SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO
CONSORCIO FERNANDO DE LOS RÍOS

Ignacio Álvaro Martín Martínez (1 de 3)
Técnico Proyectos
Fecha Firma: 11/07/2019
HASH: 82035d2b3907df4fd4f5b2523c2ee266

Marián Fernández Dorado (2 de 3)
Técnico Proyectos
Fecha Firma: 11/07/2019
HASH: 9e31a9a2770b6a2aa291636eba5c7ff3

Gerardo Romero León (3 de 3)
Jefe Área Prospectiva
Fecha Firma: 11/07/2019
HASH: 9922d5218d090b031a0c23a8a6074d11

## Informe de Valoración Técnica

# INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA DE LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE SOPORTE INTEGRAL DEL PUESTO EN LOS CENTROS DE LA RED GUADALINFO (expediente 1/2019)

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene por objeto realizar la valoración técnica de las ofertas presentadas por los licitadores a la contratación, **MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE SOPORTE INTEGRAL DEL PUESTO EN LOS CENTROS DE LA RED GUADALINFO (expediente 1/2019)**

Los licitadores que presentaron sus ofertas en forma y plazo fueron los siguientes:

BIOS - EMERGYA

ISOTROL - TIER1

SOLUTIA

## 2. VALORACIÓN TÉCNICA DE LAS OFERTAS

A continuación se describe el contenido de las ofertas admitidas al procedimiento, destacando los aspectos diferenciadores más relevantes, y que determinan la mayor o menor valoración técnica de las ofertas, de acuerdo a los puntos desglosados en el apartado *"7. Criterios de valoración"* del Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante, PPT).

**2.1.- BIOS - EMERGYA**

En general la oferta de la UTE Bios - Emergya es correcta y cumple los mínimos exigidos en pliego. Respecto al enfoque del soporte software y todo lo relativo a los recursos humanos dedicados tiene bastante margen de mejora.

**SERVICIOS DE SOPORTE HARDWARE Y SOFTWARE**

Con respecto al enfoque general para el servicio de soporte, mantenimiento y asistencia, las tres empresas hacen una propuesta similar, basada en un modelo de ventanilla única, la metodología del servicio está fundamentada en ITIL.

En cuanto a la infraestructura la oferta ha demostrado solvencia suficiente para realizar el encargo objeto del contrato.

Nos parece bastante arriesgado el no haber previsto un plan de toma del servicio de una forma más detallada, aunque la UTE se sienta capaz de realizar el traspaso según lo descrito en la oferta, en 1 día.

Clara descripción del plan de devolución en distintas etapas, en las cuales se incluye la transferencia y formación del siguiente adjudicatario. Se consideran al menos 20 días naturales antes de la finalización del contrato y predisposición al plan de entrega de forma colaborativa.

Se asumen el cumplimiento de los ANS, destacando una descripción muy acertada y detallada de los mismos en los puntos 2.4 y siguientes, con la descripción de los indicadores del servicio, tiempos de respuesta, grados de cumplimiento de los ANS, etc.

Al igual que las otras ofertas, la UTE cuenta con oficinas por toda Andalucía, disponen de todos los medios técnicos necesarios para garantizar la actividad de los técnicos.

En este apartado se recoge un listado de 20 personas, de las cuales 11 tienen dedicación al 100% y el resto según demanda. Desde el equipo técnico, se quiere destacar que se observa

una escasez de desarrolladores especializados en sistemas operativos en el equipo de Bios-Emergya.

De esta oferta, en este apartado, es destacable el catálogo de servicios detallado, con la descripción de las actividades según cada Actividad. Mapa ITIL relacionado con el catálogo de servicios. Los distintos servicios descritos son: Soporte Integral, tienda web, mantenimientos correctivo y preventivo HW y SW, Gestión del Inventario, Soporte a Estadísticas y mejoras.

**OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO**

Como en las otras propuestas, se contempla una oficina que funcione a modo de Ventanilla única, Servicio Help Desk con dos capas, Nivel 1 y nivel 2 dependiendo de la complejidad. Uso de la herramienta de ticketing, propuestas de uso de herramientas predictivas, en caso de poder ponerlas en marcha, etc.

Lo que se echa realmente en falta es que el personal de atención nivel 1 propuesto no cuenta con perfil técnico para la mejor atención inmediata de las incidencias.

**GESTIÓN DE LA OFICINA DE INVENTARIO**

La actualización y gestión del inventario se recoge en las tres ofertas de la misma forma:

- Integración de GLPI con la herramienta OCS Inventory,
- Revisión “in situ” del inventario aprovechando las visitas del personal técnico a los centros.
- Contacto directo con los AIL, vía telefónica, correo electrónico o ticketing.

**CAPA DE GESTIÓN Y SOPORTE ESTADÍSTICO**

No queda claro el enfoque ni los servicios propuestos por el licitador. Se menciona que la oficina de Gestión y Soporte Estadística, será liderada por el mismo Responsable y el equipo de Soporte SW.

**MEJORAS**

De las cinco mejoras solicitadas en el pliego, hay cuatro que sí son propuestas por el proveedor.

En cuanto a la quinta mejora, relacionada con la ampliación de versiones del software de los centros, el proveedor propone hacer una actualización en un plazo muy corto de tiempo, pero no propone una versión extra por lo que no se considera valorable este punto.

**PUNTUACIÓN TECNICA**

| | **Servicios de Soporte Hardware y Software** | | **Oficina de atención al usuario** | | **Gestión de la oficina de inventario** | | **Capa de Gestión y soporte estadístico** | | **Mejoras** | | **Total Técnico** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ***Peso*** | **32,50%** | | **15%** | | **5%** | | **5%** | | **2,50%** | | **100%** |
| **Bios - Emergya** | 5,67 | 1,84 | 5,00 | 0,75 | 5,00 | 0,25 | 3,67 | 0,18 | 8,00 | 0,20 | **3,23** |

**2.2.- ISOTROL - TIER1**

En esta valoración técnica es la mejor oferta presentada. Cumple lo requerido en pliego y mejora en casi todos los aspectos posibles por encima de las otras dos ofertas. Destacan de forma muy

positiva el número, perfil y especialización de los recursos humanos dedicados, la tecnología y herramientas propuestas.

**SERVICIOS DE SOPORTE HARDWARE Y SOFTWARE**

Con respecto al enfoque general para el servicio de soporte, mantenimiento y asistencia, si bien las tres empresas hacen una propuesta similar, es reseñable la Integración continua por parte de la UTE Tier1-Isotrol mediante el uso de herramientas como gitlab y otras asociadas.

En el plan de actuación inicial, se realiza una descripción muy adecuada y realista con respecto a la puesta en marcha del servicio global, así como a los plazos propuestos para el inicio de las tareas que requiere el trabajo a prestar.

En relación al punto en el que se trata la devolución del servicio, las tres propuestas son similares, variando las horas dedicadas en las sesiones de devolución, en concreto se planifica un mes para la fase del cierre del servicio.
Al igual que las otras ofertas, la UTE Cuenta con oficinas por toda Andalucía, disponen de todos los medios técnicos necesarios para garantizar la actividad de los técnicos.

Se asumen el cumplimiento de los ANS, con una suficiente descripción de la forma de cálculo de los mismos.
Modelo organizado según lo descrito anteriormente en la memoria y siguiendo la metodología ITIL.

Teniendo en cuenta los recursos humanos ofrecidos, se valora muy positivamente la propuesta de la UTE Tier1-Isotrol dado que el número de personas dedicadas al 100% y la suma del personal a tiempo parcial supera con creces los ofrecidos en las otras ofertas. Igualmente el perfil de los medios técnicos se considera idóneo para el desarrollo del sistema operativo, soporte a los centros en el primer nivel, etc.

**OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO**

En este aspecto sobresale la oferta de la UTE Tier1-Isotrol es la que entendemos ofrece el mejor perfil técnico para los recursos dedicados en el primer nivel de asistencia al usuario.

Como en las otras dos propuestas, el centro contará con dos capas, Nivel 1 y nivel 2 dependiendo de la complejidad. Uso de la herramienta de ticketing, propuestas de uso de herramientas predictivas, en caso de poder ponerlas en marcha, etc.

**GESTIÓN DE LA OFICINA DE INVENTARIO**

La actualización y gestión del inventario se recoge en las tres ofertas de la misma forma:

- Integración de GLPI con la herramienta OCS Inventory,
- Revisión “in situ” del inventario aprovechando las visitas del personal técnico a los centros.
- Contacto directo con los AIL, vía telefónica, correo electrónico o ticketing.

**CAPA DE GESTIÓN Y SOPORTE ESTADÍSTICO**

Acertada la propuesta de la UTE donde encontramos una correcta exposición del sistema estadístico propuesto, el análisis final, así como la integración de GLPI con Pentaho, facilitando una interfaz de consulta de las estadísticas por parte de los agentes de innovación local de los centros. Se destaca que la descripción es idéntica a la que hace la empresa Solutia.

Respecto a los recursos humanos dedicados se distingue positivamente esta propuesta frente a las otras dos pues los recursos que propone son especializados en Business Intelligence.

**MEJORAS**

La oferta propone las cinco mejoras solicitadas en el pliego de forma satisfactoria y válida.

En cuanto a la mejora relacionada con la ampliación de versiones del software de los centros, se propone el desarrollo de sendas versiones extra del sistema operativo en formato ligero para

cliente y servidor, con el fin de minimizar el impacto que tiene la obsolescencia de los equipos antiguos.

**PUNTUACIÓN TECNICA**

| | Servicios de Soporte Hardware y Software | | Oficina de atención al usuario | | Gestión de la oficina de inventario | | Capa de Gestión y soporte estadístico | | Mejoras | | Total Técnico |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ***Peso*** | **32,50%** | | **15%** | | **5%** | | **5%** | | **2,50%** | | **100%** |
| **Isotrol - TIER1** | 9,67 | 3,14 | 9,67 | 1,45 | 5,00 | 0,25 | 9,67 | 0,48 | 10,00 | 0,25 | **5,58** |

**2.3.- SOLUTIA**

La oferta presentada por Solutia se ajusta a casi todos los mínimos requeridos, el aspecto menos acertado es el relativo a los recursos humanos, su dedicación y perfil, así como una definición del soporte SW por debajo de lo esperado. Se aprecian puntos de mejora en la propuesta.

**SERVICIOS DE SOPORTE HARDWARE Y SOFTWARE**

Con respecto al enfoque general para el servicio de soporte, mantenimiento y asistencia total de SW y HW de todos los centros, la propuesta es similar a la de las anteriores empresas, basada en un modelo de ventanilla única, la metodología del servicio está fundamentada en ITIL. La gestión general se basa en el modelo "desk Service" y constituyen dos centros de soporte CSH y CSS.
Se considera también en esta caso arriesgada la consideración de una continuidad en el servicio de forma inmediata, ya que en el caso del soporte HW si es posible al ser la empresa que actualmente presta el servicio, pero no siendo así en el caso del soporte SW. No se describe con detalle un proceso de traspaso y recogida del modelo.

En relación al punto en el que se trata la devolución del servicio, las tres propuestas son similares, variando las horas dedicadas en las sesiones de devolución. En concreto en este caso, se recoge una planificación de tres jornadas (24 horas) para la devolución del servicio con el siguiente adjudicatario.

Al igual que las otras ofertas, la empresa cuenta con oficinas por toda Andalucía, disponen de todos los medios técnicos necesarios para garantizar la actividad de los técnicos.

Modelo organizado según lo descrito anteriormente en la memoria y siguiendo la metodología ITIL.

Se asumen el cumplimiento de los ANS, con una suficiente descripción de la forma de cálculo de los mismos.

En esta propuesta, se muestra una tabla con la inclusión de 22 personas, sin designar el % de dedicación al proyecto. En la propuesta se ofrecen pocos recursos para el soporte software específico y con perfil de desarrollador de Sistema Operativo en concreto.

**OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO**

Como en las otras propuestas, el centro contará con dos capas/centros de soporte SW y HW dependiendo de la complejidad. Uso de la herramienta de ticketing, propuestas de uso de herramientas predictivas, en caso de poder ponerlas en marcha, etc.

No se describe la dedicación de los recursos humanos dedicados a esta parte del servicio.

**GESTIÓN DE LA OFICINA DE INVENTARIO**

La actualización y gestión del inventario se recoge en las tres ofertas de la misma forma:

- Integración de GLPI con la herramienta OCS Inventory,
- Revisión “in situ” del inventario aprovechando las visitas del personal técnico a los centros.

- Contacto directo con los AIL, vía telefónica, correo electrónico o ticketing.

**CAPA DE GESTIÓN Y SOPORTE ESTADÍSTICO**

Acertada la propuesta de Solutia donde encontramos una correcta exposición del sistema estadístico propuesto, el análisis final, así como la integración de GLPI con Pentaho, facilitando una interfaz de consulta de las estadísticas por parte de los agentes de innovación local de los centros. La descripción es idéntica a la que hace la UTE Isotrol-Tier1. Encontrando la principal diferencia en los recursos humanos y su perfil, que en el caso de la UTE, es personal especializado en BI.

**MEJORAS**

De las cinco mejoras solicitadas en el pliego, hay cuatro que sí son propuestas por el proveedor. En cuanto a la quinta mejora, relacionada con la ampliación de actualizaciones de versiones del software de los centros, el proveedor propone un sistema operativo alternativo en la nube que no se corresponde con lo solicitado por lo que no es valorable.

**PUNTUACIÓN TECNICA**

| | **Servicios de Soporte Hardware y Software** | | **Oficina de atención al usuario** | | **Gestión de la oficina de inventario** | | **Capa de Gestión y soporte estadístico** | | **Mejoras** | | **Total Técnico** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ***Peso*** | **32,50%** | | **15%** | | **5%** | | **5%** | | **2,50%** | | **100%** |
| **Solutia** | 4,00 | 1,30 | 5,00 | 0,75 | 5,00 | 0,25 | 5,00 | 0,25 | 8,00 | 0,20 | **2,75** |

## 3. PUNTUACIONES

De conformidad con lo dispuesto en los criterios de valoración establecidos en el apartado 7 del Pliego de Prescripciones Técnicas, se presenta a continuación la valoración de las propuestas técnicas, en base a lo expuesto en el apartado anterior.

| | **Servicios de Soporte Hardware y Software** | | **Oficina de atención al usuario** | | **Gestión de la oficina de inventario** | | **Capa de Gestión y soporte estadístico** | | **Mejoras** | | **Total Técnico** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ***Peso*** | **32,50%** | | **15%** | | **5%** | | **5%** | | **2,50%** | | **100%** |
| **Bios - Emergya** | 5,67 | 1,84 | 5,00 | 0,75 | 5,00 | 0,25 | 3,67 | 0,18 | 8,00 | 0,20 | **3,23** |
| **Isotrol - TIER1** | 9,67 | 3,14 | 9,67 | 1,45 | 5,00 | 0,25 | 9,67 | 0,48 | 10,00 | 0,25 | **5,58** |
| **Solutia** | 4,00 | 1,30 | 5,00 | 0,75 | 5,00 | 0,25 | 5,00 | 0,25 | 8,00 | 0,20 | **2,75** |

En Granada, a 11 de Julio de 2019.

Fdo. D. Gerardo Romero León
Jefe de Área de Prospectiva

Fdo. Dña. Marián Fernández Dorado
Técnico del departamento PPyO

Fdo. D. Ignacio Martín Martínez

Técnico del departamento PPyO