Memoria Justificativa para la contratación de los servicios de soporte y mantenimiento para la prestación de servicios horizontales TIC y para la gestión TIC de ámbito tecnológico local

VICTOR MANUEL IGLESIAS PALOMO		29/05/2018	PÁGINA 1 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw23rOevEat9cd0LqSgt9r5K1Yh	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

1.- índice

1.- índice....2
2.- Hoja de Control del Documento....3
3.- Introducción....4
4.- Servicios objeto de esta contratación....5
5.- Objetivos de la presente contratación....7
6.- Justificación de la necesidad e insuficiencia de medios....9
7.- Elección del procedimiento de licitación y justificación de la no división en lotes....11
8.- Criterios de solvencia técnica o profesional requeridos....12
9.- Condiciones de ejecución y criterios que se tendrán en consideración para adjudicar el contrato....18
9.1.- Condición especial de ejecución....18
9.2.- Criterios que se tendrán en consideración para adjudicar el contrato....18
10.- Valoración económica, desglose de costes laborales y presupuesto base de licitación....20
10.1.- Convenio Colectivo: salarios....20
10.2.- Estimación de la tarifa por hora....21
10.3.- Recursos requeridos en el pliego....23
10.4.- Presupuesto estimado para la licitación....26

VICTOR MANUEL IGLESIAS PALOMO		29/05/2018	PÁGINA 2 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw23rOevEat9cd0LqSgt9r5K1Yh	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

2.- Hoja de Control del Documento

Documento	Memoria Justificativa para la contratación de los Servicio de soporte y mantenimiento para la prestación de servicios horizontales TIC y para la gestión TIC de ámbito tecnológico local	Versión	01.00
Tema	M. J. CONTRATO SOPORTE AL USUARIO		
Proyecto			
Elaborado por	Servicio de Informática	Fecha	02/03/18
Validado por	Erasmo Aguilar Sánchez	Fecha	02/03/18
Aprobado por	Víctor Manuel Iglesias Palomo	Fecha	02/03/18
Fichero	20180525_MJU_PUESTO DE TRABAJO.odt		

VICTOR MANUEL IGLESIAS PALOMO		29/05/2018	PÁGINA 3 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw23rOevEat9cd0LqSgt9r5K1Yh	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

3.- Introducción

El Decreto 96/2.011, de 19 de abril por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia de régimen especial Servicio Andaluz de Empleo (en adelante SAE), dice en su artículo 15.bis.3.j que se atribuyen a la Secretaría General las siguientes competencias:

La gestión del desarrollo tecnológico y los servicios informáticos de la Agencia, de acuerdo con el marco unificado de política informática establecido en el Decreto 156/2012, de 12 de junio, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda y Administración Pública.

Sin embargo, en la actualidad la Agencia no cuenta con una relación de puestos de trabajo dimensionada con proporcionalidad a la carga de trabajo derivada del desarrollo de estas competencias, ni con el tipo de perfiles especializados en determinadas tecnologías que requieren servicios como el del presente contrato, tal y como se explica en el apartado 6. Justificación de la necesidad e insuficiencia de medios.

Las infraestructuras técnicas informáticas existentes juegan un papel fundamental en la calidad de los servicios del SAE, y este papel se irá haciendo aún más importante a medida que se vaya avanzando en la automatización de los procesos, por lo que se debe asegurar una alta disponibilidad y un alto rendimiento de esas infraestructuras, exigencia que se hace máxima en los servicios considerados como críticos por el SAE, tanto los de carácter interno, como los dirigidos al ciudadano.

Teniendo presente estas necesidades y siendo el objetivo principal la mejora continua de la calidad de los servicios TIC que se prestan a los ciudadanos y a los usuarios del SAE, se plantea el servicio de soporte y mantenimiento tanto para la prestación de servicios horizontales TIC como para la gestión TIC de ámbito tecnológico local, de manera que con este conjunto de servicios se permita prestar el soporte técnico tanto al Puesto de usuario como a las Zonas TIC, compuestas por la Red de Puntos de Empleo que se distribuyen por los municipios y ciudades de la comunidad Andaluza, el sistema de Cita Previa y las Zonas de Autogestión, que se encuentran ubicadas tanto en las Oficinas del SAE como en otras dependencias.

VICTOR MANUEL IGLESIAS PALOMO		29/05/2018	PÁGINA 4 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw23rOevEat9cd0LqSgt9r5K1Yh	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

4.- Servicios objeto de esta contratación

El objeto de la presente contratación lo constituyen los servicios de soporte y mantenimiento tanto para la prestación de los servicios horizontales de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (en adelante TIC) como para la gestión TIC de ámbito tecnológico local del Servicio Andaluz de Empleo, cuyo fin es garantizar, con los niveles de calidad establecidos, la prestación diaria de los servicios de tecnologías de la información y comunicaciones empleados por los ciudadanos usuarios de los servicios y por el personal del Servicio Andaluz de Empleo (en adelante SAE).

Se definen como servicios horizontales TIC aquellos comunes a todo el SAE necesarios para la adecuada interrelación entre usuarios de negocio, organización de las tecnologías de la información y comunicaciones y proveedores de servicios; se consideran imprescindibles para la correcta y eficiente prestación de los servicios TIC a la propia organización.

La gestión TIC de ámbito tecnológico local hace referencia, por su parte, a la atención informática presencial que se requiere en los puestos de trabajo y elementos de infraestructura con los que el SAE ofrece servicio a los ciudadanos y a sus usuarios en los distintos puntos de la geografía andaluza.

Quedan, pues, englobados en el presente contrato la atención al puesto de trabajo del SAE, desde un Centro de Servicio al Usuario (en adelante CSU, que actuará como punto único de contacto y deberá realizar las funciones de Service Desk), el soporte tanto remoto como presencial por los grupos especializados correspondientes, la administración de servicios básicos de dominio, el mantenimiento de toda la infraestructura con la que el SAE ofrece servicio a los ciudadanos (Zonas TIC) y a sus usuarios (puestos de usuario) y el soporte especializado a las aplicaciones.

También se incluye en el objeto de la contratación la gestión de procesos ITIL horizontales a todo el Servicio de Informática, el control de la calidad de los servicios, por medio de servicios de diseño y mejora continua y el diseño y ejecución de proyectos de ingeniería relacionados con el puesto de trabajo.

El soporte presencial proporcionará un servicio de mantenimiento correctivo y preventivo, y abarcará tanto el hardware (equipos informáticos y periféricos, equipos que conforman la electrónica de la red de área local, cableado y equipamiento asociado a la telefonía) como el software (aplicaciones y plataforma informática de los equipos informáticos). Para ello se incluyen los servicios de logística y taller asociados.

La prestación de todos los servicios descritos se desarrollarán dentro de la Comunidad Autónoma Andaluza, en cualquier dependencia del SAE o cualquier otra instalación o sede donde exista algún puesto trabajo, entendiendo por éste tanto un puesto de usuario del SAE como un puesto de trabajo perteneciente a las Zonas TIC. En concreto los servicios se ofrecerán sobre el conjunto de elementos siguientes:

- Zonas TIC

VICTOR MANUEL IGLESIAS PALOMO		29/05/2018	PÁGINA 5 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw23rOevEat9cd0LqSgt9r5K1Yh	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

    - Puntos de Empleo del Servicio Andaluz de empleo (que en adelante denominaremos PPEE)
    - Equipos de Cita Previa del Servicio Andaluz de Empleo (que en adelante denominaremos CCPP)
    - ZZAA: Zonas de Autogestión del Servicio Andaluz de Empleo (que en adelante denominaremos ZZAA)
- Puestos de usuario del SAE

Para todos estos elementos, ha de entenderse el puesto de trabajo en toda su amplitud (equipamiento, periféricos, cableado y electrónica de red).

El presente contrato se dividirá en los siguientes lotes, detallados a lo largo del presente documento:

- Lote 1. Servicios de soporte y mantenimiento para la prestación de servicios horizontales TIC
- Lote 2. Servicio de soporte y mantenimiento TIC de ámbito tecnológico local

Los principios que regirán la ejecución de la presente contratación son los siguientes:

- Acuerdos de nivel de servicio (en adelante, ANS): los servicios estarán sujetos al cumplimiento de compromisos específicos en el desempeño de los mismos.
- Flexibilidad: la carga de trabajo, según la tipología de los servicios, será variable, por lo que la empresa adjudicataria deberá adecuar su actividad en función de la demanda solicitada por parte del SAE.
- Roles y responsabilidades: el SAE será el propietario y responsable de los procesos de gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones, teniendo la empresa adjudicataria la responsabilidad que le asigne el SAE.

VICTOR MANUEL IGLESIAS PALOMO		29/05/2018	PÁGINA 6 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw23rOevEat9cd0LqSgt9r5K1Yh	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

5.- Objetivos de la presente contratación

Con el presente contrato se pretende avanzar hacia los siguientes objetivos generales:

- Relacionados con la atención al puesto de trabajo y la mejora de los servicios del CSU
  - Consolidar el punto único de contacto para que los usuarios puedan solucionar sus problemas informáticos, tratando de unificar en una sola estructura departamental todo lo necesario para la resolución de inconvenientes informáticos.
  - Optimización del funcionamiento del Service Desk que permita la evolución de los ANS y una mejor atención al usuario.
  - Mejorar la calidad del servicio percibida por el usuario final (mejora de la satisfacción con el servicio de los usuarios).
  - Poner un completo catálogo de servicios a disposición de los usuarios orientado al servicio final (y no a la tarea de los técnicos), y extender el ámbito actual para incluir todas las áreas del Servicio de Informática
  - Ejecutar todos y cada uno de los servicios que se describen en esta contratación con una clara orientación a los usuarios de los servicios TIC que brinda el Servicio de informática del Sae (en adelante SISAE), centrando toda la prestación, gestión y gobierno del contrato en el usuario
  - Consolidar el servicio de atención presencial de microinformática a los puestos de trabajo y Zonas TIC en el marco de los procedimientos definidos por el organismo.
  - Mantener actualizados y plenamente operativos todos los puestos de usuario y zonas TIC del Servicio Andaluz de Empleo
  - Minimizar los tiempos de interrupción del servicio, mediante tareas de mantenimiento proactivo, que eviten posteriores disrupciones o degradaciones del servicio, automatizando la respuesta a las solicitudes más comunes
  - Ejecutar los servicios con una clara orientación a procesos definidos e institucionalizados que garanticen que las tareas necesarias a ejecutar se realizan de manera sistemática, eficaz, coherente y armónica en toda la organización, evitando asimetrías, re-trabajos e ineficiencias y consiguiendo que el SISAE gobierne y module el servicio de manera integral
  - Potenciar los servicios autogestionados por el usuario, aumentando la independencia de éste para manejar las aplicaciones que utiliza en el desempeño de su trabajo, solucionar las incidencias en su día a día, realizar peticiones y obtener las respuestas a las dudas que puedan surgir en la utilización de las herramientas TIC, potenciando la agilidad y facilidad del servicio y reduciendo la necesidad de recursos y medios humanos para prestarlo.
  - Conseguir, dado que el CSU es el punto único de contacto para los usuarios TIC, que cada acción que se emprenda en las TIC lleve consigo realizar comunicaciones a múltiples interesados de forma eficaz, y éstas estén alineadas con los objetivos y valores de la organización.

- Mejora de los procesos de TI como palanca de mejora del conjunto de servicios prestados

VICTOR MANUEL IGLESIAS PALOMO		29/05/2018	PÁGINA 7 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw23rOevEat9cd0LqSgt9r5K1Yh	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Partiendo de los procedimientos existentes en el SISAE, evolucionar hacia una gestión de procesos basada en ITIL de carácter global, centrada en el usuario, que gestione de forma coordinada el conjunto de procesos y procedimientos de SISAE, independientemente de que éstos puedan implicar actividad de múltiples departamentos o afecten al conjunto de la infraestructura del organismo (tanto a la infraestructura centralizada de sistemas como a la infraestructura de ámbito tecnológico local).
- Realizar la sustitución progresiva de aquellos procesos que en la actualidad tienen un carácter departamental o un ámbito restringido (internos a sistemas o desarrollo o circunscritos al ámbito tecnológico local), integrándolos en otros que sean únicos y globales para todo el Servicio de Informática
- Homogeneizar los procedimientos, marcando líneas corporativas globales de actuación bajo un único ámbito de corresponsabilidad.
- Realizar una gestión unificada de eventos, que gestione de acuerdo con ITIL la totalidad de eventos de infraestructura del organismo y que permita la automatización de determinadas actuaciones como la apertura de incidencias.
- Consolidación de la gestión del conocimiento en la organización. Ello debe permitir avanzar, entre otros aspectos, en que se disponga de una manera ágil y accesible de la información necesaria para la correcta toma de decisiones, de una suavizada transferencia entre los contratistas y un avance hacia la independencia del Servicio respecto a sus proveedores.
- Mejorar y personalizar la herramienta de gestión de tiques.
- Contar con una CMDB única para todos los elementos de configuración del organismo, e incorporar los procesos y procedimientos de actualización correspondientes en los procedimientos de trabajo, de manera que la calidad y fiabilidad del dato de CI sea óptima y se facilite la gestión del resto de procesos.
- Evolucionar la CMDB hacia un CMS, de ámbito más amplio, que recoja el conjunto de bases de datos y herramientas para gestionar la configuración y que permita que la información contenida en este sistema esté accesible y disponible para los diferentes actores de la organización.
- Contar con mecanismos necesarios para auditar, de manera sistemática que los datos del CMS son fiel reflejo de la realidad de los elementos de infraestructura TIC del SAE

➢ Relacionados con el mantenimiento de la infraestructura

- Garantizar mediante un único contrato el mantenimiento correctivo y preventivo de toda la infraestructura que compone los ámbitos tecnológicos locales.
- Contar con servicios de almacén y reparación para los equipos de ámbito tecnológico local. El servicio de reparación permitirá dar cobertura a los equipos que estén fuera de garantía que no cuentan con el servicio de mantenimiento de la Junta de Andalucía.
- Contar con soporte técnico especializado que permita la evolución de las distintas infraestructuras y plataformas tecnológicas
- Contar con servicios de mantenimiento de inventario y una herramienta de gestión de inventario para el equipamiento de almacén, y que permita al SAE conocer con exactitud

VICTOR MANUEL IGLESIAS PALOMO		29/05/2018	PÁGINA 8 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw23rOevEat9cd0LqSgt9r5K1Yh	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

el estado del mismo para la toma de decisiones de compras, y cuyas altas/bajas puedan relacionarse con los tiques de averías.

- Ampliar el conocimiento sobre la actividad de mantenimiento de la infraestructura del SAE repartida por la infraestructura andaluza, contando con estadísticas detalladas y con herramientas de seguimiento y control de dicha actividad.

VICTOR MANUEL IGLESIAS PALOMO		29/05/2018	PÁGINA 9 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw23rOevEat9cd0LqSgt9r5K1Yh	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

6.- Justificación de la necesidad e insuficiencia de medios

El SAE necesita para el correcto desarrollo de sus competencias, el mantenimiento tanto de los servicios horizontales como de las infraestructuras técnicas que, repartidas por la geografía andaluza, permiten prestar los servicios con eficacia, eficiencia, seguridad, garantía y calidad de los procesos corporativos de negocio.

Se trata, en definitiva de garantizar, con los niveles de calidad establecidos, la prestación diaria de los servicios de tecnologías de la información y comunicaciones empleados por los ciudadanos usuarios de los servicios y por el personal del SAE.

Quedan englobados en el presente contrato una serie de servicios que, por su especialización, tipología, magnitud o dispersión geográfica no pueden ser atendidos por el personal propio del servicio de informática:

- La atención al puesto de trabajo del SAE, desde un Centro de Servicio al Usuario especializado. Se trata de un Service Desk que, tanto en horario normal como en horario extendido, atienda todo tipo de peticiones e incidencias y se convierta en un punto único de contacto para todos los usuarios de la organización.
- El soporte tanto remoto como presencial realizado por grupos especializados, el mantenimiento de toda la infraestructura con la que el SAE ofrece servicio a los ciudadanos (Zonas TIC) y a sus usuarios (puestos de usuario) y el soporte especializado a las aplicaciones con las que cuenta el SAE. El soporte presencial proporcionará un servicio técnico de mantenimiento correctivo y preventivo que permita la reparación de los equipos ante cualquier avería y su rápida puesta en servicio.
- La gestión de procesos mediante la metodología ITIL, realizada por consultores especializados, con cobertura de todo el Servicio de Informática, el control de la calidad de los servicios, por medio de servicios de diseño y mejora continua y el diseño y ejecución de proyectos de ingeniería relacionados con el puesto de trabajo.

Para dar una idea de la magnitud de los trabajos a realizar, basta con indicar que se trata de servicios que requieren un número de técnicos superior al conjunto de los existentes en el Servicio de Informática en la actualidad.

El personal propio de Informática del SAE tiene la importante misión, en lo referente a estos servicios, de coordinar y dirigir la realización de los mismos para que en todo momento estén alineados con las necesidades de la organización (tanto de Servicios Centrales como de las Direcciones Provinciales), establecer pautas y requerimientos que permitan que la prestación del servicio satisfaga las necesidades del negocio, realizar las gestiones y tareas necesarias para traducir determinados requisitos de los usuarios finales del SAE a encargos concretos a la empresa que prestará los servicios y controlar y realizar el seguimiento periódico a los diferentes proyectos derivados de los servicios contratados.

Asimismo, el personal propio de Informática del SAE ha de establecer las prescripciones técnicas que deban regir las licitaciones y realizar el seguimiento técnico posterior de los correspondientes contratos.

Para cumplir con dicha misión, el Servicio de Informática del SAE está estructurado en tres áreas:

VICTOR MANUEL IGLESIAS PALOMO		29/05/2018	PÁGINA 10 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw23rOevEat9cd0LqSgt9r5K1Yh	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Área Calidad, Seguridad e Interoperabilidad, destinada al control del cumplimiento de normas de calidad, seguridad y comunicación entre sistemas y organismos propios y externos
- Área de Explotación de Sistemas, encargada de la gestión de la infraestructura, atención a usuarios y microinformática
- Área de Desarrollo, responsable del desarrollo y evolución de las aplicaciones que dan soporte a los procesos de negocio del SAE.

A su vez, el área de Explotación de Sistemas, responsable tal y como se ha indicado de la atención a usuarios y microinformática, está compuesta por 3 personas, que se encargan de la preparación de los contratos y de dirigir y controlar los mismos.

VICTOR MANUEL IGLESIAS PALOMO		29/05/2018	PÁGINA 11 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw23rOevEat9cd0LqSgt9r5K1Yh	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

7.- Elección del procedimiento de licitación, justificación de la no división en lotes e incompatibilidades de la adjudicación

El procedimiento de licitación será el procedimiento abierto, el que mejor asegura la concurrencia de propuestas y, por ende, la mejor relación calidad-precio.

Dicho procedimiento contendrá dos lotes:

- Lote 1 Servicios de soporte y mantenimiento para la prestación de servicios horizontales TIC
- Lote 2 Servicio de soporte y mantenimiento TIC de ámbito tecnológico local

En el caso del Lote 1, se solicitan servicios horizontales TIC comunes a todo el SAE necesarios para la adecuada interrelación entre usuarios de negocio, organización de las tecnologías de la información y comunicaciones y proveedores de servicios; se consideran imprescindibles para la correcta coordinación de los servicios TIC de la propia organización. Se trata de servicios comunes a las diferentes áreas de informática y que aplicarán sobre procesos de negocio relacionados entre sí, con un fuerte grado de acoplamiento y dependencia entre ellos.

Cualquier modificación en los procedimientos y requisitos de alguno de esos procesos supondrá modificaciones en el resto, que además deben realizarse de manera coordinada en las diferentes áreas técnicas. Por tanto, la realización independiente de una parte de los servicios requeridos en el objeto del contrato supondría un riesgo para la correcta ejecución del contrato, al ser muy elevada y continua la necesidad de coordinación las diferentes prestaciones entre las distintas áreas, cuestión que podría verse imposibilitada por su división en lotes y ejecución por una pluralidad de contratistas diferentes.

En el caso del Lote 2 se trata de servicios de soporte y mantenimiento de la infraestructura software y hardware de ámbito tecnológico local. Dichos servicios incluyen la atención a los puestos de trabajo del SAE, el soporte al software de dichos puestos y el mantenimiento y la reparación de los elementos hardware que presenten fallos, con el objetivo de garantizar su operatividad y que el organismo pueda seguir prestando servicio a la ciudadanía en las distintas provincias andaluzas. Todos los elementos descritos son inherentes y parte de un mismo servicio que tiene como objetivo mantener plenamente operativos los puestos de trabajo, actuando de forma proactiva o reactiva ante cualquier incidencia del tipo que sea, por lo que la separación en lotes dificultaría enormemente la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico. Adicionalmente a lo anterior, una hipotética división en lotes provinciales imposibilitaría la correcta ejecución al no permitir los necesarios apoyos técnicos entre los recursos desplegados en las distintas provincias que se requieren para el cumplimiento de los Acuerdos de nivel de servicio y además impediría alcanzar los niveles de coordinación adecuados en los diversos servicios ofrecidos.

Incompatibilidad en la adjudicación de los lotes

Dado que el adjudicatario del LOTE 1 se encargará de servicios de carácter horizontal a todo el SISAE, tendrá que:

VICTOR MANUEL IGLESIAS PALOMO		29/05/2018	PÁGINA 12 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw23rOevEat9cd0LqSgt9r5K1Yh	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

a) derivar y trasladar trabajos de operación, según los procedimientos aprobados, a otras empresas prestadoras de servicios TI al SISAE, empezando a contar los tiempos de respuesta de esos otros intervinientes desde que dicha transferencia se hace efectiva.

b) monitorizar, medir, informar y revisar, según lo indicado en pliego de prescripciones técnicas, el nivel de servicio de algunos de los servicios TI proporcionados por diferentes contratos y proveedores de soporte TI del SISAE

Por lo anterior, no podrá resultar adjudicataria la misma empresa para ambos lotes, ni tampoco podrá concurrir al Lote 1 aquella empresa que, de manera individual o en UTE, tenga en vigor un contrato por el cual presta al SISAE los servicios enumerados a continuación:

- Servicios de Oficina Técnica de Proyectos, prestado actualmente a través de Encomienda de gestión de Sandetel soportada por el contrato SERVICIO DE OFICINA DE PROYECTOS UNIFICADA BAJO EL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS DE OFICINA DE PROYECTOS AC15-00005 (Expdte17-00319).

- Servicios de Administración y gestión de infraestructura de sistemas y de Explotación y Optimización de Datos, prestados actualmente a través de Encomienda de gestión de Sandetel EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO, soportada tanto por el contrato SERVICIO DE GESTIÓN DE LOS SISTEMAS, APLICACIONES, COMUNICACIONES Y SEGURIDAD, SOPORTE DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA, Y PROPORCIONADOS EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN DE PROYECTOS DE SERVICIOS TI EN SANDETEL (Expdte 16-00266) como por el contrato SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO EN LA EXPLOTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS, PROPORCIONADOS EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN DE PROYECTOS DE SERVICIOS TI EN LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. (18-00028)

Se pretenden evitar conflictos de intereses: por una parte, el que se produciría al actuar la empresa prestadora como "juez y parte" respecto de la gestión de los niveles de servicio del catálogo y la posible aplicación de penalizaciones por incumplimiento de ANS y, por otra, el que condicionaría las decisiones y la agilidad de la empresa prestadora para derivar o trasladar trabajos hacia sí misma.

VICTOR MANUEL IGLESIAS PALOMO		29/05/2018	PÁGINA 13 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw23rOevEat9cd0LqSgt9r5K1Yh	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

8.- Criterios de solvencia técnica o profesional requeridos

Relativos al empresario

Al tratarse de desarrollar servicios informáticos, la clasificación requerida es la siguiente:

Lote 1:

- Grupo V (Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) y Subgrupo 5 (Servicios de explotación y control de sistemas informáticos e infraestructuras telemáticas)

Lote 2:

- Grupo V (Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones), Subgrupo 3 (Mantenimiento y reparación de equipos e instalaciones informáticos y de telecomunicaciones)

ó

- Grupo V, Subgrupo 5 (Servicios de explotación y control de sistemas informáticos e infraestructuras telemáticas)

Por su parte, en ambos casos, dado el importe de cada lote, se requerirá una Categoría 5.

Como alternativa a la clasificación, se podrá presentar lo siguiente: relación de los principales servicios realizados en los últimos tres años que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos, acompañada de los documentos acreditativos correspondientes.

Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados de buena ejecución expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente.

Se exige que el importe anual acumulado sin incluir impuestos en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 25 % del valor estimado del contrato o de su anualidad media si esta es inferior al valor estimado del contrato, en servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato.

A efectos de determinar la correspondencia entre los servicios ejecutados por el empresario y los que constituyen el objeto del contrato, cuando exista clasificación aplicable a este último se atenderá a la pertenencia al mismo subgrupo de clasificación de unos y otros, y en los demás casos a la igualdad entre los dos primeros dígitos de sus respectivos códigos CPV.

Se requiere igualmente, dadas las características de los servicios incluidos en el lote 2, que el licitador cuente con certificación de gestión medioambiental ISO 14.001.

Relativos a los técnicos encargados de la prestación

VICTOR MANUEL IGLESIAS PALOMO		29/05/2018	PÁGINA 14 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw23rOevEat9cd0LqSgt9r5K1Yh	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Adicionalmente, además de requerirse una titulación acorde con la responsabilidad de cada perfil profesional, por tratarse de servicios, procesos y equipos informáticos ya en funcionamiento, con características técnicas específicas y basados en tecnologías concretas, se requieren perfiles con con una determinada experiencia profesional y determinadas certificaciones.

VICTOR MANUEL IGLESIAS PALOMO		29/05/2018	PÁGINA 15 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw23rOevEat9cd0LqSgt9r5K1Yh	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

PERFIL PROFESIONAL (LOTE 1)	ROL PROFESIONAL	NIVEL DE TITULACIÓN	CERTIFICACIÓN MÍNIMA
CS (Coordinador de los servicios)	RP01: Coordinador del contrato y responsable de los servicios de diseño, mejora continua y transición	Ingeniería Superior, Licenciatura o Máster en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento).	1) Certificación técnica reglada en ITIL: mínimo 9 créditos y 2) PMBOK: Una de las certificaciones siguientes, emitidas por Project Management Institute (PMI): > Project Management Professional (PMP) > Prince 2 Practitioner
RS (Responsable de servicios)	RP02: Responsable de los servicios de mantenimiento y operación, diseño de proyectos	Ingeniería Superior, Licenciatura o Máster en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento).	1) Certificación técnica reglada en ITIL : Módulo Operational Support and Analysis (OSA) y 2) PMBOK: Una de las certificaciones siguientes, emitidas por Project Management Institute (PMI): > Certified Associate in Project Management (CAPM) > Project Management Professional (PMP) > Prince 2 Practitioner
	RP03: Consultor de Procesos y mejora continua y responsable del catálogo, niveles de servicio y proceso de gestión de la configuración y activos		Certificación técnica reglada en ITIL : Al menos 9 créditos correspondientes a los módulos de ciclo de vida de servicios (Lifecicye Modules)
AS (Analista / Especialista técnico)	RP04: Especialista técnico en operación del servicio, catálogo, proyectos y niveles de servicio	Ingeniería Técnica, Diplomatura o Grado en Informática o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier otra titulación superior a esa siempre que este dentro de dichas áreas de conocimiento).	Certificación técnica reglada en ITIL: > Foundation y > Módulo Service Operation (SO)
	RP05: Soporte técnico para la gestión de la configuración y activos, capacidad, disponibilidad, continuidad y seguridad		Certificación técnica reglada en ITIL: ITIL Foundation
TS (Técnico de sistemas/Especialista)	RP06: Soporte técnico en administración infraestructura	Ciclo de Grado Superior de F.P. en Informática o Telecomunicaciones (o cualquier otra titulación en áreas de Ciencias y Tecnologías superior a esa).	
	RP07: Soporte técnico experto al puesto de trabajo	Ciclo de Grado Superior de F.P. en Informática o Telecomunicaciones (o cualquier otra titulación en áreas de Ciencias y Tecnologías superior a esa).	
	RP08: Soporte técnico experto a zonas TIC	Ciclo de Grado Superior de F.P. en Informática o Telecomunicaciones (o cualquier otra titulación en áreas de Ciencias y Tecnologías superior a esa).	
OX (Operador horario extendido)	RP09: Monitorización y vigilancia en horario extendido	Ciclo de Grado Medio de F.P. en Informática o Telecomunicaciones (o cualquier otra titulación en áreas de Ciencias y Tecnologías superior a esa).	
OE (Operador experto)	RP10: Soporte avanzado a puestos de trabajo y zonas TIC		
	RP11: Soporte experto a herramientas y aplicaciones		
O (Operador)	RP12: Atención al usuario		
AF (Analista o Analista funcional)	Actividad de soporte bajo demanda	Ingeniería Técnica, Diplomatura o Grado en Informática o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier otra titulación superior a esa siempre que este dentro de dichas áreas de conocimiento).	
AP (Analista programador)	Actividad de soporte bajo demanda	Ciclo de Grado Superior de F.P. en Informática o Telecomunicaciones (o cualquier otra titulación en áreas de Ciencias y Tecnologías superior a esa).	
P (Programador)	Actividad de soporte bajo demanda	Ciclo de Grado Medio de F.P. en Informática o Telecomunicaciones (o cualquier otra titulación en áreas de Ciencias y Tecnologías superior a esa).	

VICTOR MANUEL IGLESIAS PALOMO		29/05/2018	PÁGINA 16 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw23rOevEat9cd0LqSgt9r5K1Yh	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

PERFIL PROFESIONAL (LOTE 1)	ROL PROFESIONAL	EXPERIENCIA MÍNIMA*	
CS (Coordinador de los servicios)	RP01: Coordinador del contrato y responsable de los servicios de diseño, mejora continua y transición	6 años	Experiencia en el campo de la dirección y gestión de servicios de tecnologías de la información y comunicaciones basada en las buenas prácticas de ITIL para grandes organizaciones. Experiencia en grandes proyectos en la coordinación, interlocución, planificación y control de cargas de trabajo
RS (Responsable de servicios)	RP02: Responsable de los servicios de mantenimiento y operación, diseño de proyectos	5 años	Experiencia en el campo de la dirección y gestión de proyectos y servicios de tecnologías de la información y comunicaciones relacionados con el puesto de usuario y/o la explotación y administración de sistemas de información basada en las buenas prácticas de ITIl para grandes organizaciones.
	RP03: Consultor de Procesos y mejora continua y responsable del catálogo, niveles de servicio y proceso de gestión de la configuración y activos	4 años	Experiencia en el campo de la gestión de los servicios de tecnologías de la información y comunicaciones basada en las buenas prácticas de ITIL para grandes organizaciones
AS (Analista / Especialista técnico)	RP04: Especialista técnico en operación del servicio, catálogo, proyectos y niveles de servicio	5 años	Experiencia en el diseño e implantación de procesos de gestión de niveles y catálogo de servicios en el ámbito de tecnologías de la información y comunicaciones, basándose en las buenas prácticas de ITIL
	RP05: Soporte técnico para la gestión de la configuración y activos, capacidad, disponibilidad, continuidad y seguridad	4 años	Experiencia en el diseño, implantación y mantenimiento de sistemas de gestión de la configuración y activos según las buenas prácticas de ITIL
TS (Técnico de sistemas/Especialista)	RP06: Soporte técnico en administración infraestructura	5 años	Experiencia en la gestión y mantenimiento de infraestructuras TIC y servicios de soporte (gestión de directorio activo, políticas de dominio, etc...), así como elementos básicos de puesto de usuario (antivirus, actualizaciones del sistema, etc..)
	RP07: Soporte técnico experto al puesto de trabajo	5 años	Experiencia en proyectos de servicios relacionados con el puesto de usuario y/o la explotación y administración de sistemas de información.
	RP08: Soporte técnico experto a zonas TIC	3 años	Experiencia en proyectos de servicios relacionados con el puesto de usuario y/o la explotación y administración de sistema de información.
OX (Operador horario extendido)	RP09: Monitorización y vigilancia en horario extendido	3 años	Experiencia en proyectos de servicios relacionados con la monitorización de sistemas o la operación o/y explotación de sistemas de información.
OE (Operador experto)	RP10: Soporte avanzado a puestos de trabajo y zonas TIC	3 años	Experiencia en proyectos de servicios relacionados con el puesto de usuario y/o la explotación y administración de sistema de información.
	RP11: Soporte experto a herramientas y aplicaciones	3 años	Experiencia en proyectos de servicios relacionados con el puesto de usuario y/o la explotación y administración de sistema de información.
O (Operador)	RP12: Atención al usuario	2 años	Experiencia en proyectos de servicios relacionados con la atención al puesto de trabajo de usuario o en tareas de atención al cliente.
AF (Analista o Analista funcional)	Actividad de soporte bajo demanda	3 años	En la ejecución, y en calidad de AF, de contratos de desarrollo y mantenimiento de sistemas de información
AP (Analista programador)	Actividad de soporte bajo demanda	3 años	En la ejecución, y en calidad de AP, de contratos de desarrollo y mantenimiento de sistemas de información
P (Programador)	Actividad de soporte bajo demanda	2 años	En la ejecución, y en calidad de P o AP, de contratos de desarrollo y mantenimiento de sistemas de información

VICTOR MANUEL IGLESIAS PALOMO		29/05/2018	PÁGINA 17 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw23rOevEat9cd0LqSgt9r5K1Yh	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

PERFIL PROFESIONAL (LOTE 2)	NIVEL DE TITULACIÓN	CERTIFICACIÓN MÍNIMA
RS (Responsable de servicios)	Ingeniería Superior, Licenciatura o Máster en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento).	1) Certificación técnica reglada en ITIL: mínimo 7 créditos y 2) PMBOK: Una de las certificaciones siguientes, emitidas por Project Management Institute (PMI): > Certified Associate in Project Management (CAPM) > Project Management Professional (PMP) > Prince 2 Practitioner
TMc (Técnico de microinformática de campo)	Ciclo de Grado Medio de F.P. en Informática o Telecomunicaciones (o cualquier otra titulación en áreas de Ciencias y Tecnologías superior a esa).	
TMs (Técnico de microinformática en sede)	Ciclo de Grado Medio de F.P. en Informática o Telecomunicaciones (o cualquier otra titulación en áreas de Ciencias y Tecnologías superior a esa).	

PERFIL PROFESIONAL (LOTE 2)	EXPERIENCIA MÍNIMA*	
RS (Responsable de servicios)	5 años	Experiencia en el campo de la dirección y gestión de proyectos y servicios de tecnologías de la información y comunicaciones relacionados con el puesto de usuario y/o la explotación y administración de sistemas de información basada en las buenas prácticas de ITIl para grandes organizaciones.
TMc (Técnico de microinformática de campo)	2 años	Experiencia en proyectos de servicios relacionados con la atención al puesto de trabajo o de usuario
TMs (Técnico de microinformática en sede)	2 años	Experiencia en proyectos de servicios relacionados con la atención al puesto de trabajo o de usuario

(*) Esta experiencia previa deberá poder ser acreditada mediante una certificación de la/s empresa/s cliente para la/s que han desempeñado dichas funciones.

VICTOR MANUEL IGLESIAS PALOMO		29/05/2018	PÁGINA 18 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw23rOevEat9cd0LqSgt9r5K1Yh	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

9.- Condiciones de ejecución y criterios que se tendrán en consideración para adjudicar el contrato

9.1.- Condición especial de ejecución

El SAE considera que es importante, por varios motivos, tener en cuenta las condiciones laborales de los trabajadores encargados de la ejecución del presente servicio:

- En primer lugar, se trata del compromiso de esta Agencia con la generación de empleo de calidad.
- En segundo lugar, porque es la mejor forma de garantizar una buena prestación del servicio. Un empleo de calidad redundará en una prestación de calidad.

Así pues, se incluirá en el presente contrato una Condición especial de ejecución, que será el cumplimiento de las condiciones salariales del *XVII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública*, registrado y publicado mediante la Resolución de 22 de febrero de 2018, de la Dirección General de Empleo, publicada en «BOE» núm. 57, de 6 de marzo de 2018, cuyo ámbito territorial es todo el territorio nacional y cuyo ámbito funcional engloba tanto a empresas consultoras como a empresas de servicios de informática.

Para permitir licitar a empresas que pudieran tener a sus trabajadores sujetos a otros Convenios Colectivos, no se exigirá como requisito que la empresa licitadora se acoja o suscriba el citado Convenio, pero sí que los trabajadores que intervengan en el proyecto por parte de la empresa tengan unas condiciones salariales iguales o superiores a las del *XVII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública* para cada uno de los perfiles definidos en el pliego.

Se indicará en el pliego que la aplicación en los trabajadores de los salarios comprometidos en la oferta se podrá comprobar en cualquier momento de la ejecución del contrato por parte del Director del Proyecto. Para ello se requerirán los certificados o nóminas emitidos por la empresa y firmadas por el trabajador o cualquier otro documento acreditativo que se decida.

9.2.- Criterios que se tendrán en consideración para adjudicar el contrato

Criterios valorados mediante fórmulas

Superarán el 50 % del total de criterios. En lo relativo a la actividad basal y bajo demanda, se tendrá en cuenta no sólo la tarifa básica ofertada, puntuando mediante una regla proporcional más alto a la tarifa más baja, sino también, dado que se solicitan perfiles muy especializados, se incluirá un contrapeso a la citada tarifa mediante la valoración de los sueldos por encima de los valores indicados en el convenio (garantía y mejora de las condiciones salariales), hasta unos ciertos límites máximos, que oscilarán entre el 20 y el 60 % según los perfiles. También se valoran económicamente los servicios de reparación, logística y almacén del lote 2.

El objetivo será conseguir un equilibrio entre tarifa (precio) y condiciones laborales (lo que redundará en la calidad), que permita determinar la oferta de mejor relación calidad-precio.

VICTOR MANUEL IGLESIAS PALOMO		29/05/2018	PÁGINA 19 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw23rOevEat9cd0LqSgt9r5K1Yh	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Adicionalmente, se puntuará también mediante una regla proporcional:

- El porcentaje de subcontratación, otorgando más puntos a las ofertas con menor porcentaje de subcontratación, con objeto de uniformizar las condiciones de los trabajadores y reducir los márgenes de intermediación de las posibles empresas subcontratadas, mejorando así las condiciones laborales y la calidad del servicio.
- La formación continua del equipo de trabajo: horas de formación por técnico.
- Aspectos técnicos adicionales de capacitación técnica.
- Reducción de período de carencia de aplicación de penalizacioines
- Aumento de capacidad de atención semestral de tiques y llamadas (lote 1)

Criterios valorados mediante juicios de valor

Es importante, igualmente, valorar los siguientes aspectos en las soluciones presentadas:

En lo referente al lote 1 se valorará, en las diferentes líneas de operación:

- Prestación del servicio.
- Plan de transformación del mismo.
- Plan de recepción y transferencia.
- Fase de devolución.

En lo referente al lote 2 se valorará:

- Fase de prestación del servicio.
- Calidad de las propuestas en relación al servicio de puesta en servicio y mantenimiento correctivo de hardware.
- Adecuación y solución concreta al ámbito del contrato y las necesidades y objetivos.
- Características del servicio propuesto de mantenimiento de inventario.
- Características del servicio de logística.
- Plan de recepción y transferencia del servicio.
- Fase de devolución del servicio y garantía.

VICTOR MANUEL IGLESIAS PALOMO		29/05/2018	PÁGINA 20 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw23rOevEat9cd0LqSgt9r5K1Yh	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

10.- Valoración económica, desglose de costes laborales y presupuesto base de licitación

De acuerdo con el artículo 100.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, en el momento de elaborar el Presupuesto base de licitación:

"los órganos de contratación cuidarán de que el presupuesto base de licitación sea adecuado a los precios del mercado. A tal efecto, el presupuesto base de licitación se desglosará indicando en el pliego de cláusulas administrativas particulares o documento regulador de la licitación los costes directos e indirectos y otros eventuales gastos calculados para su determinación. En los contratos en que el coste de los salarios de las personas empleadas para su ejecución formen parte del precio total del contrato, el presupuesto base de licitación indicará de forma desglosada y con desagregación de género y categoría profesional los costes salariales estimados a partir del convenio laboral de referencia."

Adicionalmente, el artículo 116.4 indica que en el expediente se justificará adecuadamente

"d) El valor estimado del contrato con una indicación de todos los conceptos que lo integran, incluyendo siempre los costes laborales si existiesen."

Tal y como se va a desglosar en el presente apartado, en el presente contrato se solicita un servicio que requiere de la intervención de perfiles profesionales de diferentes tipos, con una tarifa por hora de participación de cada uno de ellos en la prestación. Por tanto, el salario de las personas forma parte directa y fundamental del coste de los servicios requeridos, y es por ello por lo que dicho coste se utilizará como base de cálculo para estimar el valor máximo de las tarifas del servicio.

Por su parte, las tarifas estimadas para el servicio determinarán, junto con la estimación de volumen de trabajo requerido, basada en los datos históricos del SAE, el presupuesto necesario para la licitación.

Por tanto, de esta manera, quedan desglosados los conceptos correspondientes a los costes laborales.

10.1.- Convenio Colectivo: salarios

A efectos del cálculo de los salarios, el Convenio Colectivo sectorial de referencia es el XVII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública, registrado y publicado mediante la Resolución de 22 de febrero de 2018, de la Dirección General de Empleo, publicada en «BOE» núm. 57, de 6 de marzo de 2018, de aplicación en todo el territorio nacional y que engloba en su ámbito funcional tanto a empresas consultoras como a empresas de servicios de informática.

Se establece en primer lugar la correspondencia entre los perfiles indicados en el pliego de prescripciones técnicas y los reflejados en el área de actividad 3. Consultoría, desarrollo y sistemas del citado Convenio Colectivo, de manera que los salarios estipulados en el citado convenio para el año 2019 determina el de los perfiles profesionales requeridos para la presente contratación, de acuerdo con la siguiente tabla:

VICTOR MANUEL IGLESIAS PALOMO		29/05/2018	PÁGINA 21 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw23rOevEat9cd0LqSgt9r5K1Yh	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Clasificación profesional según el Convenio (Área de actividad, grupo y nivel)	Perfil solicitado en el pliego	Salario mínimo anual
AREA 3, A	CS (Coordinador de los servicios)	26.790,31 €
AREA 3, B, I	RS (Responsable de servicios/Consultor de procesos)	25.986,59 €
AREA 3, B, II	AS (Analista de sistemas/Especialista)	25.189,02 €
AREA 3, B, II	AF (Analista o analista funcional)	25.189,02 €
AREA 3, C, I	TS (Técnico de sistemas/Especialista)	24.640,37 €
AREA 3, C, II	AP (Analista programador)	23.039,66 €
AREA 3, E, I	OX (Operador horario extendido)	20.618,73 €(*)
AREA 3, D, I	OE (Operador experto)	17.715,65 €
AREA 3, D, II	P (Programador)	16.389,26 €
AREA 3, E, I	O (Operador) / TM (técnico de microinformática)	15.860,56 €

(*) Se añade al salario mínimo anual del Convenio un 30 % con motivo del horario/turno especial

10.2.- Estimación de la tarifa por hora

A partir de la tabla de salarios anterior se realizan los siguientes cálculos:

- Primero se tiene en cuenta que se incluye un incremento de sueldo en todos los perfiles, puesto que este incremento se valorará en las ofertas presentadas y ha de tenerse en cuenta su impacto en la tarifa.

En los perfiles de titulación superior, de hasta el 40 % en el caso del AS y RS, y del 60 % en el caso del CS, puesto que para ellos se solicitan requisitos de experiencia y de solvencia adicionales,al objeto de que puedan desempeñar las tareas muy especializadas que se requieren. En el resto de perfiles, de hasta el 20 %. Resultado de la multiplicación por estos coeficientes se obtienen los siguientes salarios:

PERFIL PROFESIONAL	Coef multiplicativo	Sueldo anual
CS (Coordinador de los servicios)	1,6	42.864,50 €
RS (Responsable de servicios/Consultor de procesos)	1,4	36.381,23 €
AS (Analista de sistemas/Especialista)	1,4	35.264,63 €
AF (Analista o analista funcional)	1,2	30.226,82 €
TS (Técnico de sistemas/Especialista)	1,2	29.568,44 €
AP (Analista programador)	1,2	27.647,59 €
OX (Operador horario extendido)	1,2	24.742,47 €
TM (Técnico de microinformática)	1,2	19.032,67 €
OE (Operador experto)	1,2	21.258,78 €
P (Programador)	1,2	19.667,11 €
O (Operador)	1,2	19.032,67 €

VICTOR MANUEL IGLESIAS PALOMO		29/05/2018	PÁGINA 22 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw23rOevEat9cd0LqSgt9r5K1Yh	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- En segundo lugar, para encontrar la relación existente entre la tarifa anual por cada perfil y los sueldos brutos anteriores, se considerará un factor multiplicativo F que tiene en cuenta los factores siguientes:
  - Seguridad Social: Se estima un factor multiplicativo de 1,35 respecto a cada uno de los salarios indicados.
  - Coeficiente que engloba tanto los costes estructurales de la empresa como los derivados de la provisión que se realiza para las contingencias de cada trabajador, y que además recoge los posibles beneficios sociales para los trabajadores: Se estima un factor multiplicativo de 1,15.
  - Factor que recoge tanto los impuestos como el beneficio empresarial después de los mismos: Se estima para este concepto un valor máximo de hasta el 25 % de la tarifa. Ello supone dividir los factores anteriores por un coeficiente del 0.75%.

  El resultado de la aplicación de los coeficientes anteriores: F=(1,35 x 1,15) / 0,75 = 2,07

Para los técnicos de microinformática (TM), perfil que se requiere en el lote 2, se ha de distinguir entre la tarifa de los técnicos de microinformática de sede (TMs) y los técnicos de microinformática de campo (TMc), teniendo en cuenta que solo estos últimos necesitarán de manera habitual desplazarse entre sedes distanciadas geográficamente dentro de cada provincia para prestar servicio.

Es por ello por lo que la tarifa los TMc se distinguirá de la de los primeros, contemplando una estimación para las dietas y para los gastos de vehículo. En este caso se trata de un factor aditivo que en total se estima en 9.000 euros anuales por TMc para cubrir esos conceptos.

De todo lo anterior, se obtiene la siguiente tabla, que recoge para cada perfil el importe sin IVA de la tarifa anual correspondiente, entendiendo los valores obtenidos como valores máximos para una licitación. Se incluye tanto la tarifa anual como la tarifa resultante por hora, en este caso dividiendo la anterior por 1.760, que será para esta contratación el número de horas de trabajo anuales de un recurso técnico a tiempo completo.

VICTOR MANUEL IGLESIAS PALOMO		29/05/2018	PÁGINA 23 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw23rOevEat9cd0LqSgt9r5K1Yh	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Perfil solicitado en el pliego	Tarifa anual (sin IVA)	Tarifa por hora (sin IVA)	Coeficiente de relación entre tarifas
CS (Coordinador de los servicios)	88.729,51 €	50,41 €	2,25
RS (Responsable de servicios/Jefe de proyecto / Consultor de procesos)	75.309,14 €	42,79 €	1,91
AS (Analista de sistemas/Especialista)	72.997,78 €	41,48 €	1,85
AF (Analista o analista funcional)	62.569,53 €	35,55 €	1,59
TS (Técnico de sistemas/Especialista)	61.206,68 €	34,78 €	1,55
AP (Analista programador)	57.230,52 €	32,52 €	1,45
OX (Operador horario extendido)	51.216,92 €	29,10 €	1,30
Tmc (Técnico de microinformática de campo)	48.397,63 €	27,50 €	1,23
OE (Operador experto)	44.005,67 €	25,00 €	1,12
P (Programador)	40.710,92 €	23,13 €	1,03
O (Operador) / TMs (técnico de microinformática de sede)	39.397,63 €	22,39 €	1,00

En la última columna de la tabla se ha añadido el cociente existente entre la tarifa de cada perfil y la tarifa del perfil más básico, el de Operador o Técnico de microinformática de sede. De esta manera podremos tomar dicha tarifa como referencia.

10.3.- Recursos requeridos en el pliego

Si ahora tenemos en cuenta los elementos que componen los dos tipos de actividades contemplados en el presente pliego, obtendremos el conjunto mínimo de recursos que se requieren:

- Actividad de soporte basal: Para aquellas tareas de naturaleza más estable, que conforman la base de los servicios contratados, los esfuerzos correspondientes a los trabajos solicitados se calcularán como múltiplos del "Equivalente a Tiempo Completo" (ETC) del perfil más básico (ETCb), en función de la naturaleza de los trabajos, los perfiles definidos y los recursos técnicos involucrados de cada perfil. Se define el ETC como el número de horas de trabajo anuales de un recurso técnico a tiempo completo, que para esta contratación está fijado en 1.760, a razón de 40 horas semanales.

  Teniendo en cuenta los perfiles indicados en el pliego que se requieren para cada Lote, se obtienen las siguientes tablas que contienen el número de recursos y el cómputo de ETCb para cada perfil (resultado de multiplicar el valor de la columna "coeficiente de relación entre tarifas" por el número de recursos de cada perfil). En lo referente al número de recursos indicado, hay que hacer notar que dicho número no tiene por qué coincidir con el número real de técnicos que intervengan de cada perfil, puesto que como se ha explicado a lo largo del pliego, la dedicación y jornada serán pactadas. En caso de que la dedicación fuera del 100%, esta columna sí se correspondería con el número de técnicos, sería el mínimo número necesario.

VICTOR MANUEL IGLESIAS PALOMO		29/05/2018	PÁGINA 24 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw23rOevEat9cd0LqSgt9r5K1Yh	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Tabla 1

LOTE 1 - PERFIL PROFESIONAL	ROL PROFESIONAL	NÚMERO DE RECURSOS	CÓMPUTO ETCb
CS (Coordinador de los servicios)	RP01: Coordinador del contrato y responsable de los servicios de diseño, mejora continua y transición	1	2,25
RS (Responsable de servicios/Consultor de procesos)	RP02: Responsable de los servicios de mantenimiento y operación, diseño de proyectos	1	1,91
	RP03: Consultor de Procesos y mejora continua y responsable del catálogo, niveles de servicio y proceso de gestión de la configuración y activos	1	1,91
AS (Analista/Especialista técnico)	RP04: Especialista técnico en operación del servicio, catálogo, proyectos y niveles de servicio	1	1,85
	RP05: Soporte técnico para la gestión de la configuración y activos, capacidad, disponibilidad, continuidad y seguridad	1	1,85
TS (Técnico de sistemas/Especialista)	RP06: Soporte técnico en administración infraestructuras	1	1,55
	RP07: Soporte técnico experto al puesto de trabajo	1	1,55
	RP08: Soporte técnico experto a zonas TIC	1	1,55
OX (Operador horario extendido)	RP09: Monitorización y vigilancia en horario extendido	1	1,30
OE (Operador experto)	RP10: Soporte avanzado a puestos de trabajo y zonas TIC	3	3,36
	RP11: Soporte experto a herramientas y aplicaciones	2	2,24
O (Operador)	RP12: Atención al usuario	6	6
Total		**20**	**27,32**

Tabla 2

LOTE2 – PERFIL	Responsable servicio	Técnico microinf.		
Rol profesional	**Responsable servicio**	**Tmc**	**Tms**	**CÓMPUTO ETCb**
SSCC	1	-	2	3,91
Huelva	-	1	-	1,23
Sevilla	-	2	-	2,46
Cádiz	-	1	-	1,23
Córdoba	-	1	-	1,23
Granada	-	2	-	2,46
Málaga	-	1	-	1,23
Jaén	-	1	-	1,23
Almería	-	2	-	2,46
Nº total recursos	**14**			**17,44**

VICTOR MANUEL IGLESIAS PALOMO		29/05/2018	PÁGINA 25 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw23rOevEat9cd0LqSgt9r5K1Yh	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Por tanto:

En lo referente al Lote 1, la empresa deberá asegurar la disponibilidad de los recursos indicados, 27,32 ETCb.

El SAE se compromete a alcanzar un presupuesto mínimo de ejecución del 80 % del importe de adjudicación durante la vida del contrato.

En lo referente al Lote 2, los recursos ETCb indicados será la disponibilidad inicial requerida. Ello se debe a que en el Lote 2 es previsible la incorporación de nuevas provincias a lo largo de los próximos años en las que se requiera la prestación del servicio de atención microinformática a los puestos de usuario del SAE (adicionales a las indicadas en el Anexo de Situación actual correspondiente al pliego de cláusulas administrativas), por lo que se considera necesario dimensionar el número de ETCb añadiendo 2,46 ETCb al valor indicado en la tabla. Es por ese motivo por el que la empresa deberá asegurar en el Lote 2 la disponibilidad de 19,90 ETCb anuales. El SAE se compromete a alcanzar un presupuesto mínimo de ejecución del 80 % del importe de adjudicación durante la vida del contrato.

En la licitación se solicitará un precio ofertado para el Equivalente a tiempo completo de perfil O/TMs, que denominaremos precio de ETCb: 39.397,63 €

- Actividad de soporte bajo demanda: Esta actividad se incluye en el Lote 1, para aquellas otras solicitudes de servicio en el ámbito del contrato que requieran una mayor flexibilidad en la dotación de los recursos para la prestación de los servicios, adecuando la capacidad a las necesidades reales y permitiendo así responder de manera ágil a necesidades puntuales. En este caso se utilizará como referencia para el cómputo de los trabajos la "hora básica de servicio" (en adelante HBS). A dicha HBS se aplicará la tarifa por hora del perfil más bajo, de forma que sea ésta la tarifa objeto de la licitación y el resto vendrán determinadas en el pliego multiplicando el valor ofertado para la tarifa base por los coeficientes calculados anteriormente, y aplicados a aquellos perfiles susceptibles de ser necesitados en esta modalidad de soporte, que son los siguientes:

Tabla 3

PERFIL PROFESIONAL (LOTE 1)	TARIFA DEL PERFIL
RS (Responsable de servicios/Consultor de procesos)	1,91 x HBS
AS (Analista de sistemas/Especialista)	1,85 x HBS
AF (Analista o analista funcional)	1,59 x HBS
TS (Técnico de sistemas/Especialista)	1,55 x HBS
AP (Analista programador)	1,45 x HBS
OX (Operador horario extendido)	1,30 x HBS
OE (Operador experto)	1,12 x HBS
P (Programador)	1,03 x HBS
O (Operador)	HBS

VICTOR MANUEL IGLESIAS PALOMO		29/05/2018	PÁGINA 26 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw23rOevEat9cd0LqSgt9r5K1Yh	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Por tanto, en la licitación se solicitará únicamente el precio ofertado para la tarifa de operador, que denominaremos precio de la hora básica de servicio (HBS). Redondeando el valor obtenido (22,39 €) al siguiente valor entero, se obtiene un valor máximo de 23 €, que será el importe de licitación para la Hora Básica de Servicio del presente contrato.

Se estiman que pueden llegar a necesitarse 7.000 HBS anuales para completar las actividades de soporte basal y poder completar los objetivos de la licitación con diferentes proyectos y tareas bajo demanda.

El SAE se compromete a alcanzar un presupuesto mínimo de ejecución del 50 % del importe de licitación durante la vida del contrato

Además de la actividad de soporte basal y bajo demanda, hay que tener en cuenta que, en el caso del lote 2, se solicitan algunos servicios que requieren, además de personas, de cierta infraestructura anexa (almacén y taller) y también de una dotación asociada a la sustitución de componentes defectuosos. Esto se traduce en una dotación presupuestaria adicional para dichos servicios.

10.4.- Presupuesto estimado para la licitación

De acuerdo con lo anterior, el presupuesto base de licitación necesario para el contrato, durante los 24 meses de duración, para cada lote es el siguiente:

Lote 1: 2.474.686,50 euros (sin IVA) resultado de la suma siguiente:

- Actividad de soporte basal: 27,32 ETCb al año x 2 años x 39.397,63 € = 2.152.686,50 euros. El SAE se compromete a alcanzar un presupuesto mínimo de ejecución del 80 % del importe de adjudicación durante la vida del contrato.
- Actividad de soporte bajo demanda: 23 € por hora x 7.000 HBS al año x 2 años = 322.000 euros.

Lote 2: 1.845.033,67 euros (sin IVA) resultado de la suma siguiente:

- Actividad de soporte basal: 19,90 ETCb al año x 2 años x 39.397,63 € = 1.568.025,67 euros
- Servicios de reparación y almacén: Como se ha indicado, hay que contemplar la dotación necesaria para estos servicios y que permita el almacenamiento y sustitución de componentes defectuosos por otros elementos de forma que los equipos queden plenamente operativos. Se estiman dichos conceptos en un importe aproximado de 277.008 euros durante 2 años, a razón de 138.504 euros anuales. La estimación anual se ha hecho de la siguiente manera:
    - Importe anual presupuestado para reparación de elementos y necesidades asociadas de logística y almacén, en Zonas TIC: 94.112 euros. Este valor está basado en los datos obtenidos de las encomiendas de gestión a través de las cuales se han ofrecido estos servicios en los últimos años.
    - Importe anual previsto para reparación de elementos hardware no asociados a las Zonas TIC: 44.392 euros (impresoras y Pcs de usuario, swtiches, portátiles, reparación e incorporación de puntos de red…), basado en el parque de equipos que estarán a lo largo del contrato fuera de mantenimiento corporativo (y fuera de garantía) y en una tasa máxima prevista de un 10% de reparaciones anual.

VICTOR MANUEL IGLESIAS PALOMO		29/05/2018	PÁGINA 27 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw23rOevEat9cd0LqSgt9r5K1Yh	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Se presenta a continuación el resumen de la valoración económica del contrato:

- Importe total sin IVA 4.319.720,17 **€**
- Importe total con IVA: 5.226.861,41**€**

Partida presupuestaria:

Anualidad	Importe	Posición Presupuestaria
2018	217.785,89 €	1539010000 G/32L/22709/00 01
2019	2.613.430,71 €	
2020	2.395.644,81 €	

El valor estimado del contrato, teniendo en cuenta la posibilidad de prórroga por 24 meses, supone un importe total sin IVA de 8.639.440,34**€**

El Jefe de Servicio de Informática

VICTOR MANUEL IGLESIAS PALOMO		29/05/2018	PÁGINA 28 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw23rOevEat9cd0LqSgt9r5K1Yh	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	