Versión 2.0.1.

VALORACION TÉCNICA DE OFERTAS	Puntuación Máxima	1 OESÍA NETWORKS S.L		2 VORTAL CONNECTING BUSINESS S.A		3 NEXUS INFORMATION TECHOLOGY S.A.U	
		Comentarios		*Comentarios*		*Comentarios*	
Calidad de la formación y gestión del cambio. Se valorará el alcance del asesoramiento y formación personalizada para los procesos de licitación de la Agencia al usuario licitador tanto interno como externo.	Hasta 15 puntos	Según informe “Anexo Valoración Técnica NET046327”	**10,00**	Según informe “Anexo Valoración Técnica NET046327”	**14,00**	Según informe “Anexo Valoración Técnica NET046327”	**12,00**
Calidad del soporte de la solución propuesta. Se valorará el aseguramiento de la continuidad operativa de la plataforma y de los procesos asociados frente a posibles incidencias tanto a los usuarios internos como externos.	Hasta 10 puntos	Según informe “Anexo Valoración Técnica NET046327”	**5,00**	Según informe “Anexo Valoración Técnica NET046327”	**9,00**	Según informe “Anexo Valoración Técnica NET046327”	**6,00**
Valoración Criterios sujetos a juicio de va			**15,00**		**23,00**		**18,00**

Código Seguro de verificación:kxA2att2IFwRQWWBLce9yw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://verifirma.agenciamedioambienteyagua.es
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	FECHA	
JUAN ANTONIO MARTINEZ GUIRADO	10/04/2019	
ID. FIRMA	PÁGINA	
ws051.juntadeandalucia.es kxA2att2IFwRQWWBLce9yw==	1/1	

kxA2att2IFwRQWWBLce9yw==

INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA

NET046327: SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN A PLATAFORMA DE LICITACIÓN ELECTRÓNICA PARA LA TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES DE CONTRATACIÓN EN LA AGENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA DE ANDALUCÍA

1. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y BAREMOS DE VALORACIÓN

La ponderación de criterios aritméticos es medida según los dos criterios siguientes, con asignación máxima de 25 puntos.

- **Calidad de la formación y gestión del cambio**. Se valorará el alcance del asesoramiento y formación personalizada para los procesos de licitación de la Agencia al usuario licitador tanto interno como externo. (Hasta 15 puntos).
- **Calidad del soporte de la solución propuesta**. Se valorará el aseguramiento de la continuidad operativa de la plataforma y de los procesos asociados frente a posibles incidencias tanto a los usuarios internos como externos. (Hasta 10 puntos).

2. VALORACIÓN DE CALIDAD DE LA FORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO

A continuación, se expresa brevemente nuestro juicio de valor para este criterio por cada una de las ofertas presentadas.

OESIA

Se define un plan de Gestión del cambio basado en dos pilares, el proceso de implantación y la gestión de la comunicación. Aunque se describen objetivos para cada fase no se concretan acciones específicas necesarias para la consecución de los objetivos. La gestión de la comunicación se basa en los procesos marcados por la metodología PMP.

En cuanto al plan de formación definido, se centra fundamentalmente en el personal técnico de La Agencia, adelantando la formación tanto como se pueda respecto a la implantación. Para los usuarios del sistema se plantea la formación justo antes de la puesta en marcha del sistema. Se ofrece un traspaso de conocimiento constante durante la vida del servicio, sin concretar las acciones formativas a medida.

Los contenidos de la formación son brevemente descritos, y se muestra flexibilidad en la modificación o elaboración de nuevas acciones formativas, sin quedar definidas. El nº de horas planteado es, en principio, el siguiente:

- Formación presencial para usuarios Agencia: 40 h
- Formación presencial para licitadores (30 licitadores): 8 h

Los cursos planteados son:

- Administración de adjudicaciones: 2 sesiones de 4 horas
- Licitación electrónica: 4 sesiones de 4 horas
- Subastas: 4 sesiones de 4 horas
- Licitadores: 2 sesiones de 4 horas (presencial)

Cada acción formativa lleva aparejada la elaboración de la documentación necesaria, que será entregada a los asistentes a cada curso.

VORTAL

La propuesta de Vortal comienza con una extensa explicación de la metodología usada para la gestión del cambio, que resulta teórica en exceso. A continuación, se detallan minuciosamente las fases de la gestión del cambio propuesta, diferenciando Fase de organización, Arranque, Diagnóstico, Implantación, Seguimiento y Evaluación. Se definen acciones concretas para cada una de las fases.

El plan de formación se considera como parte clave del proyecto, pero su definición queda relegada a la ejecución del proyecto. No obstante, se definen minuciosamente los roles intervinientes en la formación, considerando los perfiles Usuarios clave y Administradores del sistema. Aseguran aplicar metodología propia para la creación del plan de formación, para conseguir un enfoque eminentemente práctico.

El nº de horas planteado para los cursos es, en principio:

- Formación presencial para usuarios Agencia: 104 h
- Formación presencial para licitadores: 5 horas

En cuanto al contenido de las sesiones de formación, está bien definido y se diferencia por destinatarios según lo siguiente:

- Administradores del sistema: 1 sesión de 8 horas
- Usuarios clave – Formadores en tramitación: 6 sesiones de 16 horas
- Talleres de "refresh": 3h/mes (horario de tarde), durante 12 meses, a demanda de los usuarios
- Proveedores, workshops presenciales: 2 sesiones de 2,5 horas.
- Proveedores, sesiones online (webinar): según demanda

Se especifica el material a generar para los cursos, como manuales, casos prácticos, presentaciones, etc. Asimismo, se enumeran los entregables que se generaran durante el proyecto, incluyendo actas, plan de formación, presentaciones, informes de seguimiento de los cursos, informes de asistencia, encuestas de satisfacción e informes de evaluación.

En lo relativo a la formación para proveedores se explica con detalle y se centra en dos aspectos:

- Nueva LCSP
- Uso de la plataforma VORTAL

Por último, la propia plataforma VORTAL dispone de herramientas de formación, vídeos formativos, etc.

NEXUS

Se define un detallado plan a seguir para la gestión del cambio, que se presenta como propuesta inicial, flexible y adaptable a lo que la Agencia requiera. Se propone desarrollar la gestión del cambio en seis fases diferenciadas y se enumeran acciones concretas para cada uno de los pasos a dar durante la implantación y uso de la solución.

Se concreta un plan de formación centrado en los individuos, como promotores para alcanzar los objetivos institucionales. La propuesta se basa en conseguir un entorno participativo y con compromiso por parte de los agentes, dotar a La Agencia de un método flexible, conocer a fondo el sistema PLYCA propuesto y proponer itinerarios curriculares diferenciados para los distintos roles implicados.

Se expone una metodología de formación basada en la certificación ISO 9001:2015, constando de cuatro fases: ciclo teórico, práctico, soporte al lanzamiento y mejora y gestión del cambio. Tras la puesta en marcha, se desarrollan una serie de talleres en salas virtuales. Se asegura la evaluación y mejora mediante encuestas, que darán lugar a un "Informe sobre Formación".

Se establece un calendario de sesiones de formación para todos los agentes implicados:

- Formación presencial para usuarios Agencia (varios perfiles): 24 h
- Formación online para usuarios de la agencia: 18 h
- Formación online licitadores, según necesidad.

En cuanto a los contenidos de los cursos se define contenido diferenciado para cada perfil a formar. Se plantean inicialmente los siguientes cursos:

- Licitación para Gestores o Promotores (solicitantes): 2 sesiones de 8 horas
- Organos de Contratación, Directivos y Altos Cargos: 1 sesión de 2 horas
- Analítica/Reporting: 1 sesión de 3 horas
- Webinar para licitadores: Según necesidad
- Webinar para realización de subastas no definido.
- Administradores funcionales: 1 sesión de 3 horas

En relación a los medios para los cursos, se ofrecen medios humanos para las sesiones presenciales, así como manuales, materiales en línea, ayuda contextual sobre la plataforma, web de ayuda a usuarios, preguntas frecuentes y compromiso de actualización de manuales de usuarios.

JUICIO DE VALOR

Sobre la **Gestión del cambio** todas las ofertas presentadas detallan la metodología a utilizar y las fases que se contemplarán en la gestión del cambio, sin embargo, la propuesta de OESIA es más escueta en este sentido, ya que tanto NEXUS como VORTAL presentan acciones concretas y con mayor nivel de detalle que OESIA. Por su parte, la propuesta de VORTAL parece teórica en exceso, y no se percibe muy adaptada a la realidad de los proyectos.

En lo relativo al **Contenido de la formación**, la oferta de NEXUS propone itinerarios diferenciados para mayor cantidad de perfiles, incluyendo formación a gestores, directivos, Órgano de Contratación, licitadores, administradores y perfiles de análisis y reporting. Sin embargo, la propuesta de OEISA se centra en el personal técnico, usuarios finales del sistema y licitadores. Vortal también define extensamente los perfiles destinatarios de la formación, pero relegan la definición del plan de formación al momento de la ejecución del proyecto.

Destaca en los contenidos ofrecidos por VORTAL sobre formación sobre la Nueva Ley de Contratos del Sector Público para los proveedores, lo que se valora positivamente.

En cuanto a **Horas de formación**, VORTAL está muy por encima de sus competidores en cursos para el personal de La Agencia, con más del doble de horas (140 h), frente a las 48 de OESIA y 106 de NEXUS. Para licitadores, VORTAL propone 5 horas presenciales, frente a 8 de OESIA. NEXUS no especifica número de horas y lo deja abierto según necesidad. VORTAL ofrece además tantas sesiones online para proveedores como hagan falta.

Entre los **medios** ofertados para la formación todos ellos ponen a disposición personal para sesiones presenciales y documentos que acompañan a las sesiones, como manuales, presentaciones, etc. Adicionalmente, tanto VORTAL como NEXUS disponen de plataformas online con recursos de formación, como webinars, vídeos, tutoriales, ayudas contextuales, preguntas frecuentes, etc.

Así, según los juicios de valor descritos, la puntuación obtenida por cada empresa en este criterio es:

- **OESIA – 10 puntos**
- **VORTAL – 14 puntos**
- **NEXUS – 12 puntos**

3. VALORACIÓN DE CALIDAD DEL SOPORTE DE LA SOLUCIÓN PROPUESTA

A continuación, se expresa brevemente nuestro juicio de valor para este criterio por cada una de las ofertas presentadas.

OESIA

Se ofrece soporte con cargo a una bolsa de 200 h/año. Se dimensiona según las siguientes horas:

- Apoyo en la configuración de la plataforma (no presencial): 24 h
- Soporte a aperturas (presencial): 24 h
- Atención a licitadores (correo, teléfono, L-V 9:00 – 15:00h): 48 h
- Soporte a usuario interno (correo, teléfono, L-V 9:00 – 15:00h): 48 h
- Informe sobre expedientes tramitados (remoto)

VORTAL

Ofrece soporte remoto ilimitado durante la vigencia del contrato, tanto para usuario interno como externo a la Agencia. El horario será de 9 a 19 h los días laborales, por correo y teléfono del Call Center, y de 9 a 19h de lunes a jueves, y viernes de 9 a 15h para soporte por parte del consultor asignado.

Los canales son teléfono, correo, ayuda en línea y acceso remoto, tanto para licitadores como para personal de la Agencia. En la propia plataforma se dispone un asistente virtual, Smarty.

Para licitadores proponen el concepto Supplier Care, soporte específico y gratuito para ellos en la presentación de las ofertas.

Se explica con detalle el funcionamiento del departamento de soporte técnico y funcional, demostrando una excelente gestión de atención y soporte con colaboradores, a través de un CAU.

Se emiten informes mensuales con detalle del nivel de servicio y resumen de incidencias gestionadas, uso de la plataforma, etc.

Se definen los siguientes ANS:

- Crítica: 8 h
- Grave: 20 h
- Normal: 38 h

NEXUS

Ofrecen una herramienta propia para el servicio de Soporte (PLYCA-Soporte), integrada en PLYCA. Es una herramienta de gestión de tickets con cuadro de mando integrado. En caso de indisponibilidad de la herramienta se facilita un teléfono y dirección de correo. El horario de atención es de 8 a 17 h de lunes a viernes.

Se define un ANS, con 3 KPI: disponibilidad, incidencias usuarios e incidencias proveedores, con mediciones mensuales. Los tiempos límite de resolución según el ANS son:

- Crítica: 6 h
- Alta: 8 h
- Media: 48 h
- Baja: 72 h

Se pone a disposición de los licitadores una web de ayuda con contenidos y herramientas de soporte. Se ofrece acceso y asistencia remota, en caso de petición del licitador.

Por último, dispone de un servicio de monitorización Monitor PLYCA, para monitorizar indicadores operacionales, funcionales, incidencias, alertas…

JUICIO DE VALOR

Los **Canales de soporte** ofrecidos por todos los licitadores son a través de teléfono y correo electrónico. Sin embargo, NEXUS y VORTAL ofrecen un CAU para gestión de tickets de soporte, así como soporte en remoto. Por otro lado, OESIA ofrece soporte presencial en casos concretos.

El **Equipo destinado a soporte** se entiende más amplio y con dedicación exclusiva a soporte en la oferta de VORTAL, por tratarse de un Call Center que presta servicio a miles de usuarios.

El **horario de atención** ofrecido por VORTAL es más amplio que el ofrecido por NEXUS, y el de este más amplio que el ofrecido por OESIA.

Definen un **ANS** tanto NEXUS como VORTAL, no así OESIA. Los tiempos de resolución comprometidos por VORTAL son menores.

Así, según los juicios de valor descritos, la puntuación obtenida por cada empresa en este criterio es:

- **OESIA – 5 puntos**
- **VORTAL – 9 puntos**
- **NEXUS – 6 puntos**