

## ANEXO II AL CUADRO RESUMEN

### Apartado 8.3 del Cuadro Resumen

#### **Resumen de los costes directos e indirectos y otros eventuales gastos calculados para la determinación de los precios de licitación. Adecuación a precios de mercado.**

Atendiendo a lo estipulado en la Instrucción 1/2023, de 4 de mayo de 2023, de la Agencia Digital de Andalucía sobre perfiles, precios de referencia y desglose de costes en contratos de bienes y servicios TIC, cuyo objetivo principal es determinar la información de referencia para la elaboración de la documentación de licitación de bienes y servicios TIC por parte de las entidades incluidas en su ámbito de aplicación, a continuación, se determinan los perfiles que prestarán los servicios objeto de esta contratación.

Dichos perfiles se han seleccionado atendiendo al anexo I de dicha instrucción. La determinación de los costes indirectos se justifica en base al anexo II de la citada instrucción y en el anexo III se determinan los precios de referencia, tal y como se detalla a continuación:

#### **Perfiles profesionales:**

SERVICIO	PERFIL PROFESIONAL	Correspondencia con los perfiles TIC (*)
Servicios de soporte	Responsable de los servicios	Gestor de operaciones, grupo A nivel I
	Gestor de servicios	Gestor de servicios, grupo B nivel I
	Experto tecnológico / Jefe de proyecto	Gestor de proyecto, grupo B nivel I
	Técnico de sistemas avanzado	Arquitecto de sistemas, grupo B nivel II
	Técnico de sistemas	Analista de sistemas, grupo B nivel II
	Administrador de sistemas y base de datos	Administrador de sistemas, grupo D nivel I
	Especialista en redes	Especialista en redes, grupo D nivel I
	Especialista técnico	Especialista técnico, grupo D nivel I
	Técnico de operaciones	Técnico soporte de servicios, grupo D nivel II

(\*) Según la Instrucción 1/2023, de 4 de mayo de 2023, de la Agencia Digital de Andalucía (Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa) sobre perfiles, precios de referencia y desglose de costes en contratos de bienes y servicios TIC.

Para obtener una descripción de cada perfil, su misión y principales tareas, competencias y nivel de madurez asociados del modelo Ee-CF remitimos al documento actualizado del acuerdo técnico CWA para su consulta:

<https://itprofessionalism.org/about-it-professionalism/competences/ict-profiles/>



## Metodología utilizada

Para obtener el desglose del presupuesto base de licitación diferenciando los costes directos, indirectos y otros eventuales gastos, conforme a lo preceptuado por el artículo 100.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, se considera la metodología definida en el libro “La determinación del precio en los contratos públicos con base en el coste”<sup>1</sup> para estimar los Gastos Generales y el Beneficio Industrial de una empresa en función de su sector de actividad.

Para ello, se tienen en cuenta los datos de las ratios sectoriales publicados por la Central de Balances del Banco de España (CenBal)<sup>2</sup>, concretamente las siguientes:

- R01: valor añadido/cifra neta de negocios (margen bruto en %)
- R02: gasto de personal/cifra neta de negocios (en %)
  - Se estimará en cada caso un peso para los gastos de personal directamente imputables a la ejecución del contrato según su tipología (gpd).
- R03: resultado económico bruto/cifra neta de negocios (en %)
- R14: inmovilizado material/total activo fijo (en %)

Con estas ratios se calculan los datos necesarios aplicando las siguientes fórmulas establecidas en la citada metodología:

Beneficio Industrial = R03

Gastos Generales de Estructura = 100 – Costes Directos – beneficio industrial.

Costes Directos =  $((100 - R01) \times (1 - R14 / 100)) + (gpd \times R02)$

## Cálculo para el desglose de costes en servicios TIC

Para aplicar la metodología descrita a las contrataciones de servicios TIC y obtener los parámetros aplicables a la estructura de costes y margen de beneficio industrial de las empresas licitadoras de este tipo de contratos se han tenido en cuenta las ratios sectoriales publicadas por la Central de Balances

---

<sup>1</sup> Juan Carlos Gómez Guzmán. 2018. “La determinación del precio en los contratos públicos con base en el coste”. Editorial Wolters Kluwer.

<sup>2</sup> Disponibles en Internet para descarga libre y gratuita a través de la URL [http://app.bde.es/rss\\_www/Ratios](http://app.bde.es/rss_www/Ratios)



del Banco de España (CenBal) para el sector de actividad J62: “Programación, Consultoría y Otras Actividades relacionadas con la Informática” para el año 2021, incluyendo todos los volúmenes de facturación agregados. Para cada ratio empleada en el cálculo se ha tomado el valor Q2, que se corresponde con la mediana de la serie estadística.

<b>Ratio</b>	<b>Nombre de Ratio Q2</b>	<b>Q2</b>
R01	Valor añadido/Cifra neta de negocios	52,73
R02	Gastos de personal/Cifra neta de negocios	39,64
R03	Resultado económico bruto/Cifra neta de negocios	7,63
R14	Inmovilizado material/Total activo fijo	3,22

Tabla. Ratios consideradas para el cálculo del desglose de costes en contratos de servicios TIC

Se considera que la proporción de los gastos de personal directamente imputable a la prestación del servicio es del 80% (gpd=0,8), al ser los servicios informáticos una actividad intensa de mano de obra.

De este modo, se obtiene la siguiente estructura de costes:

- **Gastos Generales de Estructura:** 14,91% del presupuesto de ejecución material.
- **Beneficio Industrial:** 7,63% del presupuesto de ejecución material.

Los **costes directos** supondrán, por tanto, un 77,46%.

### **Precios de referencia de perfiles TIC para las contrataciones de la Junta de Andalucía**

A continuación, se presenta la tabla con los precios de referencia que se considerarán para el cálculo del presupuesto de licitación para los perfiles indicados. Estos precios incluyen tanto los costes laborales directos como los indirectos (gastos generales y beneficio industrial), conforme al modelo de determinación de precio desarrollado en el Anexo II.A de la Instrucción 1/2023, de 4 de mayo de 2023, de la Agencia Digital de Andalucía, sin incluir el impuesto sobre el valor añadido (IVA).



Familia Perfil	Nombre Perfil	MÍNIMO (SIN IVA)	MEDIO (SIN IVA)
Gestión Técnica	Gestor de aseguramiento de calidad	39,04 €	48,80 €
	Gestor de ciberseguridad	51,22 €	64,03 €
	Gestor de proyecto	45,32 €	56,65 €
	Gestor de servicios	45,75 €	57,19 €
Diseño	Analista de negocio	36,59 €	45,73 €
	Analista de sistemas	36,24 €	45,30 €
	Arquitecto de sistemas	42,17 €	52,71 €
	Arquitecto empresarial	44,63 €	55,78 €
	Diseñador de soluciones	39,07 €	48,84 €
	Especialista de datos	41,61 €	52,02 €
Desarrollo	Desarrollador	28,64 €	35,80 €
	Especialista en medios digitales	33,65 €	42,06 €
	Especialista en pruebas	29,36 €	36,70 €
Operación y Servicios	Administrador de datos	35,95 €	44,94 €
	Administrador de sistemas	35,06 €	43,82 €
	Especialista en redes	33,81 €	42,27 €
	Especialista técnico	30,53 €	38,16 €
	Soporte de servicios	25,32 €	31,65 €
Soporte	Consultor digital	41,09 €	51,36 €
	Especialista en ciberseguridad	45,72 €	57,15 €
	Formador digital	33,26 €	41,58 €
	Gestor de cuentas	44,77 €	55,96 €
Mejora de Procesos	Experto en DevOps	45,85 €	57,31 €
	Líder en transformación digital	51,53 €	64,41 €
	Product Owner	41,67 €	52,09 €
	Scrum Master	40,32 €	50,40 €
Negocio	Científico de datos	46,69 €	58,36 €
	CIO	75,04 €	93,80 €
	Gestor de información de negocio	49,71 €	62,14 €
	Gestor de operaciones	51,32 €	64,15 €

Tabla. Precios mínimos y medios de referencia de los perfiles TIC a emplear en las contrataciones de la Junta de Andalucía

### Precios mínimos de los perfiles TIC según convenio

A continuación, se presentan en una tabla la equivalencia entre el perfil y la categoría profesional equivalente del área de actividad 2 (Gestión de medios y procesos) o del área de actividad 3 (Consultoría, desarrollo y sistemas), según corresponda, del XVII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y



estudio de mercado y de la opinión pública (BOE nº 57, 6 de marzo de 2018), de obligada observancia para todas las empresas que presten servicios de informática.

Para cada perfil, se indica el salario mínimo bruto (anual y por hora) conforme a las tablas salariales del convenio, así como el precio mínimo (PM) para cada perfil calculado contemplando adicionalmente los gastos generales y beneficio industrial definidos en el Anexo II.B de la Instrucción 1/2023, de 4 de mayo de 2023, de la Agencia Digital de Andalucía, y los costes de seguridad social (32,5%). Estas cantidades no incluyen el IVA.

Para calcular el salario bruto por hora (SBH) a partir del salario bruto anual (SBA), se han considerado las 1.800 horas anuales de jornada ordinaria máxima de trabajo efectivo contemplada por el citado convenio.

El cálculo del precio mínimo (PM) se obtiene contemplando el beneficio industrial (bi) y los gastos generales (gg) sobre el salario mínimo con seguridad social (SBHss), conforme a la siguiente fórmula:

$$PM = SBHss + PM * bi + PM * gg$$

De manera que el precio mínimo para cada perfil según convenio (PM) y contemplando la estructura de costes de las empresas de Programación, Consultoría y Otras Actividades relacionadas con la Informática definidas en el Anexo II.B de la Instrucción 1/2023, de 4 de mayo de 2023, de la Agencia Digital de Andalucía, resulta en:

$$PM = \frac{SBHss}{1 - bi - gg}$$



FAMILIA DE PERFILES	PERFIL CWA 16458-1:2018	ÁREA / GRUPO / NIVEL	SALARIO BRUTO ANUAL (SBA)	SALARIO BRUTO HORA (SBH)	SALARIO BRUTO/HORA CON SEG. SOCIAL (SBHss)	PRECIO MÍNIMO CONVENIO (PM)
GESTIÓN TÉCNICA	Gestor de aseguramiento de calidad	3/B/I	25.986,59 €	14,44 €	19,13 €	24,70 €
	Gestor de ciberseguridad	3/B/I	25.986,59 €	14,44 €	19,13 €	24,70 €
	Gestor de proyecto	3/B/I	25.986,59 €	14,44 €	19,13 €	24,70 €
	Gestor de servicios	3/B/I	25.986,59 €	14,44 €	19,13 €	24,70 €
DISEÑO	Analista de negocio	3/B/II	25.189,02 €	13,99 €	18,54 €	23,94 €
	Analista de sistemas	3/B/II	25.189,02 €	13,99 €	18,54 €	23,94 €
	Arquitecto de sistemas	3/B/II	25.189,02 €	13,99 €	18,54 €	23,94 €
	Arquitecto empresarial	3/B/II	25.189,02 €	13,99 €	18,54 €	23,94 €
	Diseñador de soluciones	3/B/II	25.189,02 €	13,99 €	18,54 €	23,94 €
	Especialista de datos	3/B/II	25.189,02 €	13,99 €	18,54 €	23,94 €
DESARROLLO	Desarrollador	3/D/I	17.715,65 €	9,84 €	13,04 €	16,84 €
	Especialista en medios digitales	3/C/I	24.640,37 €	13,69 €	18,14 €	23,42 €
	Especialista en pruebas	3/D/I	17.715,65 €	9,84 €	13,04 €	16,84 €
OPERACIÓN Y SERVICIOS	Administrador de datos	2/D/I	12.573,95 €	6,99 €	9,26 €	11,95 €
	Administrador de sistemas	2/D/I	12.573,95 €	6,99 €	9,26 €	11,71 €
	Especialista en redes	2/D/I	12.573,95 €	6,99 €	9,26 €	11,42 €
	SopORTE de servicios	2/D/II	12.323,54 €	6,85 €	9,07 €	11,71 €
	Especialista técnico	2/D/I	12.573,95 €	6,99 €	9,26 €	10,48 €
SOPORTE	Consultor digital	3/B/II	25.189,02 €	13,99 €	18,54 €	23,94 €
	Especialista en ciberseguridad	3/B/II	25.189,02 €	13,99 €	18,54 €	23,94 €
	Gestor de cuentas	3/D/I	17.715,65 €	9,84 €	13,04 €	16,84 €
	Formador digital	3/B/II	25.189,02 €	13,99 €	18,54 €	23,94 €
MEJORA DE PROCESOS	Líder en transformación digital	3/B/II	25.189,02 €	13,99 €	18,54 €	23,94 €
	Product Owner	3/B/II	25.189,02 €	13,99 €	18,54 €	23,94 €
	Scrum Master	3/B/II	25.189,02 €	13,99 €	18,54 €	23,94 €
	Experto en DevOps	3/B/II	25.189,02 €	13,99 €	18,54 €	23,94 €
NEGOCIO	Gestor de información de negocio	3/B/I	25.986,59 €	14,44 €	19,13 €	24,70 €
	CIO	3/A/I	26.790,31 €	14,88 €	19,72 €	25,46 €
	Gestor de operaciones	3/A/I	26.790,31 €	14,88 €	19,72 €	25,46 €
	Científico de datos	3/B/II	25.189,02 €	13,99 €	18,54 €	23,94 €

Tabla. Equivalencia de perfiles y precios mínimos por perfil, según Convenio vigente

Respecto de la desagregación por género, en el Convenio Colectivo de aplicación no se establece ningún tipo de medida de acción positiva para favorecer el acceso de las mujeres a todas las profesiones, de las contempladas en el artículo 17.4 del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. Por tanto, aplican los principios generales de



igualdad efectiva entre mujeres y hombres y de no discriminación, por lo que no se han contemplado diferencias por este motivo.

**Línea de servicios de dirección, planificación y mejora, línea de servicios de transición, línea de servicios de transformación y línea de servicios de valor añadido:**

Para las líneas que nos ocupan, se consideran los precios unitarios de los perfiles profesionales definidos en el presente contrato, establecidos en el apartado “5.2.1.- Elementos de cómputo y tarificación” del pliego de prescripciones técnicas, los cuales se expresan en HBS, aplicando el correspondiente factor:

<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	<b>Correspondencia con los perfiles TIC</b>	<b>TARIFA DEL PERFIL POR HORA DE TRABAJO</b>
Responsable de los servicios	Gestor de operaciones, grupo A nivel I	2,50 x HBS
Gestor de servicios	Gestor de servicios, grupo B nivel I	2,20 x HBS
Experto tecnológico / Jefe de proyecto	Gestor de proyecto, grupo B nivel I	2,10 x HBS
Técnico de sistemas avanzado	Arquitecto de sistemas, grupo B nivel II	2,00 x HBS
Técnico de sistemas	Analista de sistemas, grupo B nivel II	1,70 x HBS

Finalmente, se establece que los perfiles que se estima prestarán los servicios definidos en las líneas de servicios de dirección, planificación y mejora, de servicios de transición, de servicios de transformación y de servicios de valor añadido son los siguientes:

- 1 gestor de operaciones, grupo A nivel I
- 10 gestores de servicios, grupo B nivel I
- 18 gestores de proyecto, grupo B nivel I
- 9 arquitectos de sistemas, grupo B nivel II
- 26 analistas de sistemas, grupo B nivel II

PERFIL	UDS	EQUIVALENCIA CONVENIO	PRECIO/HORA (IVA incluido)	Total, importe anual por perfil (1760 h, IVA incluido)	TOTAL, HBS POR PERFILADO (1 año)	TOTAL, IMPORTE (2 años, IVA incluido)
Gestor de operaciones	1	ÁREA 3, A-I	77,1375 €	135.762,00 €	4.400	271.524,00 €
Gestor de servicios	10	ÁREA 3, B-I	67,8810 €	119.470,56 €	38.720	2.389.411,20 €



Gestor de proyecto	18	ÁREA 3, B-I	64,7955 €	114.040,08 €	66.528	4.105.442,88 €
Arquitecto de sistemas	9	ÁREA 3, B-II	61,7100 €	108.609,60 €	31.680	1.954.972,80 €
Analista de sistemas	26	ÁREA 3, B-II	52,4535 €	92.318,16 €	77.792	4.800.544,32 €
<b>Totales</b>					<b>219.120</b>	<b>13.521.895,20 €</b>

Estas cantidades se consideran para la toda duración del contrato (24 meses), obteniéndose un total de 13.521.895,20 €, IVA incluido.

Según el resultado anterior y los parámetros empresariales definidos inicialmente, se plasman en la siguiente tabla los gastos de personal asociados a los perfiles estimados, obtenidos según el porcentaje del gasto total que se considera como coste laboral directo ( $R02 \times gpd = 39,34 \times 0,8 = 31,712 \%$ ), obtenido de la media del sector:

PERFIL	UDS	EQUIVALENCIA CONVENIO	COSTE LABORAL DIRECTO NETO <sup>(1)</sup> (IVA excluido)	COSTE LABORAL DIRECTO <sup>(2)</sup> (IVA incluido)
Gestor de operaciones	1	ÁREA 3, A-I	71.161,73 €	86.105,69 €
Gestor de servicios	10	ÁREA 3, B-I	626.223,21 €	757.730,08 €
Gestor de proyecto	18	ÁREA 3, B-I	1.075.965,33 €	1.301.918,05 €
Arquitecto de sistemas	9	ÁREA 3, B-II	512.364,44 €	619.960,97 €
Analista de sistemas	26	ÁREA 3, B-II	1.258.139,35 €	1.522.348,61 €
<b>Totales</b>			<b>3.543.854,05 €</b>	<b>4.288.063,41 €</b>

(1) COSTE LABORAL DIRECTO NETO: COSTE LABORAL DIRECTO, IVA excluido

(2) COSTE LABORAL DIRECTO: se obtiene al multiplicar el presupuesto base de licitación por el reparto porcentual de dicho perfilado en el presupuesto, por R02 y por 80% (factor de intensidad de la mano de obra para esta actividad), IVA incluido

Todo lo anterior se puede ver de forma ordenada y resumida en el siguiente cuadro:



Sector de actividad (CNAE): J62 Programación, consultoría y otras actividades relacionadas con la informática				
VARIABLE	CONCEPTO	PORCENTAJE	PRESUPUESTO DE LICITACIÓN IVA excluido	COMENTARIOS Y SUPOSICIONES
<b>A</b>	<b>VALOR DE VENTA - PRECIO DEL PRODUCTO A=B+C+D</b>	<b>100,00%</b>	<b>11.168.260,50 €</b>	Presupuesto de licitación
R01	VALOR AÑADIDO/CIFRA NETA DE NEGOCIO	52,73%	5.889.023,76 €	Equivale a margen bruto sobre ventas
R02	GASTOS DE PERSONAL/CIFRA NETA DE NEGOCIO	39,64%	4.427.098,46 €	De esta cantidad, el 32,50%, que equivalen a 1.438.807,00 €, corresponden a costes de la
	Suponemos que el porcentaje que aparece a continuación sobre la estructura empresarial es personal directamente involucrado en el servicio, porque es una actividad intensiva en dicha proporción en lo referente a mano de obra	80,00%	3.541.678,77 €	Dato de referencia de coste laboral directo = 4.288.063,41 €, el cual no difiere significativamente del tabulado 4.285.431,31 € (3.541.678,77 € + 743.752,54 € de IVA), existiendo diferencias aceptables dado la metodología de cálculo aplicada
R14	INMOVILIZADO MATERIAL/TOTAL ACTIVO	3,22%	359.617,99 €	Suponemos igual para toda la estructura de la empresa
<b>B</b>	<b>TOTAL COSTE DE VENTAS B=b1+b2</b>	<b>77,46%</b>	<b>8.650.924,09 €</b>	En esta composición, el coste directo incorpora los gastos generales de producción o GGF, que son originariamente de naturaleza indirecta
b1	Materiales, productos y gastos de fabricación	45,75%	5.109.245,32 €	b1= (A-R01)x(1-R14). No incluye la amortización, servicios exteriores y otros gastos de explotación, incluidos en gastos generales de estructura
b2	Gastos de personal (coste laboral directo)	31,71%	3.541.678,77 €	b2=40%xR02
<b>D=R03</b>	<b>RESULTADO DE EXPLOTACIÓN (BENEFICIO INDUSTRIAL)</b>	<b>7,63%</b>	<b>852.138,28 €</b>	
<b>C</b>	<b>GASTOS GENERALES DE ESTRUCTURA</b>	<b>14,91%</b>	<b>1.665.198,14 €</b>	C= A-B-D. Son también costes indirectos; no incluye gastos financieros, extraordinarios, correcciones de valor por deterioros, dotaciones a provisiones, ni los gastos impositivos sobre beneficios, porque ninguno de ellos proporciona utilidad para el objeto del contrato.

### Línea de servicios de operación:

Para la línea de servicios de operación, al igual que en el párrafo anterior, también se consideran los perfiles profesionales definidos en el apartado 5.3.1. “Elementos de cómputo y tarificación” correspondientes al “Modelo de gestión para la actividad de operación”. Teniendo en cuenta que la tarificación del servicio de operación, basada en la unidad de referencia UBSO, no establece una relación directa con los perfiles intervinientes en el servicio, se considera para el presente estudio de costes la siguiente tabla de tarificación, expresada en UBSO y, para mejorar su comprensión, también en HBS (teniendo en cuenta que la relación



UBSO/HBS es lineal, 1 UBSO = 2,04706 HBS, y ya hay una tarifa dada en HBS para el resto de perfiles definidos en el presente pliego), la cual es coherente con los planteamientos del presente pliego y los establecidos en la Instrucción 1/2023, de 4 de mayo de 2023, de la Agencia Digital de Andalucía (Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa) sobre perfiles, precios de referencia y desglose de costes en contratos de bienes y servicios TIC. También se tiene en cuenta que la dirección de los servicios no pertenece a esta línea, por lo que solo se consideran perfiles operativos.

<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	<b>Correspondencia con los perfiles TIC</b>	<b>TARIFA DEL PERFIL POR HORA DE TRABAJO Expresada en UBSO</b>	<b>TARIFA DEL PERFIL POR HORA DE TRABAJO Expresada en HBS</b>
Administrador de sistemas y base de datos	Administrador de sistemas, grupo D nivel I	0,83046 x UBSO	1,70 x HBS
Especialista en redes	Especialista en redes, grupo D nivel I	0,78161 x UBSO	1,60 x HBS
Especialista técnico	Especialista técnico, grupo D nivel I	0,70833 x UBSO	1,45 x HBS
Técnico de operación	Técnico soporte de servicios, grupo D nivel II	0,48851 x UBSO	1,00 x HBS

Finalmente, se establece que los perfiles que se estima prestarán los servicios de operación son los siguientes:

- 10 administradores de sistemas, grupo D nivel I
- 17 especialistas en redes, grupo D nivel I
- 24 especialistas técnicos, grupo D nivel I
- 44 técnicos soporte de servicios, grupo D nivel II

PERFIL	UDS	EQUIVALENCIA CONVENIO	PRECIO/HORA (IVA incluido)	Total, importe anual por perfil (1760 h, IVA incluido)	TOTAL, HBS POR PERFILADO (1 año)	TOTAL, IMPORTE (2 años, IVA incluido)
Administrador de sistemas	10	ÁREA 2, D-I	52,4535 €	92.318,16 €	29.920	1.846.363,20 €
Especialista en redes	17	ÁREA 2, D-I	49,3680 €	86.887,68 €	47.872	2.954.181,12 €
Especialista técnico	24	ÁREA 2, D-I	44,7398 €	78.741,96 €	61.248	3.779.614,08 €



Técnico soporte de servicios	44	ÁREA 2, D-II	30,8550 €	54.304,80 €	77.440	4.778.822,40 €
<b>Totales</b>					<b>216.480</b>	<b>13.358.980,80 €</b>

Estas cantidades se consideran para la toda duración del contrato (24 meses), obteniéndose, tal y como se muestra en la tabla anterior, un total de 13.521.895,20 €, IVA incluido, que se considera una estimación válida dada la metodología de cálculo aplicada.

Según todos los parámetros empresariales definidos y el presupuesto base de licitación del contrato, se plasman en la siguiente tabla los gastos de personal asociados a los perfiles estimados, obtenidos del reparto porcentual respecto al presupuesto base de licitación y según el porcentaje de dicho gasto que se considera como coste laboral directo (31,936 %), obtenido de la media del sector:

PERFIL	UDS	EQUIVALENCIA CONVENIO	COSTE LABORAL DIRECTO NETO <sup>(1)</sup> (IVA excluido)	COSTE LABORAL DIRECTO <sup>(2)</sup> (IVA incluido)
Administrador de sistemas	10	ÁREA 2, D-I	483.899,75 €	585.518,70 €
Especialista en redes	17	ÁREA 2, D-I	774.239,60 €	936.829,92 €
Especialista técnico	24	ÁREA 2, D-I	990.571,25 €	1.198.591,22 €
Técnico soporte de servicios	44	ÁREA 2, D-II	1.252.446,41 €	1.515.460,16 €
<b>Totales</b>			<b>3.501.157,02 €</b>	<b>4.236.399,99 €</b>

(1) COSTE LABORAL DIRECTO NETO: COSTE LABORAL DIRECTO, IVA excluido.

(2) COSTE LABORAL DIRECTO: se obtiene al multiplicar el presupuesto base de licitación por el reparto porcentual de dicho perfilado al presupuesto, por R02 y por 80% (factor de intensidad de la mano de obra para esta actividad), IVA incluido.

Todo lo anterior se puede ver de forma ordenada y resumida en el siguiente cuadro:



Sector de actividad (CNAE): J62 Programación, consultoría y otras actividades relacionadas con la informática				
VARIABLE	CONCEPTO	PORCENTAJE	PRESUPUESTO DE LICITACIÓN IVA excluido	COMENTARIOS Y SUPOSICIONES
<b>A</b>	<b>VALOR DE VENTA - PRECIO DEL PRODUCTO A=B+C+D</b>	<b>100,00%</b>	<b>11.042.179,20 €</b>	Presupuesto de licitación
R01	VALOR AÑADIDO/CIFRA NETA DE NEGOCIO	52,73%	5.822.541,09 €	Equivale a margen bruto sobre ventas
R02	GASTOS DE PERSONAL/CIFRA NETA DE NEGOCIO	39,64%	4.377.119,83 €	De esta cantidad, el 32,50%, que equivalen a 1.422.563,95 €, corresponden a costes de la seguridad social
	Suponemos que el porcentaje que aparece a continuación sobre la estructura empresarial es personal directamente involucrado en el servicio, porque es una actividad intensiva en dicha proporción en lo referente a mano de obra	80,00%	3.501.695,87 €	Dato de referencia de coste laboral directo = 4.236.399,99 €, el cual no difiere significativamente del tabulado 4.237.052,00 € (3.501.695,87 € + 735.356,13 € de IVA), existiendo diferencias aceptables dado la metodología de cálculo aplicada
R14	INMOVILIZADO MATERIAL/TOTAL ACTIVO	3,22%	355.558,17 €	Suponemos igual para toda la estructura de la empresa
<b>B</b>	<b>TOTAL COSTE DE VENTAS B=b1+b2</b>	<b>77,46%</b>	<b>8.553.261,63 €</b>	En esta composición, el coste directo incorpora los gastos generales de producción o GGF, que son originariamente de naturaleza indirecta
b1	Materiales, productos y gastos de fabricación	45,75%	5.051.565,76 €	b1= (A-R01)x(1-R14). No incluye la amortización, servicios exteriores y otros gastos de explotación, incluidos en gastos generales de estructura
b2	Gastos de personal (coste laboral directo)	31,71%	3.501.695,87 €	b2=40%xR02
<b>D=R03</b>	<b>RESULTADO DE EXPLOTACIÓN (BENEFICIO INDUSTRIAL)</b>	<b>7,63%</b>	<b>842.518,27 €</b>	
<b>C</b>	<b>GASTOS GENERALES DE ESTRUCTURA</b>	<b>14,91%</b>	<b>1.646.399,30 €</b>	C= A-B-D. Son también costes indirectos; no incluye gastos financieros, extraordinarios, correcciones de valor por deterioros, dotaciones a provisiones, ni los gastos impositivos sobre beneficios, porque ninguno de ellos proporciona utilidad para el objeto del contrato.

#### **Apartado 8.4 del Cuadro Resumen**

##### **Método utilizado para calcular el Valor estimado del contrato**

Se corresponde con la suma del presupuesto base de licitación y las posibles prórrogas, modificaciones y opciones eventuales, de conformidad con lo establecido en el artículo 101 de la Ley 9/2017, de 8 noviembre, de Contratos de Sector Público.



CONCEPTO	PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN (IVA EXCLUIDO)	IMPORTE POSIBLE PRÓRROGA	IMPORTE POSIBLE MODIFICACIÓN (20%)	IMPORTE POSIBLE OPCIÓN EVENTUAL (10%)	TOTAL
Líneas de servicios de dirección, planificación y mejora, de servicios de transición, de servicios de transformación y de servicios de valor añadido	11.168.260,50 €	18.578.611,50 €	2.233.652,10 €	1.116.826,05 €	33.097.350,15 €
Línea de servicios de operación	11.042.179,20 €	18.442.468,80 €	2.208.435,84 €	1.104.217,92 €	32.797.301,76 €
<b>TOTAL, VALOR ESTIMADO (IVA no incluido)</b>					<b>65.894.651,91 €</b>

**Desglose por línea de servicios y anualidad:**

**Líneas de servicios de dirección, planificación y mejora, de servicios de transición, de servicios de transformación y de servicios de valor añadido**

	AÑO DE CONTRATO	NÚMERO ESTIMADO DE HBS ANUALES	IMPORTE (IVA excluido)	TOTAL, IMPORTE (IVA excluido)
CONTRATO INICIAL	AÑO 1	214.798	5.477.349,00 €	11.168.260,50 €
	AÑO 2	223.173	5.690.911,50 €	
POSIBLE PRÓRROGA	AÑO 3	232.386	5.925.843,00 €	18.578.611,50 €
	AÑO 4	242.520	6.184.260,00 €	
	AÑO 5	253.667	6.468.508,50 €	

Valores que, considerados en el horizonte temporal en el que se enmarca el presente contrato, tal y como se muestran en los apartados correspondientes del PPT, teniendo en cuenta la fecha de finalización del contrato en vigor, y que el mes de diciembre se considera en la anualidad siguiente por cuestiones de la actividad, certificación y facturación, se muestran ajustados a la realidad anual presupuestaria esperada:



	<b>AÑO</b>	<b>NÚMERO ESTIMADO DE HBS ANUALES</b>	<b>PRECIO UNITARIO HBS (IVA excluido)</b>	<b>IMPORTE (IVA excluido)</b>	<b>TOTAL, IMPORTE (IVA excluido)</b>
CONTRATO INICIAL	2024	196.898,1667	25,50 €	5.020.903,25 €	11.168.260,50 €
	2025	222.475,0833		5.673.114,63 €	
	2026	18.597,7500		474.242,62 €	
POSIBLE PRÓRROGA	2026	213.020,5000		5.432.022,75 €	18.578.611,50 €
	2027	241.675,5000		6.162.725,25 €	
	2028	252.738,0833		6.444.821,13 €	
	2029	21.138,9167		539.042,37 €	

**Línea de servicios de operación**

	<b>AÑO DE CONTRATO</b>	<b>NÚMERO ESTIMADO DE UBSO ANUALES</b>	<b>IMPORTE (IVA excluido)</b>	<b>TOTAL, IMPORTE (IVA excluido)</b>
CONTRATO INICIAL	AÑO 1	103.368	5.395.809,60 €	11.042.179,20 €
	AÑO 2	108.168	5.646.369,60 €	
POSIBLE PRÓRROGA	AÑO 3	112.968	5.896.929,60 €	18.442.468,80 €
	AÑO 4	117.768	6.147.489,60 €	
	AÑO 5	122.568	6.398.049,60 €	

Valores que, considerados en el horizonte temporal en el que se enmarca el presente contrato, tal y como se muestran en los apartados correspondientes del PPT, teniendo en cuenta la fecha de finalización del contrato en vigor, y que el mes de diciembre se considera en la anualidad siguiente por cuestiones de la actividad, certificación y facturación, se muestran ajustados a la realidad anual presupuestaria esperada:

	<b>AÑO</b>	<b>NÚMERO ESTIMADO DE UBSO ANUALES</b>	<b>PRECIO UNITARIO UBSO (IVA excluido)</b>	<b>IMPORTE (IVA excluido)</b>	<b>TOTAL, IMPORTE (IVA excluido)</b>
CONTRATO	2024	94.754,0000	52,20 €	4.946.158,80 €	11.042.179,20 €



INICIAL	2025	107.768,0000		5.625.489,60 €	
	2026	9.014,0000		470.530,80 €	
POSIBLE PRÓRROGA	2026	103.554,0000		5.405.518,80 €	18.442.468,80 €
	2027	117.368,0000		6.126.609,60 €	
	2028	122.168,0000		6.377.169,60 €	
	2029	10.214,0000		533.170,80 €	

A los efectos de lo previsto en el artículo 309 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, no tendrán la consideración de modificación la variación que durante la correcta ejecución de la prestación se produzca exclusivamente en el número de unidades realmente ejecutadas sobre las previstas en el contrato, las cuales podrán ser recogidas en la liquidación, siempre que no representen un incremento del gasto superior al 10 por ciento del precio del contrato.

**Apartado 14.2 del Cuadro Resumen:**

**Criterios de adjudicación. Varios criterios.**

A los efectos de lo previsto en el art. 116.4 apartado c) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, los criterios para adjudicar el contrato de referencia son, atendiendo a su objeto y características, los siguientes:

Nº ORDEN	CRITERIO	TIPO EVALUACIÓN	PONDERACIÓN
1	Plan de proyecto	No automática	30
2	Eficiencia calidad-precio	Automática	15
3	Horario extendido para la resolución de peticiones de prioridad alta	Automática	15
4	Horario extendido para la resolución de incidencias de prioridad alta	Automática	15
5	Reducción del valor objetivo del indicador IO_05 "Tiempo medio de resolución de incidencias con prioridad Alta"	Automática	13
6	Reducción del valor objetivo del indicador ID_06 "Factor de rotación de los recursos profesionales"	Automática	12



1. **Plan de proyecto:** se valorarán los distintos planteamientos realizados en base a los siguientes apartados y puntuaciones, hasta un máximo de 30 puntos. Para la determinación de la puntuación de cada apartado, y a pesar de que se establecen distintos aspectos a valorar en cada uno de los mismos, se tendrán en cuenta todos en su conjunto para cada objetivo o subobjetivo y, por lo tanto, no se puntuarán de forma individual ya que, de esta forma, se obtiene una visión holística de la propuesta y de cómo contribuyen a la consecución del objetivo o subobjetivo en cuestión.

1.1. Recepción y transferencia del servicio, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 1 punto. Se valorarán los siguientes aspectos:

- Orden, claridad y síntesis en la exposición del plan de recepción y transferencia del servicio.
- El análisis pormenorizado de la información y las conclusiones obtenidas, así como su presentación estructurada,
- La clasificación de las tareas a ejecutar por su importancia, criticidad y/o cualquier otro criterio de relevancia para su clasificación.
- Análisis de riesgos en la aplicación y evolución temporal del plan de recepción y transferencia del servicio.
- Establecimiento y monitorización de indicadores que permitan medir la calidad de la transferencia y la recepción.
- Cantidad, tipología y contenido de las sesiones de trabajo establecidas.
- Cualquier otra cuestión que redunde en la mejora de la recepción y transferencia del servicio (herramientas, buenas prácticas, metodologías, etc.).

1.2. Prestación y transformación del servicio

Se valorará, para todos los objetivos, el análisis cualitativo de cómo la solución ofertada, así como el plan de proyectos y/o medidas diseñado, ayuda a la consecución del objetivo en cuestión y la definición de un modelo que permita medir, de forma cuantitativa, la mejora real producida una vez implantada. También se valorará la definición de nuevos acuerdos de nivel del servicio (o la redefinición de los existentes) en base al modelo de medidas cuantitativas propuesto para el objetivo correspondiente en respuesta a los requerimientos del pliego de prescripciones técnicas, que deberán llevar asociadas penalizaciones en caso de incumplimiento.

1.2.1. Objetivo 1: mejora en la eficiencia, agilidad y aseguramiento de la calidad de la línea de servicios de transición, hasta un máximo de 9 puntos. Se valorarán los siguientes aspectos:

Específicos para el primer escenario:



- Propuesta y adecuación de métricas e indicadores específicos para las soluciones presentadas basadas en infraestructura como código (IaC) alineados con este objetivo, en términos de mejora de los plazos de entrega, mejora de la experiencia de usuario y aseguramiento de la calidad de los servicios prestados.
- Propuesta de herramientas de gestión de la configuración y orquestación de la configuración adecuadas para implementar las soluciones basadas en infraestructura como código (IaC) que cuenten con amplio soporte en el mercado (Ejemplos: Ansible, Puppet, SaltStack, Chef, Terraform).
- Revisión del catálogo de servicio para peticiones de plataformas (Anexo VII CATÁLOGO DE SERVICIO PARA PETICIONES DE PLATAFORMAS del pliego de prescripciones técnicas), incorporando los componentes adecuados para las soluciones propuestas basadas en infraestructura como código.
- Idoneidad del modelo operativo propuesto y concreción en la descripción de la organización de los recursos de las diferentes líneas de servicios necesarios para alcanzar este objetivo mediante soluciones basadas en infraestructura como código (IaC).

#### Específicos para el segundo escenario:

- Propuesta y adecuación de métricas e indicadores específicos para las soluciones fundamentadas en entornos ágiles basados en contenedores, alineados con este objetivo, en términos de mejora de los plazos de entrega, mejora de la experiencia de usuario y aseguramiento de la calidad de los servicios prestados.
- La concreción y adecuación de los orígenes de la información y de los datos recogidos por el sistema de observabilidad propuesto.
- Revisión del catálogo de servicio para peticiones de plataformas (Anexo VII), incorporando los componentes adecuados para las soluciones fundamentadas en entornos ágiles basados en contenedores.
- La idoneidad y la concreción del modelo de gestión propuesto considerando todos los ámbitos del servicio (información y tecnología, procesos, organización y relaciones).

#### Para ambos escenarios:

- Cualquier otra cuestión que redunde en la mejora del retorno de valor de la línea de servicios de transición (herramientas, buenas prácticas, metodologías, etc.)



## 1.2.2. Objetivo 2: mejora del retorno de valor de la línea de servicios de operación.

1.2.2.1. Subobjetivo 2.1. Gestión de incidentes, hasta un máximo de 2,5 puntos. Se valorarán los siguientes aspectos:

### Reducir el tiempo medio de resolución de incidentes:

- La concreción y la idoneidad de los procesos, prácticas y herramientas propuestos que faciliten la integración de la gestión de incidentes con otros servicios de forma efectiva.
- La concreción de escenarios, la especificidad de las técnicas de enjambre y la factibilidad de la aplicación del enfoque colaborativo para la resolución de incidentes complejos.

### Facilitar información que habilite una toma de decisiones eficaz:

- La especificidad y la adecuación del sistema de clasificación de incidentes propuesto basado en el uso de categorías y subcategorías.
- La concreción, idoneidad y completitud del sistema de reportes que habilite la toma de decisiones en función de la información
- La concreción del conjunto de herramientas o soluciones que habiliten la correlación y el análisis de información de relativa a incidentes y problemas registrados, que facilite alcanzar el subobjetivo 2.1.

1.2.2.2. Subobjetivo 2.2. Gestión de problemas, hasta un máximo de 2,5 puntos. Se valorarán los siguientes aspectos:

- La concreción y la idoneidad de los procesos y prácticas propuestos que faciliten la integración de la gestión de problemas con otros servicios de manera efectiva.
- La concreción y adecuación del ecosistema de herramientas propuestas para la monitorización del rendimiento de aplicaciones y observabilidad (APM, por sus siglas en inglés) y para el análisis de datos de seguridad de la información y gestión de eventos (SIEM, por sus siglas en inglés).
- La especificidad y la factibilidad de las propuestas de automatización de procesos y acciones que prevengan o reduzcan el impacto de errores conocidos.

1.2.2.3. Subobjetivo 2.3. Gestión de peticiones, hasta un máximo de 2,5 puntos. Se valorarán los siguientes aspectos:



- La concreción de los mecanismos y procesos para mantener el catálogo de peticiones actualizado y una coordinación fluida con el Centro de Servicios al Usuario (CSU).
- La concreción y adecuación de métricas e indicadores específicos para evaluar la calidad del servicio desde un enfoque basado en la experiencia de usuario.
- La especificidad y la factibilidad del sistema de reportes, que asegure la articulación adecuada de la información para mejorar el servicio de manera continua en los términos descritos en el subobjetivo 2.3.

1.2.2.4. Subobjetivo 2.4. Gestión de eventos y monitorización, hasta un máximo de 2,5 puntos. Se valorarán los siguientes aspectos:

- La concreción y la adecuación del plan de gestión de eventos que posibilite la reducción del tiempo de interrupción o degradación de servicios finales extremo a extremo.
- La especificidad y la factibilidad del plan de acción propuesto para potenciar el rendimiento de otros procesos de gestión (por ejemplo: gestión de la disponibilidad), así como la concreción de las métricas e indicadores que permitan evaluar la mejora de estos procesos.
- La concreción de las soluciones de monitorización activa propuestas que permitan anticiparse a potenciales problemas con impacto en los usuarios y habiliten la toma de decisiones y la implementación de planes de acción de forma temprana.
- La especificidad y la factibilidad del plan de acción propuesto para aumentar la eficiencia operativa y optimizar recursos mediante automatizaciones y orquestaciones iniciadas desde el servicio de gestión de eventos y monitorización.

Para todos los subobjetivos:

- Cualquier otra cuestión que redunde en la mejora del retorno de valor de la línea de servicios de operación (herramientas, buenas prácticas, metodologías, etc.).

1.2.3. Objetivo 3: Establecimiento de un plan de continuidad de sistemas para los servicios críticos del SAS, hasta un máximo de 9 puntos. Se valorarán los siguientes aspectos:

- Orden, claridad y síntesis en la exposición del plan de continuidad de sistemas.
- Si los costes expresados para la ejecución de los proyectos se han estimado de forma realista para:
  - Los costes directos, HBS dedicadas a la ejecución de los proyectos necesarios para la consecución del objetivo descrito



- Los costes indirectos, impacto valorado en HBS del plan de continuidad de sistemas en los servicios de transición y operación.
- Identificación de factores críticos de éxito para el proyecto.
- La clasificación de las tareas a ejecutar por su importancia y criticidad y/o cualquier otro criterio de relevancia para su clasificación.
- Concreción de la metodología y el plan de gestión de riesgos que puedan afectar a la continuidad de los servicios de soporte contratados, y la adecuación de su grado de alineamiento con alguno de los estándares reconocidos (MAGERIT, ISO 31000, RMF de NIST, Risk IT de ISACA, ERM de COSO).
- La concreción y la relevancia de los escenarios propuestos que requieran la activación de los planes de continuidad, y la adecuación de las soluciones técnicas presentadas para cada uno de los escenarios.
- La adecuación, factibilidad y compromiso del plan de pruebas y simulaciones para verificar la idoneidad y la vigencia del plan de continuidad de sistemas para los diferentes escenarios propuestos.
- Cualquier otra cuestión que redunde en la mejora del establecimiento del plan de continuidad de sistemas para los servicios críticos del SAS (herramientas, buenas prácticas, metodologías, etc.).

1.3. Devolución del servicio, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 1 punto. Se valorarán los siguientes aspectos:

- Orden, claridad y síntesis en la exposición de plan de devolución del servicio.
- El análisis pormenorizado de la información y las conclusiones obtenidas, así como su presentación estructurada.
- La clasificación de las tareas a ejecutar por su importancia y criticidad y/o cualquier otro criterio de relevancia para su clasificación.
- Análisis de riesgos en la aplicación y evolución temporal del plan de devolución del servicio.
- Establecimiento y monitorización de indicadores.
- Cantidad, tipología y contenido de las sesiones de trabajo establecidas.
- Cualquier otra cuestión que redunde en la mejora de la devolución del servicio (herramientas, buenas prácticas, metodologías, etc.).

**2. Eficiencia calidad-precio:** se valorará la relación existente entre la calidad y la oferta económica de las ofertas presentadas, como medio para valorar la eficiencia técnico-económica y, con ello, premiar las



ofertas que presenten una mejor relación calidad-precio para el Servicio Andaluz de Salud, según las siguientes expresiones y definiciones:

$$\text{Puntuación} = P_{\max} \times (\text{Eficiencia C}_P / \text{Eficiencia C}_P \max)$$

$P_{\max}$  = puntuación máxima del criterio de valoración = 15 puntos.

Eficiencia C<sub>P</sub> max = eficiencia más alta entre el total de ofertas presentadas.

Eficiencia C<sub>P</sub> = eficiencia de la oferta evaluada como relación entre la calidad y el precio ponderado de la oferta evaluada.

$$\text{Eficiencia C}_P = \text{Calidad} / \text{Precio ponderado oferta}$$

Calidad =  $\Sigma$  (puntuación obtenida en los criterios de valoración automáticos, exceptuando el criterio eficiencia calidad-precio) + 1,5 x  $\Sigma$  (puntuación obtenida en los criterios de valoración no automáticos).

Precio ponderado oferta = precio ponderado de la oferta evaluada, calculado en función de los precios ofertados de las unidades de servicio contempladas en el contrato y su proporción sobre el global del mismo.

$$\text{Precio ponderado oferta} = \%_{\text{UBSO}} \times \text{Precio oferta}_{\text{UBSO}} + \%_{\text{HBS}} \times \text{Precio oferta}_{\text{HBS}}$$

$\%_{\text{UBSO}}$  = porcentaje sobre el precio global del contrato del importe total de UBSO presupuestadas = 50,28%.

$\%_{\text{HBS}}$  = porcentaje sobre el precio global del contrato del importe total de HBS presupuestadas = 49,72%.

Precio oferta<sub>UBSO</sub> = oferta económica para la unidad de servicio UBSO.

Precio oferta<sub>HBS</sub> = oferta económica para la unidad de servicio HBS.

**3. Horario extendido para la resolución de peticiones de prioridad alta:** se valorará el compromiso por parte de la persona adjudicataria de la aplicación del horario extendido en la resolución de peticiones de prioridad alta. Así, si la persona adjudicataria se compromete a solucionar peticiones de prioridad alta durante el horario extendido, de manera que durante dicho horario el tiempo se considere hábil desde el punto de vista del servicio y la gestión de niveles de servicio, se obtendrá una puntuación de 15 puntos.

Se deberá aportar como documentación de cumplimiento de este requisito, el compromiso de la persona adjudicataria de la aplicación del horario extendido en la resolución de peticiones de prioridad alta. En caso de que no se aporte dicho compromiso, no se dará puntuación al mismo.



**4. Horario extendido para la resolución de incidencias de prioridad alta:** se valorará el compromiso por parte de la persona adjudicataria de la aplicación del horario extendido en la resolución de incidencias de prioridad alta. Así, si la persona adjudicataria se compromete a solucionar incidencias de prioridad alta durante el horario extendido, de manera que durante dicho horario el tiempo se considere hábil desde el punto de vista del servicio y la gestión de niveles de servicio, se obtendrá una puntuación de 15 puntos.

Se deberá aportar como documentación de cumplimiento de este requisito, el compromiso de la persona adjudicataria de la aplicación del horario extendido en la resolución de incidencias de prioridad alta. En caso de que no se aporte dicho compromiso, no se dará puntuación al mismo.

**5. Reducción del valor objetivo del indicador IO\_05 “Tiempo medio de resolución de incidencias con prioridad Alta”:** se valorará, hasta un máximo de 13 puntos, la reducción del valor objetivo del indicador IO\_05 “Tiempo medio de resolución de incidencias con prioridad Alta”, que, según lo establecido en el apartado 7.3.3 del pliego de prescripciones técnicas, es menor o igual a 2,5. Cada reducción de 0,1 horas del tiempo de este valor objetivo equivaldrá a 2,6 puntos, hasta un máximo de 13 puntos.

Se deberá aportar como documentación de cumplimiento de este requisito, el compromiso de la persona adjudicataria de la reducción del valor objetivo del indicador IO\_05 “Tiempo medio de resolución de incidencias con prioridad Alta”. En caso de que no se aporte dicho compromiso, no se dará puntuación al mismo.

**6. Reducción del valor objetivo del indicador ID 06 “Factor de rotación de los recursos profesionales”:** se valorará, hasta un máximo de 12 puntos, la reducción del valor objetivo del indicador ID\_06 “Factor de rotación de los recursos profesionales”, que, según lo establecido en el apartado 7.3.1 del pliego de prescripciones técnicas, es menor o igual a 8. Cada reducción de uno de estos recursos profesionales de este valor objetivo equivaldrá a 3 puntos, hasta un máximo de 12 puntos.

Se deberá aportar como documentación de cumplimiento de este requisito, el compromiso de la persona adjudicataria de la reducción del valor objetivo del indicador ID\_06 “Factor de rotación de los recursos profesionales”. En caso de que no se aporte dicho compromiso, no se dará puntuación al mismo.

**Puntuación mínima exigida en la valoración de los criterios no automáticos**



Asimismo, se determina que las personas licitadoras deberán obtener, al menos, un cincuenta por ciento de la puntuación máxima otorgada a la suma resultante de la valoración por criterios no automáticos, es decir, las personas licitadoras deberán obtener como mínimo 15 puntos de valoración en el criterio de valoración número 1, y en caso contrario, no continuarán en el proceso selectivo.

### **Ofertas anormalmente bajas:**

A tenor de lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se considerarán que están incursas en presunción de anormalidad aquellas ofertas que se desvíen en un 40 por ciento al alza sobre el valor medio de las puntuaciones totales obtenidas en todas las ofertas admitidas en los criterios de valoración a tener en consideración para adjudicar este expediente. En caso de que sólo concurra una persona licitadora, la oferta se considerará anormalmente baja si el precio ponderado de la misma es inferior al precio ponderado de licitación en más de 25 unidades, siendo:

Precio ponderado de la oferta = %\_UBSO x Precio oferta\_UBSO + %\_HBS x Precio oferta\_HBS

Precio ponderado de licitación = %\_UBSO x Precio licitación\_UBSO + %\_HBS x Precio licitación\_HBS

%\_UBSO = porcentaje sobre el precio global del contrato del importe total de UBSO presupuestadas  
= 50,28%.

%\_HBS = porcentaje sobre el precio global del contrato del importe total de HBS presupuestadas  
= 49,72%.

Precio licitación\_UBSO = 63,1620 € (IVA incluido)

Precio licitación\_HBS = 30,8550 € (IVA incluido)

Precio oferta\_UBSO = oferta económica para la unidad de servicio UBSO (IVA incluido)

Precio oferta\_HBS = oferta económica para la unidad de servicio HBS (IVA incluido)

### **CONDICIONES DE PRESENTACIÓN DE OFERTA**

#### **– Aclaratorias para la oferta técnica para los criterios de valoración no automática**

La proposición técnica tendrá la estructura que a continuación se especifica, y se entregará telemáticamente a través del portal del Sistema de relaciones electrónicas en materia de contratación de la Junta de Andalucía, SiREC. El tamaño máximo por documento debe ser de 25Mb y el nombre de cada uno de los ficheros debe tener, como máximo, 64 caracteres. Aunque el sistema permite el uso de tildes, espacios y otros caracteres especiales en el nombre de los ficheros, se recomienda minimizar el uso de los mismos.

La persona licitadora realizará una propuesta en la que describa cómo será la prestación de los servicios, y en la que incluirá, únicamente, los siguientes puntos:

1. Resumen ejecutivo



## 2. Plan de proyecto

- Plan de recepción y transferencia del servicio
- Plan de prestación y transformación del servicio
  - Objetivo 1: Mejora en la eficiencia, agilidad y aseguramiento de la calidad de la línea de servicios de transición.
  - Objetivo 2: Mejora del retorno de valor de la línea de servicios de operación.
    - Subobjetivo 2.1. Gestión de incidentes.
    - Subobjetivo 2.2. Gestión de problemas.
    - Subobjetivo 2.3. Gestión de peticiones.
    - Subobjetivo 2.4. Gestión de eventos y monitorización.
  - Objetivo 3: Establecimiento de un plan de continuidad de sistemas para los servicios críticos del SAS.
- Plan de devolución del servicio

La oferta técnica completa se entregará en formato digital con un máximo de 150 páginas tamaño A4, con letra de tamaño mínimo 10, de tipo arial o tahoma, y con interlineado de párrafo sencillo. Aquellas ofertas que superen la puntuación mínima exigida en la valoración de los criterios no automáticos para proseguir con el procedimiento de evaluación según el apartado de criterios de adjudicación, pero que no cumplan los requisitos expuestos en cuanto a las características de la oferta técnica presentada, se verán penalizadas con una reducción del 5% de la puntuación conseguida en los criterios evaluados de forma no automática.

### **Oferta técnica para los criterios de valoración automática:**

#### **– Aclaratorias para la cumplimentación del Anexo VII oferta económica**

<b>CONCEPTO</b>	<b>IMPORTE MÁXIMO HBS (IVA incluido)</b>	<b>IMPORTE OFERTADO HBS (IVA incluido)</b>	<b>IMPORTE IVA (21%)</b>
Hora básica de servicio (HBS)	30,8550 €		

<b>CONCEPTO</b>	<b>IMPORTE MÁXIMO UBSO (IVA incluido)</b>	<b>IMPORTE OFERTADO UBSO (IVA incluido)</b>	<b>IMPORTE IVA (21%)</b>
Unidad básica del servicio de operación (UBSO)	63,1620 €		

#### **– Aclaratorias de la oferta para los criterios de valoración automática, excluida la oferta económica**



<b>3. HORARIO EXTENDIDO PARA LA RESOLUCIÓN DE PETICIONES DE PRIORIDAD ALTA</b>	
<b>CONCEPTO</b>	<b>VALOR</b>
Compromiso por parte de la persona adjudicataria de gestionar y resolver peticiones de prioridad alta durante el horario extendido, de manera que durante dicho horario el tiempo se considere hábil desde el punto de vista del servicio y la gestión de niveles de servicio.	SI / NO

<b>4. HORARIO EXTENDIDO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS DE PRIORIDAD ALTA</b>	
<b>CONCEPTO</b>	<b>VALOR</b>
Compromiso por parte de la persona adjudicataria de gestionar y resolver incidencias de prioridad alta durante el horario extendido, de manera que durante dicho horario el tiempo se considere hábil desde el punto de vista del servicio y la gestión de niveles de servicio.	SI / NO

<b>5. REDUCCIÓN DEL VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR IO_05</b>	
<b>CONCEPTO</b>	<b>VALOR</b>
Reducción del valor objetivo del indicador IO_05 “Tiempo medio de resolución de incidencias con prioridad Alta” con respecto al establecido en el pliego de prescripciones técnicas	0 / -0,1 / -0,2 / -0,3 / -0,4 / -0,5

<b>6. REDUCCIÓN DEL VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR ID_06</b>	
<b>CONCEPTO</b>	<b>VALOR</b>
Reducción del valor objetivo del indicador ID_06 “Factor de rotación de los recursos profesionales” con respecto al establecido en el pliego de prescripciones técnicas	0 / -1 / -2 / -3 / -4

**Apartado 32.2.7 del Cuadro Resumen:**

**1. COMITÉ DIRECTOR**

**Composición:**

Presidente: subdirector de tecnologías de la información y comunicaciones.

Secretario: responsable del contrato.

Vocales: jefe del proyecto designado por el responsable del contrato y técnicos designados por él.

**Funciones:**

- Aprobar el plan de auditoría.



- Seguimiento ejecutivo del contrato, toma de decisiones estratégicas y aprobación de las posibles modificaciones de los ANS.

**Periodicidad:** trimestral.

## **2. COMITÉ TÉCNICO**

### **Composición:**

Presidente: responsable del contrato.

Secretario: jefe del proyecto designado por el responsable del contrato.

Vocales: jefe del proyecto y técnicos designados por el responsable del contrato.

### **Funciones:**

- Controlar el cumplimiento de las directrices estratégicas marcadas por el comité director.
- Seguimiento de los servicios y toma de decisiones en el caso de que la naturaleza del problema o cuestión planteada lo requiera.
- Velar por el grado de cumplimiento de los ANS y elaborar planes de acción para corregir las posibles desviaciones que se produzcan respecto a los niveles de servicio.
- Realizar el seguimiento de los proyectos en curso y el esfuerzo efectivamente ejecutado en el contrato.
- Revisar el alcance del plan de auditoría.

**Periodicidad:** mensual

### **Apartado 32.2.7 del Cuadro Resumen:**

#### **Otras Penalidades.**

En caso afirmativo, especificar:

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante, ANS) se definen como parte del contrato y desarrollan la relación entre el responsable y la persona adjudicataria de esta licitación.

La persona adjudicataria deberá proporcionar las prestaciones solicitadas según los ANS establecidos sobre los indicadores de calidad definidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas. En caso de incumplimiento de los valores objetivo fijados, la persona adjudicataria podrá ser penalizada. Las penalizaciones estarán referidas a la facturación mensual, aunque el SAS y la



persona adjudicataria pondrán acordar otros plazos de medición siempre que se mantengan la proporcionalidad de objetivos y penalizaciones.

Las penalizaciones se realizarán con una reducción del número de unidades de servicio a facturar en el período de medición establecido, siendo la penalización total a aplicar será la suma de las penalizaciones de cada uno de los apartados individuales.

Forma de determinación de la penalidad y/o cuantía:

### **Penalizaciones por incumplimiento de los ANS**

#### Línea de servicios de dirección, planificación y mejora

<b>INDICADOR</b>	<b>CONDICIÓN DE PENALIZACIÓN</b>	<b>PENALIZACIÓN</b>
<b>ID_01</b>	ID_01 < 15	$(15 - ID_01) \times TPH \times 4$
<b>ID_02</b>	ID_02 < 2	$(2 - ID_02) \times TPH \times 8$
<b>ID_03</b>	ID_03 > 15	$(ID_03 - 15) \times TPH \times 8$
<b>ID_04</b>	ID_04 < 15	$(15 - ID_04) \times TPH \times 2$
<b>ID_05</b>	ID_05 < -1	$(-1 - ID_05) \times TPH \times 2$
<b>ID_06</b>	ID_06 > 8 Y además, se produzca una desviación al alza en el indicador con respecto al mes anterior	500 HBS

Siendo TPH la tarifa del perfil por hora de trabajo del recurso profesional que produzca el incumplimiento.

#### Línea de servicios de transición

Las penalizaciones se calcularán en porcentaje respecto del coste mensual incurrido de la línea de servicios de transición, referido como CT.

<b>INDICADOR</b>	<b>CONDICIÓN DE PENALIZACIÓN</b>	<b>PENALIZACIÓN</b>
<b>IT_01</b>	IT_01 < 97,5%	MIN (3%; $(97,5\% - IT_01) \times 0,10$ ) x CT
<b>IT_02</b>	IT_02 < 97,5%	MIN (3%; $(97,5\% - IT_02) \times 0,10$ ) x CT
<b>IT_03</b>	IT_03 < 97,5%	MIN (3%; $(97,5\% - IT_03) \times 0,10$ ) x CT
<b>IT_04</b>	IT_04 < 97,5%	MIN (3%; $(97,5\% - IT_04) \times 0,10$ ) x CT
<b>IT_05</b>	IT_05 < 100%	MIN (3%; $(100\% - IT_05) \times 0,10$ ) x CT



INDICADOR	CONDICIÓN DE PENALIZACIÓN	PENALIZACIÓN
IT_06	IT_06 > 2,5%	MIN (3%; (IT_06 – 2,5%) x 0,10) x CT
IT_07	IT_07 > 2,5%	MIN (3%; (IT_07 – 2,5%) x 0,10) x CT
IT_08	IT_08 < 100%	MIN (3%; (100% – IT_08) x 0,10) x CT
IT_09	IT_09 < 97,5%	MIN (3%; (97,5% – IT_09) x 0,10) x CT
IT_10	IT_10 < 97,5%	MIN (3%; (97,5% – IT_10) x 0,10) x CT
IT_11	IT_11 < 97,5%	MIN (3%; (97,5% – IT_11) x 0,10) x CT
IT_12	IT_12 < 97,5%	MIN (3%; (97,5% – IT_12) x 0,10) x CT
IT_13	IT_13 < 97,5%	MIN (3%; (97,5% – IT_13) x 0,10) x CT
IT_14	IT_14 < 97,5%	MIN (3%; (97,5% – IT_14) x 0,10) x CT
IT_15	IT_15 < 90%	MIN (3%; (90% – IT_15) x 0,10) x CT
IT_16	IT_16 < 90%	MIN (3%; (90% – IT_16) x 0,10) x CT
IT_17	IT_17 < 97,5%	MIN (3%; (97,5% – IT_17) x 0,10) x CT
IT_18	IT_18 < 97,5%	MIN (3%; (97,5% – IT_18) x 0,10) x CT
IT_19	IT_19 < 97,5%	MIN (3%; (97,5% – IT_19) x 0,10) x CT
IT_20	IT_20 < 60	MAX ((-SPT <sup>(*)</sup> ); ((IT_20 – 60) x 2,50% x SPT)  (*) siendo SPT la suma de las penalizaciones de los indicadores IT_01 al IT_19

Línea de servicios de operación

Las penalizaciones se calcularán en porcentaje respecto del coste mensual incurrido de la línea de servicios de operación, referido como CO.

INDICADOR	CONDICIÓN DE PENALIZACIÓN	PENALIZACIÓN
IO_01	IO_01 < 96,5%	MIN (3%; (96,5% – IO_01) x 0,10) x CO
IO_02	IO_02 < 97,5%	MIN (3%; (97,5% – IO_02) x 0,10) x CO
IO_03	IO_03 < 97,5%	MIN (3%; (97,5% – IO_03) x 0,10) x CO
IO_04	IO_04 > 1,25	MIN (3%; (IO_04 – 1,25) x 2%) x CO



INDICADOR	CONDICIÓN DE PENALIZACIÓN	PENALIZACIÓN
IO_05	IO_05 > 2,5	MIN (3%; (IO_05 – 2,5) x 1,5%) x CO
IO_06	IO_06 > 4	MIN (3%; (IO_06 – 4) x 1%) x CO
IO_07	IO_07 < 97,5%	MIN (3%; (97,5% – IO_07) x 0,10) x CO
IO_08	IO_08 < 97,5%	MIN (3%; (97,5% – IO_08) x 0,10) x CO
IO_09	IO_09 < 97,5%	MIN (3%; (97,5% – IO_09) x 0,10) x CO
IO_10	IO_10 < 97,5%	MIN (3%; (97,5% – IO_10) x 0,10) x CO
IO_11	IO_11 < 97,5%	MIN (3%; (97,5% – IO_11) x 0,10) x CO
IO_12	IO_12 < 97,5%	MIN (3%; (97,5% – IO_12) x 0,10) x CO
IO_13	IO_13 > 1,25	MIN (3%; (IO_13 – 1,25) x 2%) x CO
IO_14	IO_14 > 2	MIN (3%; (IO_14 – 2) x 2%) x CO
IO_15	IO_15 > 4	MIN (3%; (IO_15 – 4) x 1%) x CO
IO_16	IO_16 > 6	MIN (3%; (IO_16 – 6) x 1%) x CO
IO_17	IO_17 > 12	MIN (3%; (IO_17 – 12) x 1%) x CO
IO_18	IO_18 > 24	MIN (3%; (IO_18 – 24) x 1%) x CO
IO_19	IO_19 > 1%	MIN (3%; (IO_19 – 1%) x 0,50) x CO
IO_20	IO_20 > 1	MIN (3%; (IO_20 – 1) x 1%) x CO
IO_21	IO_21 < 99%	MIN (3%; (IO_21 – 99%) x 0,10) x CO
IO_22	IO_22 < 100%	MIN (3%; (IO_22 – 100%) x 0,10) x CO
IO_23	IO_23 < 1	MIN (3%; (1 – IO_23) x 3%) x CO
IO_24	IO_24 < 85%	MIN (3%; (IO_24 – 85%) x 0,10) x CO
IO_25	IO_25 < 95%	MIN (3%; (IO_25 – 95%) x 0,10) x CO
IO_26	IO_26 < 40%	MIN (3%; (40% – IO_26) x 0,10) x CO
IO_27	IO_27 < 95%	MIN (3%; (IO_27 – 95%) x 0,10) x CO
IO_28	IO_28 >= 5% IO_26 >= 20%	MAX ( – 3%; (5% – IO_28) x 0,60) x CO (I) (*)
IO_29	IO_29 >= 0,5%	MAX ( – 3%; (0,5% – IO_29) x 6) x CO (II) (*)



INDICADOR	CONDICIÓN DE PENALIZACIÓN	PENALIZACIÓN
		(*) Condición de ajuste: Si $ (I) + (II)  > \sum \text{penalizaciones indicadores IO}_{01} \text{ al IO}_{27}$ Se tomará $ (I) + (II)  = \sum \text{penalizaciones indicadores IO}_{01} \text{ al IO}_{27}$

#### Línea de servicios de transformación

Las penalizaciones se calcularán en porcentaje respecto del coste mensual incurrido de la línea de servicios de transformación, referido como CI.

INDICADOR	CONDICIÓN DE DISMINUCIÓN DE PENALIZACIÓN	DISMINUCIÓN DE PENALIZACIÓN
II_01	II_01 > 4	MIN (3%; ((II_01 - 4) x 1%) x CI
II_02	II_02 > 50%	MIN (3%; (II_02 - 50%) x 0,10) x CI
II_03	II_03 < 75%	MIN (3%; (75% - II_03) x 0,10) x CI
II_04	II_04 > 25%	MIN (3%; (II_04 - 25%) x 0,10) x CI

#### Línea de servicios de valor añadido

Las penalizaciones se calcularán en porcentaje respecto del coste mensual incurrido de la línea de servicios de valor añadido, referido como CV.

INDICADOR	CONDICIÓN DE DISMINUCIÓN DE PENALIZACIÓN	DISMINUCIÓN DE PENALIZACIÓN
IV_01	IV_01 > 50%	MIN (3%; (IV_01 - 50%) x 0,10) x CV
IV_02	IV_02 < 98%	MIN (3%; (98% - IV_02) x 0,10) x CV
IV_03	IV_03 < 98%	MIN (3%; (98% - IV_03) x 0,10) x CV
IV_04	IV_04 < 90%	MIN (3%; (90% - IV_04) x 0,10) x CV
IV_05	IV_05 < 100%	MIN (3%; (100% - IV_05) x 0,10) x CV



<b>IV_06</b>	IV_06 > 50%	MIN (3%; (IV_06- 50%) x 0,10) x CV
<b>IV_07</b>	IV_07 > 50%	MIN (3%; (IV_07- 50%) x 0,10) x CV
<b>IV_08</b>	IV_08 > 2 Y además, se produzca una desviación al alza en el indicador con respecto al mes anterior	200 HBS