JUNTA DE ANDALUCIA

SERVICIO DE GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA SECRETARÍA GENERAL DE INTERIOR Y ESPECTÁCULOS PÚBLICOS

Expediente número 39/2019

Informe del Servicio de Informática sobre los criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas.

Tabla de Contenidos

1. Introducción....3
   1.1 Presupuesto de Bolsa de horas (30 %)....3
   1.2 Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) (25%)....4
2. Evaluación de los criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas....10
   2.1 Presupuesto de Bolsa de Horas (30%)....10
   2.2 Acuerdo de Nivel de Servicio (25%)....11
3. Parámetros objetivos para considerar una oferta anormal o desproporcionada....15
4. Puntuaciones totales....16

Código:	43CVe708V4RAWIB2LUVhbQ7eXC1BJu	Fecha	12/11/2019
Firmado Por	ANTONIO MARQUEZ ARBIZU		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	2/16

1. Introducción

El presente documento corresponde a los resultados obtenidos de la evaluación de los criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas de las ofertas presentadas al procedimiento abierto "SERVICIO DE GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA SECRETARÍA GENERAL DE INTERIOR Y ESPECTÁCULOS PÚBLICOS (Expediente número 39/2019).

Según el ANEXO XI del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, los criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas, con un peso total del 55 %, son los siguientes:

1.1 Presupuesto de Bolsa de horas (30 %).

Dado que el presupuesto base de licitación y el de adjudicación es el mismo, se tiene en cuenta el Presupuesto de Bolsa de Horas de cada oferta.

Las empresas rellenan las celdas que se indican en la siguiente tabla, en la que deberán indicar los precios hora ofertados de los diferentes perfiles.

PRESUPUESTO	Precio hora MÁXIMO (sin IVA)	Precio hora OFERTADO (sin IVA) PHO	Horas demandadas en PPT	Importe
Coordinador	46,09 €	<rellenar>	1.760	[PHO Coordinador x horas Coordinador]
Técnic. Sistemas	40,04 €	<rellenar>	3.520	[PHO Técnicos Sistemas x horas Técnicos Sistemas]
Técnic. Sistemas Windows	38,40 €	<rellenar>	1.760	[PHO Técnicos Sistemas Windows x horas Técnicos Sistemas]
Administrador/a de BBDD	44,70 €	<rellenar>	3.520	[PHO Administrador/a de BBDD x horas Administrador/a de BBDD]
Operadores	19,58 €	<rellenar>	14.080	[PHO Operadores x horas Operadores]
Técnico Micro	19,34 €	<rellenar>	5.280	[PHO Técnico Micro x horas Técnico Micro]
Técnico CAU	19,58 €	<rellenar>	3.520	[PHO Técnico CAU x horas Técnicos CAU]
			SUBTOTAL	**sumatorio ofertado (importe)**
			IVA 21%	**21% del SUBTOTAL**
			TOTAL con IVA	SUBTOTAL + IVA 21%

Con la diferencia entre el presupuesto base de licitación y el valor de la celda "TOTAL con IVA" se determina una bolsa de horas, de tal forma que se pueda solicitar al futuro adjudicatario la incorporación de recursos adicionales que se facturarán al precio/hora ofertado e indicado en la tabla anterior, o bien se podrá barrar total o parcialmente dicha diferencia en cualquier momento si así lo determina el responsable de contrato.

Por tanto, el PRESUPUESTO de BOLSA DE HORAS de cada oferta es la diferencia ente el Precio Base de licitación y el TOTAL con IVA resultante del anterior cuadro :

Presupuesto de BOLSA DE HORAS = Precio Base de licitación (IVA incluido) - TOTAL con IVA

Código:	43CVe708V4RAWIB2LUVhbQ7eXC1BJu	Fecha	12/11/2019
Firmado Por	ANTONIO MARQUEZ ARBIZU		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	3/16

La máxima puntuación la obtendrá la empresa cuyo PRESUPUESTO de BOLSA DE HORAS sea el más alto de los admitidos, y la mínima puntuación (0 puntos) la obtendrá la oferta económica que coincida con el precio Base de licitación (IVA incluido). Las ofertas intermedias tendrán la puntuación que les corresponda de acuerdo con un criterio de proporcionalidad lineal entre los valores máximos (máxima puntuación), y mínimos (mínima puntuación) indicados anteriormente.

Si hay un único licitador, la puntuación será de 30 puntos en este apartado.

Nota.- Todos los importes se expresarán en y € excluyendo el IVA.

1.2 Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) (25%)

La puntuación del acuerdo de nivel de servicio de la oferta "i" (PANS i) será calculada según la siguiente fórmula de cálculo :

$$\mathbf{PANS_i = 10\ GD_i + 5\ GI_i + 1\ GCO_i + 2\ GCA_i + 2\ GET_i + 2\ GMO_i + 1\ GPB_i + 2\ SPU_i}$$

Siendo:

$PANS_i$ = Puntuación del acuerdo de nivel de servicio de la oferta "i".

GD_i = Puntuación de indicadores de Gestión de la Disponibilidad del acuerdo de nivel de servicio de la oferta "i".

GI_i = Puntuación de indicadores de Gestión de Incidencias del acuerdo de nivel de servicio de la oferta "i".

GCO_i = Puntuación de indicadores de Gestión del Conocimiento del acuerdo de nivel de servicio de la oferta "i".

GCA_i = Puntuación de indicadores de Gestión de la Capacidad del acuerdo de nivel de servicio de la oferta "i".

GET_i = Puntuación de indicadores de Gestión del Equipo de Trabajo del acuerdo de nivel de servicio de la oferta "i".

A continuación se expone cómo se calcula la puntuación de estos indicadores : GD_i , Gi_i, GCO_i , GCA_i, GET_i, GMO_i, GPB_i y SPU_i y sus correspondientes subindicadores.

Código:	43CVe708V4RAWIB2LUVhbQ7eXC1BJu	Fecha	12/11/2019
Firmado Por	ANTONIO MARQUEZ ARBIZU		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	4/16

En el caso específico de los subindicadores :

• La máxima puntuación (1) la obtendrán la(s) empresa(s) cuya MEJORA DEL OBJETIVO sea igual a la MEJORA MÁXIMA DE OBJETIVO descrita en el siguiente cuadro.

• La mínima puntuación (0) la obtendrán la(s) empresa(s) cuya MEJORA DEL OBJETIVO sea igual al OBJETIVO descrito en el siguiente cuadro.

• Las ofertas intermedias tendrán la puntuación que les corresponda de acuerdo con un criterio de proporcionalidad lineal entre los valores máximos (máxima puntuación), y mínimos (mínima puntuación) indicados anteriormente.

Por tanto cada subindicador, la fórmula de cálculo será la siguiente :

MEJORA DEL OBJETIVO del indicador de la oferta	**Puntuación**
= MEJORA MÁXIMA DEL OBJETIVO	1,00
= OBJETIVO	0,00
Resto de casos	Valor entre 0 y 1 obtenido mediante la siguiente FORMULA de PONDERACIÓN LINEAL $\text{VALOR} = \dfrac{\text{MEJORA DEL OBJETIVO - OBJETIVO}}{\text{MEJORA MÁXIMA DEL OBJETIVO - OBJETIVO}}$

Cálculo del Indicador Gestión de la disponibilidad (GD_i)

Gestión de la Disponibilidad					
Subindicador	**Objetivo**	**Periodo De cálculo**	**Horario Computable**	**Mejora del Objetivo**	**Máxima Mejora de Objetivo**
PDSC % Disponibilidad de servicios críticos	99,00%	Mensual	24x7	<< rellenar X% >>	99,99%
PDRS % Disponibilidad resto servicios	95,00%	Mensual	Horario Laboral	<< rellenar X% >>	99,00%
PPPETP % Paradas planificadas ejecutadas en el tiempo previsto	95,00%	Mensual	24x7	<< rellenar X%>>	99,00%

Para cada oferta, el indicador GD_i se calculará en función de la siguiente fórmula aplicada sobre la valoración de los subindicadores PDSC, PDRS, PPETP obtenidos :

Código:	43CVe708V4RAWIB2LUVhbQ7eXC1BJu	Fecha	12/11/2019
Firmado Por	ANTONIO MARQUEZ ARBIZU		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	5/16

$$GD_i = \frac{(2 * PDSC) + PDRS + PPETP)}{4}$$

Cálculo del Indicador Gestión de Incidencias (GI_i)

Gestión de Incidencias					
Subindicador	**Objetivo**	**Periodo De cálculo**	**Horario Computable**	**Mejora del Objetivo**	**Máxima Mejora de Objetivo**
TAI - CRITICA	90% < 30 min (crítica)	Mensual	24x7 (críticas)	<< rellenar X min >>	90% <15 min (crítica)
TAI - RESTO	90% < 1 hora (resto)	Mensual	Horario laboral	<< rellenar X min >>	90% <30 min (resto)
TRI – CRITICA y ALTA	90% < 2h (crítica y alta)	Mensual	24x7 (críticas)	<< rellenar X horas >>	90% <1h (crítica y alta)
TRI - MEDIA	90% < 6h (media)	Mensual	Horario laboral	<< rellenar X horas >>	90% <3h (media)
TRI - BAJA	90% < 8h (baja)	Mensual	Horario laboral	<< rellenar X horas >>	90% <4 h (baja)
PMIIRR % máximo de incidencias reabiertas o escaladas erróneamente	5,00%	Mensual	No aplica	<< rellenar X%>>	1,00%

Para cada oferta, el indicador GI_i se calculará en función de la siguiente fórmula aplicada sobre la valoración de los subindicadores TAI-CRITICA, TAI-RESTO, TAI-CRITICAyALTA, TRI-MEDIA, TRI-BAJA y PMIIRR obtenidos :

$$GI_i = \frac{(2 * TAI\text{-}CRITICA) + TAI\text{-}RESTO + (2 * TAI\text{-}CRITICAyALTA) + TRI\text{-}MEDIA + TRI\text{-}BAJA + PMIIRR}{8}$$

Cálculo del Indicador Gestión del Conocimiento (GCO_i)

Código:	43CVe708V4RAWIB2LUVhbQ7eXC1BJu	Fecha	12/11/2019
Firmado Por	ANTONIO MARQUEZ ARBIZU		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	6/16

Gestión del Conocimiento					
Subindicador	**Objetivo**	**Periodo De cálculo**	**Horario Computable**	**Mejora del Objetivo**	**Máxima Mejora de Objetivo**
GCO1 Tiempo de entrega bajo petición expresa de informes no establecidos previamente	98% de dichos informes antes de la fecha de compromiso acordada	Mensual	Horario laboral	<<rellenar X% >>	99% antes de la fecha de compromiso acordada
GCO2 Tiempo de entrega bajo petición expresa de informes previamente establecidos	95% < 2 días	Mensual	Horario laboral	<<rellenar X día(s)>>	95% < 1 día
GCO3 Tiempo de entrega informes sobre incidentes de servicio	98% < 2 días	Mensual	Horario laboral	<<rellenar X día(s)>>	98% < 1 día
GCO4 Tiempo de entrega de informes sobre trabajos planificados	98% < 2 días	Mensual	Horario laboral	<<rellenar X día(s)>>	98% < 1 día

Para cada oferta, el indicador GCO_i se calculará en función de la siguiente fórmula aplicada sobre la valoración de los subindicadores GCO1, GCO2, GCO3 y GCO4 obtenidos :

$$GCO_i = \frac{GCO1 + GCO2 + GCO3 + GCO4}{4}$$

Cálculo del Indicador Gestión de la Capacidad (GCA_i)

Gestión de la Capacidad					
Subindicador	**Objetivo**	**Periodo De cálculo**	**Horario Computable**	**Mejora del Objetivo**	**Máxima Mejora de Objetivo**
GCA1 Entrega del informe de gestión de la capacidad	95% en la fecha de compromiso	Trimestral	No aplica	<<rellenar X%>>	100% en fecha de compromiso acordada

Para cada oferta, el indicador GCA i será igual a la valoración del subindicador GCA1 obtenido.ç

Código:	43CVe708V4RAWIB2LUVhbQ7eXC1BJu	Fecha	12/11/2019
Firmado Por	ANTONIO MARQUEZ ARBIZU		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	7/16

Cálculo del Indicador Gestión del Equipo de Trabajo (GET_i)

Gestión del equipo de trabajo					
Subindicador	**Objetivo**	**Periodo De cálculo**	**Horario Computable**	**Mejora del Objetivo**	**Máxima Mejora de Objetivo**
GET1 En caso de modificación del equipo de trabajo (8.7 del PPT), plazo de solapamiento de perfil entrante y perfil saliente	15 días mínimo	Mensual	No aplica	<<rellenar XX días >>	30 días

Para cada oferta, el indicador GET_i será igual a la valoración del subindicador GET1 obtenido.

Cálculo del Indicador Monitorización del servicio (GMO_i)

Monitorización del servicio					
Subindicador	**Objetivo**	**Periodo De cálculo**	**Horario Computable**	**Mejora del Objetivo**	**Máxima Mejora de Objetivo**
TMO - CRITICOS Tiempo desde que se produce una alerta de incidente hasta que este se detecta y se registra/notifica en sistemas criticos	90% < 30 minutos (sistemas críticos)	Mensual	24x7	<<rellenar XX minutos>>	90% < 15 minutos (sistemas críticos)
TMO – NO CRITICOS Tiempo desde que se produce una alerta de incidente hasta que este se detecta y se registra/notifica en sistemas no criticos	90%< 1 hora (sistemas no críticos)	Mensual	Horario laboral	<<rellenar XX minutos>>	90% < 30 minutos (sistemas no críticos)
PIND – 3 MESES % de incidentes en sistemas no detectados por el sistema de monitorización	<10% En los primeros 3 meses	Mensual	No aplica	<<rellenar <X% >>	<5% En los primeros 3 meses
PIND – RESTO	<5% En el resto del contrato	Mensual	No aplica	<<rellenar <X% >>	<1% en el resto del contrato

Para cada oferta, el indicador GMO_i se calculará en función de la siguiente fórmula aplicada sobre la valoración de los subindicadores TMO-CRITICOS, TMO-NOCRITICOS, PIND3MESES, PIND-RESTO obtenidos :

$$GMO_i = \frac{(2 * TMO\text{-}CRITICOS) + TMO\text{-}NOCRITICOS + PIND3MESES + PIND\text{-}RESTO}{5}$$

Código:	43CVe708V4RAWIB2LUVhbQ7eXC1BJu	Fecha	12/11/2019
Firmado Por	ANTONIO MARQUEZ ARBIZU		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	8/16

Cálculo del Indicador Política de Backup (GPB_i)

Política de Backup					
Subindicador	**Objetivo**	**Periodo De cálculo**	**Horario Computable**	**Mejora del Objetivo**	**Máxima Mejora de Objetivo**
PCSE % de copias de seguridad exitosas	95,00%	Mensual	No aplica	<<rellenar XX% >>	100,00%
PRE % de restauraciones exitosas	95,00%	Mensual	No aplica	<<rellenar XX%>>	100,00%

Para cada oferta, el indicador GPB i se calculará en función de la siguiente fórmula aplicada sobre la valoración de los subindicadores PCSE y PRE obtenidos :

$$GPB_i = \frac{PCSE + PRE}{2}$$

Cálculo del Indicador Satisfacción de las personas usuarias (SPU_i)

Satisfacción de las personas usuarias					
Subindicador	**Objetivo**	**Periodo De cálculo**	**Horario Computable**	**Mejora del Objetivo**	**Máxima Mejora de Objetivo**
NSPU Nivel de satisfacción de las personas usuarias	>7	Semestral	No aplica	<<rellenar X >>	10

Para cada oferta, el indicador SPU_i será igual a la valoración del subindicador NSPU obtenido.

Código:	43CVe708V4RAWIB2LUVhbQ7eXC1BJu	Fecha	12/11/2019
Firmado Por	ANTONIO MARQUEZ ARBIZU		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	9/16

2. Evaluación de los criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas.

Las ofertas objeto de valoración son las presentadas por las siguientes empresas:

- AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A. (AYESA)
- UTE FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U. - EVERIS SPAIN, S.L.U. (UTE FUJITSU-EVERIS)

Según el ANEXO II PARÁMETROS OBJETIVOS PARA CONSIDERAR UNA OFERTA ANORMALMENTE BAJA, se verifica que ninguna incurre en baja temeraria o desproporcionada, en virtud de lo establecido en el Anexo XII del PCAP (ver apartado 3 de este informe).

2.1 Presupuesto de Bolsa de Horas (30%).

Aplicando la fórmula anteriormente descrita, se obtienen las siguientes puntuaciones:

							EVERIS - FUJITSU	AYESA
NIVEL	**CRITERIO**					**%**	**De 0 a 10**	**De 0 a 10**
1	**Presupuesto de Bolsa de horas**					**30**		
		Precio hora MÁXIMO (sin IVA)		**Horas demandadas en PPT**			**Precio Hora OFERTADO (sin IVA) PHO**	**Precio Hora OFERTADO (sin IVA) PHO**
	Coordinador	**46,09 €**		**1.760**			**36,64 €**	**33,65 €**
	Técnico de Sistemas	**40,04 €**		**3.520**			**31,83 €**	**29,23 €**
	Técnico de Sistemas Windows	**38,40 €**		**1.760**			**30,53 €**	**28,03 €**
	Administrador/a de BBDD	**44,70 €**		**3.520**			**35,54 €**	**32,63 €**
	Operadores	**19,58 €**		**14.080**			**15,57 €**	**14,29 €**
	Técnico Micro	**19,34 €**		**5.280**			**15,38 €**	**14,12 €**
	Técnico CAU	**19,58 €**		**3.520**			**15,57 €**	**14,29 €**
							Importe sin IVA	**Importe sin IVA**
	PHO Coordinador x Horas Coordinador						**64.486,40 €**	**59.224,00 €**
	PHO Técnicos de Sistemas x Horas Técnicos de Sistemas						**112.041,60 €**	**102.889,60 €**
	PHO Técnicos de Sistemas Windows x Horas Técnicos de Sistemas Windows						**53.732,80 €**	**49.332,80 €**
	PHO Administrador/a de BBDD x Horas Administrador /a de BBDD						**125.100,80 €**	**114.857,60 €**
	PHO Operador x Horas Operador						**219.225,60 €**	**201.203,20 €**
	PHO Técnico Micro x Horas Técnico Micro						**81.206,40 €**	**74.553,60 €**
	PHO Técnico CAU x Horas Técnico CAU						**54.806,40 €**	**50.300,80 €**
	SUBTOTAL IMPORTE SIN IVA						**710.600,00 €**	**652.361,60 €**
	IVA 21%						**149.226,00 €**	**136.995,94 €**
	IMPORTE TOTAL CON IVA						**859.826,00 €**	**789.357,54 €**
	PRESUPUESTO BASE DE LICITACION IVA INCLUIDO	**1.081.389,58 €**						
	Presupuesto de Bolsa de horas						**221.563,58 €**	**292.032,04 €**
	VALOR MÁXIMO Presupuesto Bolsa de Horas	**292.032,04 €**						
	PUNTUACION CRITERIO PRESUPUESTO BOLSA DE HORAS						**22,76**	**30,00**

Por tanto en el criterio "1. Presupuesto de Bolsa de Horas" las puntuaciones son :

Código:	43CVe708V4RAWIB2LUVhbQ7eXC1BJu	Fecha	12/11/2019
Firmado Por	ANTONIO MARQUEZ ARBIZU		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	10/16

- EVERIS-FUJITSU : 22,76
- AYESA : 30,00

2.2 Acuerdo de Nivel de Servicio (25%)

Aplicando la fórmula anteriormente descrita, se obtienen las siguientes puntuaciones:

Código:	43CVe708V4RAWIB2LUVhbQ7eXC1BJu	Fecha	12/11/2019
Firmado Por	ANTONIO MARQUEZ ARBIZU		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	11/16

							EVERIS - FUJITSU	AYESA
2	**Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)**					25		
	Gestion de la Disponibilidad							
	Indicador	**Objetivo**	**Máxima Mejora Objetivo**	**Periodo De cálculo**	**Horario Computable**		**Mejora Del Objetivo**	**Mejora Del Objetivo**
	PDSC % Disponibilidad de servicios críticos	99,00%	99,99%	Mensual	24x7		**99,99 %**	**99,99 %**
	PDRS % Disponibilidad resto servicios	95,00%	99,00%	Mensual	Horario Laboral		**99,00 %**	**99,00 %**
	PPPETP % Paradas planificadas ejecutadas en el tiempo previsto	95,00%	99,00%	Mensual	24x7		**99,00 %**	**99,00 %**
							Fórmula	**Fórmula**
	PDSC % Disponibilidad de servicios críticos						1,00	1,00
	PDRS % Disponibilidad resto servicios						1,00	1,00
	PPPETP % Paradas planificadas ejecutadas en el tiempo previsto						1,00	1,00
							1,00	**1,00**
	Gestion de Incidencias							
	Indicador	**Objetivo**	**Máxima Mejora Objetivo**	**Periodo De cálculo**	**Horario Computable**		**Mejora Del Objetivo**	**Mejora Del Objetivo**
	TAI - CRITICA	30	15	Mensual	24x7 (críticas)		**15**	**15**
	TAI - RESTO	60	30	Mensual	Horario laboral		**30**	**30**
	TRI - CRITICA y ALTA	120	60	Mensual	24x7 (críticas)		**60**	**60**
	TRI - MEDIA	6	3	Mensual	Horario laboral		**3**	**3**
	TRI - BAJA	8	4	Mensual	Horario laboral		**4**	**4**
	PMIIRR % máximo de incidencias reabiertas o escaladas erróneamente	5,00%	1,00%	Mensual	No aplica		**1,00 %**	**1,00 %**
							Fórmula	**Fórmula**
	TAI - CRITICA	30	15	Mensual	24x7 (críticas)		1,00	1,00
	TAI - RESTO	60	30	Mensual	Horario laboral		1,00	1,00
	TRI - CRITICA y ALTA	120	60	Mensual	24x7 (críticas)		1,00	1,00
	TRI - MEDIA	6	3	Mensual	Horario laboral		1,00	1,00
	TRI - BAJA	8	4	Mensual	Horario laboral		1,00	1,00
	PMIIRR % máximo de incidencias reabiertas o escaladas erróneamente	5,00%	1,00%	Mensual	No aplica		1,00	1,00
							1,00	**1,00**

	Gestion del Conocimiento							
	Indicador	**Objetivo**	**Máxima Mejora Objetivo**	**Periodo De cálculo**	**Horario Computable**		**Mejora Del Objetivo**	**Mejora Del Objetivo**
	GCO1 Tiempo de entrega bajo petición expresa de informes no establecidos previamente	98,00%	99,00%	Mensual	Horario laboral		**99,00 %**	**99,00 %**
	GCO2 Tiempo de entrega bajo petición expresa de informes previamente establecidos	2	1	Mensual	Horario laboral		**1,00**	**1,00**
	GCO3 Tiempo de entrega informes sobre incidentes de servicio	2	1	Mensual	Horario laboral		**1,00**	**1,00**
	GCO4 Tiempo de entrega de informes sobre trabajos planificados	2	1	Mensual	Horario laboral		**1,00**	**1,00**
							Fórmula	**Fórmula**
	GCO1 Tiempo de entrega bajo petición expresa de informes no establecidos previamente						1,00	1,00
	GCO2 Tiempo de entrega bajo petición expresa de informes previamente establecidos						1,00	1,00
	GCO3 Tiempo de entrega informes sobre incidentes de servicio						1,00	1,00
	GCO4 Tiempo de entrega de informes sobre trabajos planificados						1,00	1,00
							1,00	**1,00**

Código:	43CVe708V4RAWIB2LUVhbQ7eXC1BJu	Fecha	12/11/2019
Firmado Por	ANTONIO MARQUEZ ARBIZU		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	12/16

Gestión de la Capacidad						
Indicador	Objetivo	Máxima Mejora Objetivo	Periodo De cálculo	Horario Computable	Mejora Del Objetivo	Mejora Del Objetivo
GCA1 Entrega del informe de gestión de la capacidad	98,00%	100,00%	Trimestral	No aplica	100,00 %	100,00 %
					Fórmula	Fórmula
GCA1 Entrega del informe de gestión de la capacidad					1,00	1,00
					1,00	1,00

Gestión del equipo de trabajo						
Indicador	Objetivo	Máxima Mejora Objetivo	Periodo De cálculo	Horario Computable	Mejora Del Objetivo	Mejora Del Objetivo
GET1 En caso de modificación del equipo de trabajo (8.7 del PPT), plazo de solapamiento de perfil entrante y perfil saliente	15	30	Mensual	No aplica	30,00	30,00
					Fórmula	Fórmula
GET1 En caso de modificación del equipo de trabajo (8.7 del PPT), plazo de solapamiento de perfil entrante y perfil saliente					1,00	1,00
					1,00	1,00

Monitorización del servicio						
Indicador	Objetivo	Máxima Mejora Objetivo	Periodo De cálculo	Horario Computable	Mejora Del Objetivo	Mejora Del Objetivo
TMO - CRITICOS Tiempo desde que se produce una alerta de incidente hasta que este se detecta y se registra/notifica en sistemas criticos	30	15	Mensual	24x7	15,00	15,00
TMO – NO CRITICOS Tiempo desde que se produce una alerta de incidente hasta que este se detecta y se registra/notifica en sistemas no criticos	60	30	Mensual	24x7	30,00	30,00
PIND – 3 MESES % de incidentes en sistemas no detectados por el sistema de monitorización	10	5	Mensual	No aplica	5,00	5,00
PIND – RESTO	5	1	Mensual	No aplica	1,00	1,00
					Fórmula	Fórmula
TMO - CRITICOS Tiempo desde que se produce una alerta de incidente hasta que este se detecta y se registra/notifica en sistemas criticos					1,00	1,00
TMO – NO CRITICOS Tiempo desde que se produce una alerta de incidente hasta que este se detecta y se registra/notifica en sistemas no criticos					1,00	1,00
PIND – 3 MESES % de incidentes en sistemas no detectados por el sistema de monitorización					1,00	1,00
PIND – RESTO					1,00	1,00
					1,00	1,00

Política de Backup						
Indicador	Objetivo	Máxima Mejora Objetivo	Periodo De cálculo	Horario Computable	Mejora Del Objetivo	Mejora Del Objetivo
% de copias de seguridad exitosas	95,00%	100,00%	Mensual	No aplica	100,00 %	100,00 %
% de restauraciones exitosas	95,00%	100,00%	Mensual	No aplica	100,00 %	100,00 %
					Fórmula	Fórmula
% de copias de seguridad exitosas					1,00	1,00
% de restauraciones exitosas					1,00	1,00
					1,00	1,00

Código:	43CVe708V4RAWIB2LUVhbQ7eXC1BJu	Fecha	12/11/2019
Firmado Por	ANTONIO MARQUEZ ARBIZU		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	13/16

	Satisfacción de las personas usuarias							
	Indicador	Objetivo	Máxima Mejora Objetivo	Periodo De cálculo	Horario Computable		Mejora Del Objetivo	Mejora Del Objetivo
	NSPU Nivel de satisfacción de las personas usuarias	7	10	Semestral	No aplica		10,00	10,00
							Fórmula	Fórmula
	NSPU Nivel de satisfacción de las personas usuarias						1,00	1,00
							1,00	1,00

	Resumen de Puntuación ANS							
	Gestion de la Disponibilidad						1,00	1,00
	Gestion de Incidencias						1,00	1,00
	Gestion del Conocimiento						1,00	1,00
	Gestión de la Capacidad						1,00	1,00
	Gestión del equipo de trabajo						1,00	1,00
	Monitorización del servicio						1,00	1,00
	Política de Backup						1,00	1,00
	Satisfacción de las personas usuarias						1,00	1,00
	PUNTUACION CRITERIO ACUERDO NIVEL DE SERVICIO (ANS)						25,00	25,00

Por tanto en el criterio “2. Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)” las puntuaciones son :

- EVERIS-FUJITSU : 25,00
- AYESA : 25,00

Código:	43CVe708V4RAWIB2LUVhbQ7eXC1BJu	Fecha	12/11/2019
Firmado Por	ANTONIO MARQUEZ ARBIZU		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	14/16

3. Parámetros objetivos para considerar una oferta anormal o desproporcionada

Atendiendo a lo establecido en el Anexo XII del PCAP, sobre parámetros objetivos para considerar una oferta anormal o desproporcionada, y aplicado sobre las ofertas valoradas, se determina que no se incurre en tal circunstancia ninguna de las ofertas, según se detalla seguidamente.

Empresa	TOTAL CON IVA	Incurre en oferta anormal o desproporcionada
EVERIS-FUJITSU	859.826,00 €	NO
AYESA	789.357,54 €	NO
Media aritmética	824.591,77 €	
Valor media aritmética aminorado en 15%	700.903,00 €	

Tras la debida verificación, se hace constar que ninguna de las empresas incurre en oferta anormal o desproporcionada.

Código:	43CVe708V4RAWIB2LUVhbQ7eXC1BJu	Fecha	12/11/2019
Firmado Por	ANTONIO MARQUEZ ARBIZU		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	15/16

4. Puntuaciones totales.

El total de puntos obtenido por cada empresa es el siguiente:

	EVERIS - FUJITSU	AYESA
TOTAL CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE JUICIO DE VALOR	43,68	39,20
TOTAL CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS	47,76	55,00
PUNTUACION TOTAL OFERTAS	91,44	94,20

Empresas por orden de puntuación:

EMPRESA	N.º ORDEN	PUNTUACIÓN
AYESA	1	94,20
EVERIS-FUJITSU	2	91,40

El Jefe de Servicio de Informática

Fdo: Antonio Márquez Arbizu

Código:	43CVe708V4RAWIB2LUVhbQ7eXC1BJu	Fecha	12/11/2019
Firmado Por	ANTONIO MARQUEZ ARBIZU		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	16/16