Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES

INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA AGENCIA DE SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA DE ANDALUCÍA

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este document
Firmado Por	Raúl García Le
Url De Verificación	http://www.

	Fecha	18/10/2018
03, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
pendencia/ve	Página	1/14

Tabla de Contenidos

1. OBJETO DEL INFORME....3
2. EMPRESAS VALORADAS....3
3. RESULTADO DE LA VALORACIÓN TÉCNICA....3
3.1. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (Máximo 35 puntos)....3
3.2. DETALLE DE LA VALORACIÓN....5
3.2.1. Hewlett Packard Servicios España, S.L....5
3.3. PUNTUACIÓN FINAL....11

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este documento
Firmado Por	Raúl García Leór
Url De Verificación	http://www.ju

	Fecha	18/10/2018
03, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
pendencia/ve	Página	2/14

1. OBJETO DEL INFORME

El presente informe tiene por objeto presentar la puntuación final y describir los puntos más relevantes de la valoración relativa a los criterios de adjudicación mediante juicio de valor, de las ofertas del expediente de licitación **CA-13/2018** denominado "Contratación del servicio de mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía".

2. EMPRESAS VALORADAS

Se han valoradas las siguientes ofertas:

1. **HEWLETT PACKARD SERVICIOS ESPAÑA, S.L.**, presentada en el Registro Auxiliar de los Servicios Centrales de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía el 10/10/2018 a las 10:25 horas.

3. RESULTADO DE LA VALORACIÓN TÉCNICA

3.1. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (Máximo 35 puntos)

De conformidad a los establecido en el anexo VII del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, estos criterios son:

Descripción detallada del servicio de mantenimiento correctivo. (Máximo 6 puntos).

- Sistema de aprovisionamiento de piezas, stock, almacenes, centros de reparación, acuerdos de colaboración con fabricantes o distribuidores de piezas. (3 puntos).
  - Sistema de aprovisionamiento de piezas, stock, almacenes, centros de reparación (2 puntos)
  - Acuerdos de colaboración con fabricantes o distribuidores de piezas (1 punto)
- Tratamiento de las piezas cambiadas en relación a su destrucción o reciclaje. (1 punto)
- Cobertura en Andalucía. (2 puntos).

Código Seguro De Verificación:			Fecha	18/10/2018
Normativa	Este documento inc	3, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Raúl García León			
Url De Verificación	http://www.juni	endencia/ve	Página	3/14

Descripción detallada del servicio de mantenimiento Proactivo y del Software Base (Máximo 11 puntos):

- Revisión y sustitución en caso de ser necesario de elementos físicos que no presenten un estado de funcionamiento satisfactorio, realización de actividades de diagnóstico. (4 puntos)
- Revisión y actualización del firmware. (4 puntos)
- Soporte a la configuración de los equipos, optimización, tunning, administración del sistema (3 puntos)

Descripción detallada del procedimiento de gestión y control de incidencias (Máximo 8 puntos).

- Mecanismos de comunicación y recepción de incidencias. (2 punto)
- Procedimiento de gestión y escalado de incidencias. (2 punto)
- Las características de la herramienta propuesta. (4 puntos):
  - Funcionalidades con respecto a gestión de incidencias (alta, baja, seguimiento). (3 puntos)
  - Opciones de explotación de la información. (1 punto)

Descripción detallada del sistema de monitorización del equipamiento y alta automática en el sistema de gestión de incidencias (Máx. 10 puntos).

- Las características de la herramienta propuesta. (6 puntos).
  - Relación e integración con la herramienta de gestión de incidencias. (3 puntos).
  - Seguimiento de alertas y monitorización 24x7 de todo el inventario. (3 puntos).
- Requisitos e impacto de su instalación y configuración. (2 puntos).
- Descripción de las medidas de seguridad en relación a la información enviada. (2 puntos).

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este documento in
Firmado Por	Raúl García León
Url De Verificación	http://www.jun

	Fecha	18/10/2018
3, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
endencia/ve	Página	4/14

3.2. DETALLE DE LA VALORACIÓN

3.2.1. Hewlett Packard Servicios España, S.L.

Se verifica que no contiene información del sobre 2.

Descripción detallada del servicio de mantenimiento correctivo. (5,5/6 puntos). Especificando:

- **Sistema de aprovisionamiento de piezas, stock, almacenes, centros de reparación, acuerdos de colaboración con fabricantes o distribuidores de piezas. (3/3 puntos).**
  - **Sistema de aprovisionamiento de piezas, stock, almacenes, centros de reparación (2/2 puntos)**

    HPE ha realizado un estudio de los componentes necesarios para garantizar el servicio, en función del inventario publicado, y de este modo evitar paradas innecesarias por no disponer de repuesto.

    HPE proporcionará las piezas de recambio y los materiales compatibles con HPE, necesarios para mantener en funcionamiento el producto de hardware con cobertura, incluidas las piezas y los materiales para las mejoras de ingeniería disponibles requeridas por HPE para asegurar la compatibilidad del producto. Las piezas de repuesto que proporcione HPE serán nuevas o funcionalmente equivalentes a las nuevas. Las piezas reemplazadas pasarán a ser propiedad de HPE.

    HP gestiona su stock nacional de repuestos, de acuerdo con las modernas tendencias recomendadas por todos los operadores logísticos. Tiene una ubicación central asociada a la oficina de Madrid y almacenes principales por regiones. En el caso de Andalucía el almacén principal se encuentra en Sevilla. Asimismo, HP dispone de stocks de menor volumen asociados a cada una de las oficinas de mantenimiento.

    En la red de almacenes de HP en Andalucía se dispondrá de los repuestos necesarios para todos los equipos bajo mantenimiento. El almacén central de Madrid funcionará de respaldo en caso de roturas de stock.

    HP dispone de una serie de laboratorios en ubicaciones clave para ofrecer un soporte de reparación a sus técnicos. En el caso del servicio a la Agencia, el principal laboratorio que se utilizará será el de Sevilla. En este laboratorio se realizarán diagnósticos y reparaciones básicas de equipos informáticos.

  - **Acuerdos de colaboración con fabricantes o distribuidores de piezas (1/1 punto)**

    Todos los equipos objetos de la presente oferta son HPE, por lo que el

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este documento i
Firmado Por	Raúl García Leór
Url De Verificación	http://www.ju

	Fecha	18/10/2018
3, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
endencia/ve	Página	5/14

fabricante dispone de la piezas y logísticas necesarias para atender y responder a los requisitos del presente pliego, teniendo acuerdos con empresas logísticas internas y externas para poder llevar a cabo el servicio requerido en la ubicación demandada, cumpliendo así los acuerdos de nivel de servicio y la distribución de piezas para la base instalada del equipamiento objeto del servicio.

- **Tratamiento de las piezas cambiadas en relación a su destrucción o reciclaje. (0,75/1 punto)**

  Las piezas reemplazadas pasarán a ser propiedad de HPE. Las piezas cambiadas serán destruidas o recicladas, según cada caso en particular. En caso de ser reciclada la pieza habrá sido sometida a la eliminación de cualquier tipo de dato interno o que pudiera ser identificada. En el caso de ser destruida, la pieza será sometida a los procedimientos internos en los laboratorios de HPE. En ninguno de los casos se expedirá un certificado de destrucción de piezas y/o datos. Para tal objetivo, existe en HPE un servicio concreto y especializado que podría ser contratado adicionalmente a éste servicio y con el cual se suministraría dicho certificado de borrado de datos y/o destrucción de la pieza.

- **Cobertura en Andalucía. (2/2 puntos).**

  Muy amplia cobertura en Andalucía, donde HP mantiene Almacenes Distribuidos, Centros de Recogidas y Entregas (PUDO, Pick Up Drop Off Point), y Oficina Principal para el cometido logístico. En Sevilla se encuentra el Almacén Central de Andalucía. Los PUDOs son Puntos en zonas estratégicas con espacio de almacenamiento para equipamiento/material suministrado por HP.

Nº Centros	Ubicación	Tipo

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este documento inc
Firmado Por	Raúl García León
Url De Verificación	http://www.jun

	Fecha	18/10/2018
e 19 de diciembre, de firma electrónica.		
encia/ve	Página	6/14

Descripción detallada del servicio de mantenimiento Proactivo y del Software Base (9/11 puntos). Especificando:

- **Revisión y sustitución en caso de ser necesario de elementos físicos que no presenten un estado de funcionamiento satisfactorio, realización de actividades de diagnóstico. (4/4 puntos)**

  Especifican que se realizarán las actividades de diagnóstico necesarias para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos, incluyendo entre otras, examen visual exterior, ajuste de los controles en los componentes de los equipos que lo requieran, chequeos y revisión de los logs. Se apoyarán en los agentes de monitorización instalados en cada uno de los equipos. Indican que se realizará revisión de los elementos físicos que no presenten un estado satisfactorio.

- **Revisión y actualización del firmware. (4/4 puntos)**

  Muy Buena descripción acerca de la revisión, donde especifica que se incluyen informes de valoración de niveles de revisión de firmware y software de base a lo largo del periodo de soporte, a realizar en las fechas elegidas por la Agencia de acuerdo a la planificación que se haya acordado con el Especialista. Con cada revisión, la Agencia recibirá un informe sobre el estado de la configuración respecto a los niveles recomendados de versiones de software, parches y niveles de revisión firmware aplicables a cada dispositivo con nivel de servicio proactivo.

  Durante el análisis el técnico asignado estudiará el posible impacto de cada actualización según las "realese notes" del producto, así como, la necesidad de realizar parada programada para llevar a cabo las actualizaciones.

  Especifican los chequeos que se realizarán en cada revisión.

- **Soporte a la configuración de los equipos, optimización, tunning, administración del sistema en general. (1/3 puntos)**

  Hace referencia al catálogo de actividades de soporte estandar de HP con gran cantidad de servicios posibles a realizar, no lo especifican personalizando en el equipamiento de ASSDA.

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este documento in
Firmado Por	Raúl García León
Url De Verificación	http://www.jun

	Fecha	18/10/2018
) de diciembre, de firma electrónica.		
ia/ve	Página	7/14

Descripción detallada del procedimiento de gestión y control de incidencias (7,25/8 puntos). Especificando:

- **Mecanismos de comunicación y recepción de incidencias. (2/2 puntos)**

  La Agencia tendrá acceso al Centro Global de Soluciones de HPE, a través de un número de teléfono, disponible a través las 24 horas del día, de lunes a domingo, así como,a través de la plataforma. Se trata de una solución para la gestión integral de peticiones de servicio ya sean de mantenimiento, soporte, instalaciones o sustituciones, de manera que, sea un único punto de acceso independientemente de la vía de entrada, desde el que se ofrecen los siguientes servicios:

  • Atención prioritaria a incidencias críticas

  • Seguimiento personalizado de cada incidencia desde principio hasta la completa resolución

  • Soporte y diagnóstico remoto de incidencias relativas a la configuración objeto de esta propuesta.

  • Solución de soporte electrónico remoto de HPE

  • Acceso a información y servicios de soporte electrónicos

  • Piezas de repuesto y materiales

  • Esfuerzo continuado hasta la resolución de la avería hardware

- **Procedimiento de gestión y escalado de incidencias. (2/2 puntos)**

  Muy buena descripción del procedimiento de gestión y escalado de incidencias, donde especifica que los procedimientos internos de HPE para la gestión de incidencias incluyen herramientas que permiten la elevación automática del caso antes de que se alcancen los umbrales establecidos en el acuerdo del nivel de servicio contratado.

  Si la condición de alerta no se resolviese en el tiempo acordado, se desencadena un plan de acción en el que estarán involucrados los responsables del proceso.

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este documento inc
Firmado Por	Raúl García León
Url De Verificación	http://www.junt

	Fecha	18/10/2018
3, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
ndencia/ve	Página	8/14

HPE ha establecido procedimientos formales de escalado para resolver los problemas muy complejos. La administración local de HPE coordina el escalado de problemas, obteniendo rápidamente, en toda la empresa HPE, la ayuda de los expertos apropiados disponibles para la resolución de los problemas.

- **Las características de la herramienta propuesta. (3,25/4 puntos)**
  - **Funcionalidades con respecto a gestión de incidencias (alta, baja, seguimiento). (3/3 puntos)**

    Muy buena descripción del tratamiento de las incidencias en todas sus fases hasta su cierre. Incluyen esquema con el flujo que puede cursar una incidencia en función de las necesidades de resolución de la misma.

    En todo momento se puede consultar por parte de ASSDA el estado de una incidencia en la plataforma mediante acceso seguro, facilitando el seguimiento del progreso y el historial del caso, incluyendo actualizaciones realizadas por técnicos de soporte HPE, desde el momento en que se crea un caso hasta el momento en que se resuelve y se cierra.

- **Opciones de explotación de la información. (0,25/1 puntos)**

  Indica de una manera breve que la plataforma dispone de la opción de reporting para la explotación de la información pero no entra en detalle.

Código Seguro De Verificación:			Fecha	18/10/2018
Normativa	Este documento	e 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Raúl García Leó	encia/ve	Página	9/14
Url De Verificación	http://www.j			

Descripción detallada del sistema de monitorización del equipamiento y alta automática en el sistema de gestión de incidencias (8/10 puntos). Especificando:

- **Las características de la herramienta propuesta. (6 puntos).**
  - **Relación e integración con la herramienta de gestión de incidencias. (3/3 puntos).**

    HPE ofrece a la Agencia una herramienta muy completa, la herramienta IRS – Insight Remote Support (Monitorización de Soporte Remoto) como sistema de monitorización del equipamiento y alta automática en el sistema de gestión de incidencias, y totalmente integrable con la herramienta de gestión de incidencias.

  - **Seguimiento de alertas y monitorización 24x7 de todo el inventario. (3/3 puntos).**

    Describen que la consola del IRS destacando: se dispone de visibilidad instantanea y segura de cualquier alerta que se produzca en los sistemas monitorizados 24x7, apertura y seguimiento automático del caso desde el centro de respuesta de HP, posibilidad de activar el descubrimiento automático de dispositivos. Dichas alarmas también serán visibles en el Support Center gracias a su integración.

- **Requisitos e impacto de su instalación y configuración. (0/2 puntos).**

  No se especifica nada al respecto.

- **Descripción de las medidas de seguridad en relación a la información enviada. (2/2 puntos)**

  La información que se intercambia entre los extremos de comunicación (la Agencia y Centro de Soporte HPE) están debidamente protegidos y cuentan con tecnología de encriptación de manera que la información se envía de forma segura.

  La Agencia tiene absoluto control sobre quién puede consultar los datos y si la información registrada puede verla el equipo comercial o no.

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este documento inc
Firmado Por	Raúl García León
Url De Verificación	http://www.junt

	Fecha	18/10/2018
de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
dencia/ve	Página	10/14

3.3. PUNTUACIÓN FINAL

Criterios de adjudicación mediante un juicio de valor	HEWLETT PACKARD SERVICIOS ESPAÑA, S.L.
Descripción detallada del servicio de mantenimiento correctivo (máximo 6 puntos)	**5,75**
Sistema de aprovisionamiento de piezas, stock, almacenes, centros de reparación, acuerdos de colaboración con fabricantes o distribuidores de piezas (máximo 3 puntos)	3,00
Sistema de aprovisionamiento de piezas, stock, almacenes, centros de reparación (máximo 2 puntos)	2,00
Acuerdos de colaboración con fabricantes o distribuidores de piezas (máximo 1 punto)	1,00
Tratamiento de las piezas cambiadas en relación a su destrucción o reciclaje (máximo 1 punto)	0,75
Cobertura en Andalucía (máximo 2 puntos)	2
Descripción detallada del servicio de mantenimiento Proactivo y del Software Base (máximo 11 puntos)	**9,00**
Revisión y sustitución en caso de ser necesario de elementos físicos que no presenten un estado de funcionamiento satisfactorio, realización de actividades de diagnóstico (máximo 4 puntos)	4,00
Revisión y actualización del	4,00

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este docume
Firmado Por	Raúl García
Url De Verificación	http://ww

	Fecha	18/10/2018
de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
dencia/ve	Página	11/14

Criterios de adjudicación mediante un juicio de valor	HEWLETT PACKARD SERVICIOS ESPAÑA, S.L.
firmware (máximo 4 puntos)	
Soporte a la configuración de los equipos, optimización, tunning, administración del sistema en general (máximo 3 puntos)	1,00
Descripción detallada del procedimiento de gestión y control de incidencias (máximo 8 puntos)	**7,25**
Mecanismos de comunicación y recepción de incidencias (máximo 2 puntos)	2,00
Procedimiento de gestión y escalado de incidencias (máximo 2 puntos)	2,00
Las características de la herramienta propuesta (máximo 4 puntos)	3,25
Funcionalidades con respecto a gestión de incidencias (alta, baja, seguimiento) (máximo 3 puntos)	3,00
Opciones de explotación de la información (máximo 1 punto)	0,25
Descripción detallada del procedimiento de monitorización del equipamiento y alta automática en el sistema de gestión de incidencias (máximo 10 puntos)	**8,00**
Las características de la herramienta propuesta (máximo 6 puntos)	6,00

Código Seguro De Verificación:			Fecha	18/10/2018
Normativa	Este documento inc	e 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Raúl García León	ncia/ve	Página	12/14
Url De Verificación	http://www.jun			

Criterios de adjudicación mediante un juicio de valor	HEWLETT PACKARD SERVICIOS ESPAÑA, S.L.
Relación e integración con la herramienta de gestión de incidencias (máximo 3 puntos)	3,00
Seguimiento de alertas y monitorización 24x7 de todo el inventario (máximo 3 puntos)	3,00
Requisitos e impacto de su instalación y configuración (máximo 2 puntos)	0,00
Descripción de las medidas de seguridad en relación a la información enviada (máximo 2 puntos)	2,00
Puntuación final	**30,00**

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este documento inc
Firmado Por	Raúl García León
Url De Verificación	http://www.jun

	Fecha	18/10/2018
e 19 de diciembre, de firma electrónica.		
encia/ve	Página	13/14

A la vista de la puntuación obtenida por HEWLETT PACKARD SERVICIOS ESPAÑA, S.L (30 puntos) y de conformidad al umbral mínimo de puntuación para continuar en el proceso selectivo establecido según anexo VII del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares en 17 puntos, se puede concluir que la mencionada entidad supera dicho umbral.

Sevilla a 18 de octubre de 2018.

Jefe de Sistemas Informáticos y Nuevas Tecnologías

Fdo. Raúl García León

Código Seguro De Verificación:			
Normativa	Este documento in	Fecha	18/10/2018
Firmado Por	Raúl García León	de 19 de diciembre, de firma electrónica.	
Url De Verificación	http://www.jun	ıdencia/ve Página	14/14

Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES

DILIGENCIA

EXP. CA.13-2018

Contratación del mantenimiento de la infraestructura tecnológica de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.

Para hacer constar que en el informe de valoración técnica de fecha 18/10/18 se ha detectado un error mecanográfico en el apartado 3.2.1. A tal efecto se subsana en la descripción detallada del servicio de mantenimiento correctivo, lo siguiente: donde dice "5,5 / 6 puntos" debe ser "5,75 / 6 puntos".

Sevilla, 22 de octubre de 2018

Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Fdo. Raúl García León

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este documento in
Firmado Por	Raúl García León
Url De Verificación	http://www.jun

	Fecha	22/10/2018
de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
lencia/ve	Página	1/1