INFORME TÉCNICO DEL EXPEDIENTE 2019/PA-65-0 RELATIVO AL SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y FUNCIONAL DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE PROFESIONALES DE LA AGENCIA PÚBLICA EMPRESARIAL SANITARIA BAJO GUADALQUIVIR

De la revisión de la documentación presentada al procedimiento abierto, y en relación con la valoración de los **Criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor,** se concluye lo siguiente: **Se adjudican 37,75 puntos a la oferta presentada por SHS CONSULTORES**, con el desglose por criterios de adjudicación que se expone a continuación:

1.-Programa de trabajo descriptivo. 35,5 puntos

La propuesta realizada por SHS CONSULTORES recoge íntegramente lo establecido en el pliego de prescripciones técnicas, tanto en lo referente al mantenimiento funcional como en el correctivo.
Se establecen claramente las **metodologías** para la instalación de *Services Packs* del fabricante (mantenimiento técnico), que por su importancia y efectos es conveniente planificar detalladamente.
El seguimiento del mantenimiento funcional se aborda en conjunto con el estudio que realizan sobre la Organización de los Servicios, concretamente en lo referente a su **plataforma Helpdesk**, que se se valora positivamente.
El seguimiento y control de los trabajos, además de a través de la plataforma anteriormente comentada, se complementa con la emisión de **informes mensuales de seguimiento**, en el que se detallan los trabajos realzados y los recursos asignados a los mismos.

1.1.- Servicio de consultoría y asesoramiento técnico. 2 puntos.
Se especifican en los apartados de la oferta presentada 2.5.2.2.1 y 2.5.1.1.2, incluyendo tanto soporte al personal técnico de la Agencia relativos a la actualizaciones del entorno de trabajo y parches, como al asesoramiento de los usuarios de la aplicación a nivel técnico y estratégico, en relación al estudio de medidas a tomar para la optimización del producto y su correcta relación con otros sistemas informáticos de la Agencia. Cumple lo requerido pero adolece de falta de concreción, razón por la que aún valorándose positivamente no recibe la máxima puntuación.

1.2.- Soporte técnico. 2 puntos.
Corresponde al apartado 2.5.1.1, se detallan las medidas que lo componen, tendentes a garantizar que el aplicativo se encuentre siempre disponible y actualizado, en cuanto a parches y a perfiles de usuarios, además de apoyar tareas de monitorización a nuestro personal técnico. Cumple lo requerido pero adolece de falta de concreción, razón por la que aún valorándose positivamente no recibe la máxima puntuación.

1.3.- Mantenimiento funcional. 12 puntos.
Corresponde al apartado 2.5.2, da respuesta a las necesidades del usuario en su trabajo diario, se compone de respuestas a consultas de usuario, que no necesariamente suponen error en el aplicativo, y de resolución de incidencias. Se especifican todas las tareas comprendidas en el apartado 3.2 del PPT. Cumple lo requerido pero adolece de falta de concreción, razón por la que aún valorándose positivamente no recibe la máxima puntuación.

1.4.- Mantenimiento correctivo. 13 puntos.
Corresponde al apartado 2.5.1.2, se complementa con el apartado Soporte Técnico visto anteriormente, y atiende a la corrección de problemas en el software estándar remitido por el editor de software como en los módulos instalados en explotación propios de la Agencia. Cumple lo requerido pero adolece de falta de concreción, razón por la que aún valorándose positivamente no recibe la máxima puntuación.

1.5.- Resolución de problemas. 2 puntos.
Corresponde a los apartados 2.3, 2.5, y 2.6. En éste último apartado se detalla la Organización de los Trabajos. Íntimamente relacionado con el punto *"2.3.- Sistemas de seguimientos sobre las peticiones"* y mediante el uso de la **plataforma Helpdesk**, se realiza un completo seguimiento y trazabilidad del estado de las peticiones de soporte, se comunican las incidencias detectadas y se precisa la valoración por parte de la Agencia de la solución aportada, por lo que se tiene control sobre los trabajos encomendados.

1.6.- Implantación de parches de seguridad. 2 puntos.
Corresponde al apartado 2.5.1.1. Se detalla plenamente el proceso de actualización de la aplicación.

1.7.- Competencias del equipo técnico. 2,5 puntos.
Corresponde a los apartados 2.7 y 2.8. El equipo técnico se compone de 7 profesionales, un jefe de proyecto, un consultor de RRHH, un consultor de nómina, un técnico de sistemas, un técnico especialista en lanzamiento de Service Packs, un analista funcional y un programador. Se detallan los curriculums de todos ello, constatándose la solvencia técnica requerida.

2.-Ofrecimiento de Mejoras técnicas. 2,25 puntos

2.1.- Agilidad en el tiempo de respuestas. 0 puntos
Se recoge Asistencia Técnica presencial Urgente, definiéndose las tareas a las que va dirigida, si bien no se detallan tiempos de disponibilidad, por lo que no es posible su valoración.

2.2.- Plan de formación.0,50 puntos
Se define un Plan de Formación Integral Continua (PFIC) para la Agencia, y se enumeran las distintas modalidades de cursos disponibles, tanto de manera presencial como online, a través de la plataforma Moodle de SHS.

2.3.- Sistemas de seguimientos sobre las peticiones. 0,25 puntos
Se proponen reuniones de seguimiento quincenales, con objeto de realizar los oportunos seguimientos de las peticiones, incidencias o desarrollos previstos.

2.4.- Bolsa de horas. 1,50 puntos
Se pone a disposición de la Agencia una bolsa de 250 horas para la realización de pequeños desarrollos evolutivos, que permitirían abordar una modificación o una ampliación en la funcionalidad de Meta4 PeopleNet.

3.-Cuadro Resumen

1.-Programa de trabajo descriptivo	Puntuación Máxima	Puntuación Obtenida
1.1.- Servicio de consultoría y asesoramiento técnico	3	2
1.2.- Soporte técnico	3	2
1.3.- Mantenimiento funcional	15	12
1.4.- Mantenimiento correctivo	15	13
1.5.- Resolución de problemas	2	2
1.6.- Implantación de parches de seguridad	2	2
1.7.- Competencias del equipo técnico	2,50	2,50
	42,50	**35,50**
2.-Ofrecimiento de Mejoras técnicas		
2.1.- Agilidad en el tiempo de respuestas	0,25	0
2.2.- Plan de formación	0,50	0,50
2.3.- Sistemas de seguimientos sobre las peticiones	0,25	0,25
2.4.- Bolsa de horas	1,50	1,50
	2,50	**2,25**
Total criterio 1 + criterio 2	**45,00**	**37,75**

En Utrera, a 13 de marzo de 2020

EL DIRECTOR DE PROCESOS TECNOLÓGICOS

Fdo. Juan Carlos Castillo Parra

EL COORDINADOR DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL Y RRLL.

Fdo. Manuel J Cadenas Martín