciones de emergencia).	Alto - Incapacidad de poder realizar todos los servicios demandados.	- Acuerdos con proveedores logísticos para la contratación de transportes alternativos. - Acuerdos con proveedores logísticos para la contratación de almacenes alternativos. - Acuerdos con proveedores de servicios para la contratación de personal técnico de refuerzo.	Plan de acción para priorizar de las tareas. - Paro de proyectos no críticos. - Activación de los Acuerdos con proveedores logísticos y de servicios.
Continuidad Logística	Interrupciones en la cadena de suministro.	Medio -Falta de elementos de servicio o piezas de	- Utilización de diferentes fabricantes de elementos de servicio.	-Utilización temporal de piezas de repuesto no originales pero compatibles.

Por los aspectos destacados, así como el detalle y profundidad de los mismos recogidos anteriormente de la oferta presentada respecto al criterio de Plan de Riesgos y contingencias del Servicio, especialmente lo señalado en rojo, su estructura y propuesta, se considera que pueden suponer una gran mejora de la calidad de la prestación del servicio y se evalúa como EXCELENTE.

Oferta UTE SOLUTIA IT – ITE SLU

La oferta UTE recoge en los siguientes subapartados (páginas 46 a 48) su propuesta de valor respecto al criterio valorable:

- Identificación de riesgos y contingencias durante la fase de transición del servicio
- Identificación de riesgos y contingencias durante la fase de prestación del servicio
- Identificación de riesgos y contingencias durante la fase de reversión del servicio

La oferta recoge el Plan de Riesgos y Contingencias dividiéndolo en base a las fases del proyecto.

Para cada riesgo detectado, la oferta expone las medidas de mitigación que se implementarán para reducir su impacto.

Se describen 20 riesgos.

- Identificación de **riesgos y contingencias** durante la fase de transición del servicio:
 - Inadecuada transferencia de conocimientos
 - Falta de coordinación y comunicación



- Retrasos en el plan de incorporación de recursos
- Inconsistencias en la calidad del servicio
- Problemas técnicos y de integración
- Resistencia al cambio
- Riesgos legales y contractuales
- Identificación de **riesgos y contingencias** durante la fase de prestación del servicio:
 - Incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANSs)
 - Problemas de escalabilidad y flexibilidad
 - Retención del talento pérdida de conocimiento
 - Ciberseguridad y protección de datos
 - Desafíos en la gestión del cambio
 - Cumplimiento legal y normativo
 - Cesión ilegal de trabajadores
 - Evaluación continua de riesgos
 - Riesgos relacionados con la seguridad en el trabajo
- Identificación de **riesgos y contingencias** durante la fase de reversión del servicio
 - Transición ineficiente al nuevo proveedor o vuelta al cliente
 - Pérdida de datos o interrupción del servicio
 - Problemas con la desvinculación de sistemas y tecnologías
 - Riesgos legales y de cumplimiento

A modo de ejemplo se muestra detalle del apartado “Identificación de riesgos y contingencias durante la fase de prestación del servicio.

3.2 Identificación de riesgos y contingencias durante la fase de prestación del servicio

Incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANSs) o de los estándares de calidad acordados

- Mitigación: implementar un sistema de gestión de calidad robusto, realizar un seguimiento continuo del rendimiento, y tener planes de acción para abordar rápidamente cualquier desviación (ver [punto 2. Plan de calidad y mejora continua](#)).

Problemas de escalabilidad y flexibilidad: incapacidad para escalar o adaptar los servicios a necesidades cambiantes, modulando la respuesta a la demanda efectiva, que puede incluir picos de trabajo.

- Mitigación:
 - Diseñar procesos y modelos organizativos en la gestión de recursos que sean escalables y flexibles, que permitan ajustarse a una demanda variable.
 - Revisar regularmente las necesidades del cliente para ajustar los servicios con la adecuada antelación.
 - Realizar una planificación de recursos efectiva, continua y adaptable, y tener flexibilidad para reasignar o ajustar recursos según sea necesario. A tal respecto, se contará con un plan específico para la gestión de las suplencias.
 - Implantar un proceso de rotación formativa, en el que se hace pasar a los técnicos entre los diferentes equipos de trabajo/roles del servicio; ante demandas de trabajo específicas (por ejemplo, revisión de los elementos de comunicaciones de los centros), los responsables disponen de recursos formados en otros grupos de especialización.
 - Implantar un proceso de desbordamiento de la actividad: los miembros de la UTE disponen de otros servicios y recursos en toda la geografía de Castilla y León, que ponen a disposición de este servicio ante picos de actividad no previstos, en pro de cumplir los estándares de calidad acordados. Así, existirá un pool de técnicos de backup asignados al servicio, que dispondrán de la adecuada preparación técnica para acometer cualquiera de sus actividades, así como de los medios materiales precisos.



Por los aspectos destacados, así como el detalle y profundidad de los mismos recogidos anteriormente de la oferta presentada respecto al criterio de Plan de Riesgos y Contingencia del Servicio, especialmente lo señalado en rojo, su estructura y propuesta, así como el impacto que éstos pueden suponer en la mejora de la calidad de prestación del servicio, se evalúa como NOTABLE.

Puntuación del Criterio

C. Plan de Riesgos y Contingencia del Servicio		
EMPRESA	COEFICIENTE	PUNTUACIÓN
UTE INETUM ESPAÑA, S.A. – PLEXUS TECH S.L.	0,50	1
SEIDOR Solutions, S.L.	1	2
UTE SOLUTIA IT – ITE SLU	0,75	1,50

Criterio. D. Plan de Reversión del Servicio.

Se valorará el detalle, estructura y propuesta que contribuya a una mejora cualitativa de transición final del servicio.

Oferta UTE INETUM ESPAÑA, S.A. – PLEXUS TECH S.L.

La oferta recoge en los siguientes subapartados (páginas 3 a 5) su propuesta de valor para este criterio:

- Preparación o arranque
- Ejecución en paralelo
- Entrega del servicio

La UTE presentará la Organización de la reversión con los entregables relevantes para poder asegurar el traspaso del conocimiento técnico y funcional del conjunto de los servicios que han sido asumidos, de forma controlada.

Las fases del Plan son las siguientes:

- Preparación arranque. La UTE **durante el proyecto de finalización facilitará, si es necesario, el acceso a las instalaciones en Valladolid y los registros/documentación que puedan ser necesarios.**



- Ejecución en paralelo. Salida ordenada por línea de servicio. Salida parcial.
- Entrega del servicio. Se elaborará un informe de entrega. Acta de finalización de la fase de Reversión

Como mejora la oferta de la UTE propone la creación de un **Comité de Devolución del Servicio**.

Por los aspectos destacados, así como el detalle y profundidad de los mismos recogidos anteriormente de la oferta presentada respecto al criterio de Plan de Reversión del Servicio, especialmente lo señalado en rojo, su estructura y propuesta, así como el impacto que éstos pueden suponer en la mejora de la prestación del servicio percibido, se evalúa como BUENO.

Oferta SEIDOR Solutions, S.L.

La oferta de Seidor recoge su propuesta en los siguientes subapartados (páginas 45 a 50):

- Metodología de devolución
- Devolución del servicio:
 - Hito de inicio de devolución
 - Fase de planificación
 - Fase de transferencia
 - Hito de finalización de responsabilidad
 - Gobierno de la devolución
 - Calendario
- Plan de devolución

Seidor afronta la devolución de los Servicios teniendo en cuenta las siguientes premisas:

- Mantenimiento
- Adaptación
- Implicación
- Recomendación
- Notificación
- Soporte

En cuanto a la metodología de devolución, Seidor se compromete a mantener la totalidad de los recursos técnicos y de gestión asignados al servicio.



A su vez Seidor **elaborará un informe del Plan de Devolución** que contendrá la metodología, calendario, priorizaciones, documentación, etc...

La fase de devolución se concreta en **2 fases y 2 hitos**:

- Hito de inicio de devolución: Seidor preparará toda la documentación
- Fase de planificación: Seidor reservará espacios de los diferentes componentes del equipo en dedicación a la devolución. Plan de formación. Plan de riesgos y mitigaciones. Plan de comunicación y gestión del cambio
- Fase de transferencia: Seidor seguirá el Plan de Transición y apoyará en las siguientes áreas: Formación, Shadowing, Traspaso de Backlog, Traspaso de servicio, Traspaso de proyectos en curso
- Hito de finalización de responsabilidad: Reunión de finalización del servicio. Seidor **se compromete al borrado seguro de todos los datos relativos a la prestación del servicio**. Servicio de garantía de 15 días sin coste para la Consejería.
- Gobierno de la devolución: La coordinará el coordinador del servicio de Seidor conjuntamente con el supervisor.
- Calendario: **Presenta un calendario con todas las tareas definidas** y con una duración de 1 mes.

Por los aspectos destacados, así como el detalle y profundidad de los mismos recogidos anteriormente de la oferta presentada respecto al criterio de Plan de Reversión del Servicio, especialmente lo señalado en rojo, su estructura y propuesta, se considera que pueden suponer una gran mejora de la prestación del servicio percibido, se evalúa como EXCELENTE.

Oferta UTE SOLUTIA IT – ITE SLU

La oferta de la UTE recoge en los siguientes subapartados (páginas 48 a 50) su propuesta respecto al criterio:

- Fase de cesión del conocimiento: organización y metodología
- Fase de ejecución de la devolución y garantía, organización y mecanismo de colaboración
- Soporte a la finalización del contrato
- Plan de garantía del servicio



La oferta incluye la **actualización continua durante la vida del Servicio del Plan de Reversión del servicio**.

La oferta propone **como mejora comenzar los trabajos preparativos y transferencias con anterioridad y tiempo suficiente** para ejecutar una reversión lo mas organizada posible, por lo que el plan tendrá 2 meses de duración (desde su inicio hasta la finalización del contrato).

En cuanto a la fase de cesión del conocimiento, la UTE describe en su oferta todas las tareas que realizará, así mismo **incluirá un perfil específico durante toda la ejecución de la Devolución, Gestor de Transición**, que coordinará las distintas tareas identificadas

Objetivos:

- Asegurar la continuidad y estabilidad
- Transferir el conocimiento
- Asegurarse que la documentación está disponible
- Estar disponible para mantener reuniones
- Facilitar el acceso a los equipos

En cuanto a la fase de ejecución de la devolución, la UTE **describe en su oferta muy detalladamente el procedimiento**. Se colaborará con el nuevo adjudicatario del servicio. Se realizará la transferencia de la documentación, del conocimiento, de los datos, del código, ficheros de configuración, ejecutables, equipamiento asociado si lo hubiese, etc. Se constituirá un **Comité de Devolución y se facilitará formación al nuevo prestador**.

En cuanto al soporte a la finalización del contrato, la oferta incluye la prestación de 8 jornadas adicionales sin coste para la DGCEI.

Por los aspectos destacados, así como el detalle y profundidad de los mismos recogidos anteriormente de la oferta presentada respecto al criterio de Plan de Reversión del Servicio, especialmente lo señalado en rojo, su estructura y propuesta, se considera que pueden suponer una gran mejora de la prestación del servicio percibido se evalúa como EXCELENTE.



Puntuación del Criterio

D. Planes de Reversión del Servicio		
EMPRESA	COEFICIENTE	PUNTUACIÓN
UTE INETUM ESPAÑA, S.A. – PLEXUS TECH S.L.	0,50	1
SEIDOR Solutions, S.L.	1	2
UTE SOLUTIA IT – ITE SLU	1	2

4. Cuadro resumen puntuación

	Puntuación Máxima	Coficiente Máximo	Coficiente INETUM – PLEXUS	Coficiente SEIDOR	Coficiente SOLUTIA - ITE	Puntuación INETUM - PLEXUS	Puntuación SEIDOR	Puntuación SOLUTIA - ITE
A. Gestión del servicio y ajuste del mismo a las necesidades existentes								
I. Organización general del servicio	5	1	0,25	0,50	1,00	1,25	2,5	5
II. Carácter del servicio de asistencia presencial	10	1	0,50	0,50	1,00	5	5	10
III. Carácter del servicio de asistencia remota	10	1	0,75	0,50	1,00	7,5	5	10
IV. Recursos materiales	4	1	0,50	0,50	1,00	2	2	4
V. Planes de Formación Interna	2	1	0,75	0,75	1,00	1,5	1,5	2
B. Plan de calidad del servicio	10	1	0,75	0,50	1,00	7,5	5	10
C. Plan de riesgos y contingencias del servicio	2	1	0,50	1,00	0,75	1	2	1,5
D. Plan de reversión del servicio	2	1	0,50	1,00	1,00	1	2	2
TOTAL	45					26,75	25	44,5

Valladolid, a
JEFA DEL SERVICIO DE DIGITALIZACIÓN Y
TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EDUCATIVA

Fdo.: Ana Isabel Melgosa Arcos



**Junta de
Castilla y León**
Consejería de Educación