

MEMORIA JUSTIFICATIVA DE GASTO

Objeto del Expediente:

EXPT23-00061 "SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PETICIONES (HGP)"

Autor del documento: Alfonso Moreno Pérez
 Departamento/Área/Unidad: SSII/Soporte al Desarrollo
 e-mail: alfonso.moreno.perez@juntadeandalucia.es
 teléfono: 76 80 67/ 671 56 80 67


Tipo de documento: Memoria Justificativa
 Código del documento: MJ-RC-EXPT23-00061
 Fecha de elaboración: 10/11/2023
 Nº de Páginas: 1 de 34

Elaborado:	Autorizado:
Alfonso Moreno Pérez	Cristina Rubio Vizcaya
Jefe de Área de Servicios de Soporte al Desarrollo	Directora del Departamento de Sistemas de Información.

Código:	7GTMZ896PFIRMapYzwG - FyZUL - atNQ	Fecha	14/11/2023
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA ALFONSO MORENO PEREZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/34




EXPT23-00061: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PETICIONES (HGP)	Cód. MJ-RC-EXPT23-00061 Fecha: 10/11/2023
Departamento /Área/Unidad: SSII	Pág. 2 de 34
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

Código:	7GTMZ896PFIRMapYzwG-FyZUL-atNQ	Fecha	14/11/2023	
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA ALFONSO MORENO PEREZ			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	2/34	

EXPT23-00061: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PETICIONES (HGP)	Cód. MJ-RC-EXPT23-00061 Fecha: 10/11/2023
Departamento /Área/Unidad: SSII	Pág. 3 de 34
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

ÍNDICE:

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. TIPO DE CONTRATO, PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN Y TRAMITACIÓN.....	7
3. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO.....	8
4. CONFIGURACIÓN DE LA LICITACIÓN.....	14
5. EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	24
6. INFORMACIÓN PARA INFOCOR/ COMJUNTA.....	31
7. ANEXOS.....	32
8. ANEXO 1: RESPONSABLES Y TÉCNICOS VALORADORES.....	32

Código:	7GTMZ896PFIRMapYzwG - FyZUL - atNQ	Fecha	14/11/2023	
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA ALFONSO MORENO PEREZ			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	3/34	

EXPT23-00061: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PETICIONES (HGP)	Cód. MJ-RC-EXPT23-00061 Fecha: 10/11/2023
Departamento /Área/Unidad: SSII	Pág. 4 de 34
Tipo de documento: Memoria Justificativa	


1. INTRODUCCIÓN.

La presente memoria va dirigida a fundamentar jurídicamente y conforme a lo dispuesto en el artículo 116 de la LCSP, la contratación de los servicios cuyo objeto consiste en los SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PETICIONES (HGP), según las condiciones que se detallan en el correspondiente Pliego de Prescripciones Técnicas, y que se llevará a cabo en el ámbito de competencias del Departamento de Sistemas de Información de SANDETEL.

Actualmente SANDETEL tiene encomendados la gestión, desarrollo y/o mantenimiento de sistemas de información (en adelante SSII) de distintos organismos públicos, para lo que es necesario llevar a cabo tareas de mantenimiento de aplicaciones y software construidas con diversas tecnologías.

Con la finalidad de mejorar la prestación de nuestros servicios y la forma n que se gestionan los proyectos, los plazos, riesgos, interesados, la calidad, etc. con la que se desarrolla esta actividad, se está potenciando el uso de procesos y procedimientos que permitan definir de forma clara las actividades a realizar en cada momento, los perfiles que las deben llevar a cabo y los productos de entrada y salida de cada actividad. Los procesos abarcan mejores prácticas de gestión de servicios (ITIL), Proyectos (PMBOK, PRINCE), Desarrollo y Aseguramiento Calidad del SW (CMMI, ITSQB).

La herramienta de soporte de estos procesos es una instancia personalizada de Redmine, que en SANDETEL se denomina Herramienta de Gestión de Peticiones (en adelante HGP),

Código:	7GTMZ896PFIRMApYzwG-FyZUL-atNQ	Fecha	14/11/2023	
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA ALFONSO MORENO PEREZ			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	4/34	

EXPT23-00061: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PETICIONES (HGP)	Cód. MJ-RC-EXPT23-00061 Fecha: 10/11/2023
Departamento /Área/Unidad: SSII	Pág. 5 de 34
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

que instancia los procesos, actividades y tareas que se deben ejecutar en el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones, y pone en contacto a todos los actores intervinientes en los proyectos: clientes, dirección, equipos desarrollo, equipos/oficina de calidad, etc.

HGP desde su despliegue inicial, ha ido ampliando su alcance y difusión, y está siendo usado en otros ámbitos más alejados del propio desarrollo de SSII, y se ofrece en modo SaaS para que otros equipos de SANDETEL con otras especialidades tecnológicas e incluso por otros organismos de JdA, y se utiliza igualmente por procesos internos definidos en la propia SANDETEL (Gestión de RRHH).


Así el alcance de los trabajos a realizar que son objeto de la presente contratación se resume en las siguientes actuaciones:

- Gestión del servicio, Soporte al uso de HGP, resolución de incidencias y ejecución de peticiones durante un período de 12 meses.
- Mantenimiento correctivo del sistema durante el mismo período de 12 meses.
- Mantenimiento evolutivo del sistema, bajo demanda de usuarios.
- Consultoría de implantación de procesos y mejores prácticas, bajo demanda.

El objeto se corresponde con el CPV 72000000-5 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo.

1.1. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y EFICACIA DE LA CONTRATACIÓN.

La Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante SANDETEL) es una empresa pública perteneciente a la Junta de Andalucía que presta los

Código:	7GTMZ896PFIRMApYzwG-FyZUL-atNQ	Fecha	14/11/2023	
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA ALFONSO MORENO PEREZ			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	5/34	

EXPT23-00061: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PETICIONES (HGP)	Cód. MJ-RC-EXPT23-00061 Fecha: 10/11/2023
Departamento /Área/Unidad: SSII	Pág. 6 de 34
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

servicios de gestión de la Red Corporativa y Servicios telemáticos de la Junta de Andalucía, así como Servicios de Valor Añadido.

Conforme a ello, SANDETEL tiene la condición de poder adjudicador sometido a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se trasponen 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 (en adelante LCSP), siendo los contratos que licita de carácter privado, conforme a lo establecido en el artículo 26.1. de la LCSP, por lo que la presente licitación se rige por lo dispuesto en apartado 2 del precitado artículo.


Esta contratación resulta necesaria, como consecuencia de la ausencia de medios disponibles actualmente en plantilla para poder atender en este momento la ejecución objeto del contrato y la necesidad de personal especializado.

La solución propuesta por la presente memoria, consistente en recurrir a la licitación de las prestaciones objeto del contrato resulta más eficaz, respecto a otras, como consecuencia de la mayor especialización de empresas expertas en este tipo de empresas expertas en este tipo de servicios que redundan en la optimización de los recursos y una mejora de la calidad de los servicios prestados por SANDETEL.

1.2. CONFIGURACIÓN DEL CONTRATO: LOTES.

No procede división en lotes, conforme a lo establecido en el artículo 99 de la LCSP, por concurrir, el siguiente motivo:

La realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultaría la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico (al estar todas las prestaciones relacionadas formando un conjunto de tareas necesarias

Código:	7GTMZ896PFIRMApYzwG-FyZUL-atNQ	Fecha	14/11/2023	
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA ALFONSO MORENO PEREZ			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	6/34	


EXPT23-00061: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PETICIONES (HGP)	Cód. MJ-RC-EXPT23-00061 Fecha: 10/11/2023
Departamento /Área/Unidad: SSII	Pág. 7 de 34
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

para la consecución de una acción u objetivo concreto), además del riesgo para la correcta ejecución del contrato, al implicar la necesidad de coordinar la ejecución de las diferentes prestaciones, cuestión que podría verse imposibilitada por su división en lotes y ejecución por una pluralidad de contratistas diferentes.

2. TIPO DE CONTRATO, PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN Y TRAMITACIÓN.

Calificación del contrato:	Procedimiento de licitación:	Tipo de tramitación:
<input type="checkbox"/> Obras	<input type="checkbox"/> Adjudicación directa	<input checked="" type="checkbox"/> Ordinaria
<input checked="" type="checkbox"/> Servicios	<input checked="" type="checkbox"/> Abierto	<input type="checkbox"/> Urgente
<input type="checkbox"/> Suministros	<input type="checkbox"/> Abierto simplificado <input type="checkbox"/> Abierto Simplificado-sumario	<input type="checkbox"/> Emergencia
<input type="checkbox"/> Mixtos: Prestación Principal	<input type="checkbox"/> Restringido	
	<input type="checkbox"/> Licitación con Negociación	
	<input type="checkbox"/> Negociado sin publicidad	
	<input type="checkbox"/> Basado en Acuerdo Marco	

SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA; Sí; No

Código:	7GTMZ896PFIRMApYzwG-FyZUL-atNQ	Fecha	14/11/2023	
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA ALFONSO MORENO PEREZ			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	7/34	

EXPT23-00061: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PETICIONES (HGP)	Cód. MJ-RC-EXPT23-00061 Fecha: 10/11/2023
Departamento /Área/Unidad: SSII	Pág. 8 de 34
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

3. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO.

El presupuesto máximo de licitación de los trabajos descritos asciende a la cantidad de DOSCIENTOS CUARENTA Y DOS MIL EUROS (242.000,00 €) euros, I.V.A. Incluido

Este presupuesto supone la cantidad de DOSCIENTOS MIL EUROS (200.000 €) sin incluir el I.V.A.

El presupuesto de licitación coincide con el importe estimado:

Sí;


NO, debido a:

Se prevé la posibilidad de prórroga: Sí, por remanente.

PRESUPUESTO	Importe sin IVA	IVA	TOTAL
TOTAL	200.000,00 €	42.000,00 €	242.000,00 €

Anualidades:

PRESUPUESTO POR AÑO	Importe sin IVA	IVA	TOTAL
2023	50.000,00 €	10.500,00 €	60.500,00 €
2024	100.000,00 €	21.000,00 €	121.000,00 €
2025	50.000,00 €	10.500,00 €	60.500,00 €
TOTAL	200.000,00 €	42.000,00 €	242.000,00 €

Código:	7GTMZ896PFIRMApYzwG-FyZUL-atNQ	Fecha	14/11/2023	
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA ALFONSO MORENO PEREZ			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	8/34	

EXPT23-00061: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PETICIONES (HGP)	Cód. MJ-RC-EXPT23-00061 Fecha: 10/11/2023
Departamento /Área/Unidad: SSII	Pág. 9 de 34
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

Mínimo comprometido:


	IMPORTE
Mínimo comprometido sin IVA	<u>96.000,00 €</u>
IVA	<u>20.160,00 €</u>
Mínimo comprometido con IVA	<u>116.116,00 €</u>

Importe desglosado:

COSTES	IMPORTE (IVA EXCLUIDO)	IVA (21%)	IMPORTE (IVA INCLUIDO)
Costes directos	163.212,01 €	34.274,52 €	197.486,54 €
Gastos Generales (14,91% CD+CI)	24.334,91 €	5.110,33 €	29.445,24 €
Beneficio industrial (7,63% CD+CI)	12.453,08 €	2.615,15 €	15.068,22 €
TOTAL	200.000,00 €	42.000,00 €	242.000,00 €

Justificación del presupuesto:

El presupuesto máximo de licitación se ha calculado en base al número de horas estimadas de dedicación para la prestación de los servicios y las tarifas máximas por perfil, tomando como referencia los costes de servicios, perfiles y precios/hora identificados en el tarifario de servicios de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A. (SANDETEL) según resolución de 15 de Mayo de 2023 de la Agencia Digital de Andalucía por la que se actualizan las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por SANDETEL en la ejecución de encargos que se reciban de los poderes adjudicadores.

Código:	7GTMZ896PFIRMApYzwG-FyZUL-atNQ	Fecha	14/11/2023	
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA ALFONSO MORENO PEREZ			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	9/34	

EXPT23-00061: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PETICIONES (HGP)	Cód. MJ-RC-EXPT23-00061 Fecha: 10/11/2023
Departamento /Área/Unidad: SSII	Pág. 10 de 34
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

Atendiendo a las características de la contratación y sus necesidades de especialización tecnológica para los perfiles y servicios incluidos en la presente contratación, se han tenido en cuenta los perfiles y servicios recogidos en el documento de tarifas de Sandetel, concretamente en los apartados “Servicio de Mantenimiento de Aplicaciones” (bloque de HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DEL DESARROLLO Y SOPORTE A LA DECISIÓN). Dichas tarifas están disponibles para su descarga en el perfil del contratante de SANDETEL (insertar enlace).


El presupuesto de la licitación se ha calculado del siguiente modo:

CÓDIGO	UNID AD	CONCEPTO FACTURABLE	PRECIO BASE con IVA	UNIDADES ESTIMADAS	IMPORTE
S-MAN-073	HORA	Unidad de trabajo Redmine	29,12 €	8.310,44	242.000,00€
TOTAL					242.000,00€

Esta es una tabla orientativa empleada para la determinación del importe de licitación. En ningún caso existe compromiso por parte de SANDETEL de ejecutar el número de horas por perfil indicado.

Al amparo de lo establecido en la Disposición Adicional Trigésima Tercera de la LCSP, nos encontramos ante un contrato que por razón de sus características no puede establecerse previamente el precio global, al depender su coste definitivo de las necesidades de los organismos y del número de servicios requeridos. Por ello, el PCAP no predetermina el número de prestaciones que necesariamente se comprometen las partes a satisfacer, sino que fija un presupuesto máximo, sin perjuicio de su posible variación con respecto a la demanda real, final.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ896PFIRMApYzwG-FyZUL-atNQ	Fecha	14/11/2023	
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA ALFONSO MORENO PEREZ			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	10/34	


EXPT23-00061: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PETICIONES (HGP)	Cód. MJ-RC-EXPT23-00061 Fecha: 10/11/2023
Departamento /Área/Unidad: SSII	Pág. 11 de 34
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

Los costes de perfiles y precios/hora identificados en el tarifario de servicios de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A. (SANDETEL) son adecuados a los precios del mercado, habiéndose tomado como referencia para su cálculo otras licitaciones anteriores.

Las tarifas contempladas en la presente licitación cumplen con 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.

Perfil licitación	Tarifa	Perfil instrucción/Familia	Precio mínimo (sin IVA)	Precio medio de referencia (sin IVA)	Precio máximo (20% de medio)
Analista Funcional Senior Redmine	30,00 €	Desarrollador (DEVELOPER) / Perfiles de Desarrollo	28,64 €	35,80 €	42,96 €

EL precio de licitación está comprendido entre el precio mínimo y el precio medio de referencia definidos en la instrucción.

Código:	7GTMZ896PFIRMApYzwG-FyZUL-atNQ	Fecha	14/11/2023	
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA ALFONSO MORENO PEREZ			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	11/34	

EXPT23-00061: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PETICIONES (HGP)	Cód. MJ-RC-EXPT23-00061 Fecha: 10/11/2023
Departamento /Área/Unidad: SSII	Pág. 12 de 34
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

3.1. APLICACIÓN PRESUPUESTARIA.

Todos los trabajos a realizar están en el ámbito de la actividad del centro de servicio HGP, constituido en SANDETEL para prestar servicio a otros proyectos de SANDETEL, y financiados por tanto por las encomiendas de gestión que soportan dichos proyectos.


3.2. FACTURACIÓN.

Se establecen los siguientes modelos de facturación de los servicios, en función de cada servicio prestado:

- Mantenimiento evolutivo y asesoría técnica: Se debe realizar una valoración previa de solicitudes, que se encargarán en base a órdenes de trabajo.
- Soporte especializado y mantenimiento correctivo; Se establece un coste por suscripción a servicio por unidad de tiempo. Para las solicitudes identificadas por el adjudicatario como complejas, y aceptada dicha clasificación por Sandetel, se les aplicará un precio adicional catalogado, requiriéndose la aprobación previa a la ejecución de la actividad del responsable del servicio en SANDETEL.

La unidad de determinación del coste de los servicios será la Unidad de Trabajo, para lo que en las ofertas tendrá que especificarse la distribución porcentual estimada de los perfiles que compondrán el equipo de trabajo.

La facturación de los servicios de Mantenimiento evolutivo, cuyo coste está basado en una valoración previa de solicitudes (órdenes de trabajo) se efectuará en base a la superación de los siguientes hitos. Para cada hito se certificará un porcentaje sobre el precio total de la orden de trabajo:

Código:	7GTMZ896PFIRMApYzwG-FyZUL-atNQ	Fecha	14/11/2023	
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA ALFONSO MORENO PEREZ			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	12/34	

EXPT23-00061: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PETICIONES (HGP)	Cód. MJ-RC-EXPT23-00061 Fecha: 10/11/2023
Departamento /Área/Unidad: SSII	Pág. 13 de 34
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

- Entrega y validación por Sandetel de documentación Análisis Funcional / Diseño Técnico: 20%.
- Pruebas de validación de usuario (Pre-Producción): 60%
- Puesta en Producción y Configuración: 20%

El licitador deberá repercutir en las tarifas ofertadas todos los costes en los que prevea incurrir para la prestación de los servicios objeto de contratación.

Se realizarán certificaciones mensuales con el detalle de la actividad realizada desglosada por los servicios ejecutados, dentro de los cinco primeros días hábiles a la finalización del período mensual a facturar, y tras la validación de estas por el responsable del contrato de Sandetel, el proveedor procederá a entregar las correspondientes facturas en los plazos legalmente establecidos. En caso de que en algún un mes no existan trabajos finalizados y validados, en ese mes no se realizará ninguna certificación y por tanto no se facturarán los trabajos.


3.3. PLAZO DE EJECUCIÓN.

La ejecución del contrato se llevará a cabo en los siguientes plazos:

Período inicial	24 meses
Prórroga (remanente)	24 meses

Acuerdo marco: N/A

Plazos parciales:

Código:	7GTMZ896PFIRMapYzwG - FyZUL - atNQ	Fecha	14/11/2023	
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA ALFONSO MORENO PEREZ			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	13/34	

EXPT23-00061: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PETICIONES (HGP)	Cód. MJ-RC-EXPT23-00061 Fecha: 10/11/2023
Departamento /Área/Unidad: SSII	Pág. 14 de 34
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

- Inicio de los trabajos: dentro de los 7 días hábiles a contar desde la fecha de la formalización del contrato.

3.4. GARANTÍA Y SOPORTE.

El período de garantía comprenderá, como mínimo, DOCE (12) MESES posterior a la aceptación y recepción de los trabajos. Durante dicho período se garantizará el mantenimiento correctivo de los entregables generados durante la ejecución de los servicios, respetando el sistema de ANS acordado durante el servicio, de modo que si se produce incumplimiento de indicadores del ANS que generen penalidades económicas al adjudicatario, así como algún perjuicio derivado de dicho incumplimiento que pueda acreditarse por SANDETEL, las penalidades y la eventual indemnización se harán efectiva sobre la garantía definitiva del contrato, salvo que el contratista se ofrezca a satisfacerlas directamente en evitación de la ejecución de la misma.


Asimismo, durante el período de garantía se ofrecerá soporte telefónico y de ser necesario, asistencia en las instalaciones SANDETEL para la resolución de los problemas que se planteen y tengan su origen en los trabajos realizados objeto del presente pliego.

4. CONFIGURACIÓN DE LA LICITACIÓN.

4.1. CRITERIOS DE SELECCIÓN: CLASIFICACIÓN/ SOLVENCIA ECONÓMICA, TÉCNICA O PROFESIONAL EXIGIDA.

Se requiere para la contratación la siguiente clasificación: No; Sí; / CPV: 72000000-5 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.


Código:	7GTMZ896PFIRMApYzwG-FyZUL-atN0	Fecha	14/11/2023	
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA ALFONSO MORENO PEREZ			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	14/34	

EXPT23-00061: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PETICIONES (HGP)	Cód. MJ-RC-EXPT23-00061 Fecha: 10/11/2023
Departamento /Área/Unidad: SSII	Pág. 15 de 34
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

Se requiere para la contratación la siguiente solvencia:


Solvencia económica	<p>Declaración Jurada relativa a la cifra anual de negocios, del licitador o candidato que, referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos deberá ser al menos una vez y media el valor estimado del contrato cuando su duración no sea superior a un año, y al menos una vez y media el valor anual medio del contrato si su duración es superior a un año.</p> <p>Siendo el Importe mínimo a acreditar: 150.000,00 €</p> <p>El volumen anual de negocios del licitador se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.</p>
Solvencia técnica	<p>Relación de los principales servicios o trabajos realizados por el licitador en los últimos tres años, similares a los que se solicitan en este expediente, que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante los certificados correspondientes o declaración jurada.</p> <p>El licitador deberá haber realizado en los últimos tres años un conjunto de proyectos de naturaleza similar al solicitado en este expediente cuya suma de los importes de los servicios ejecutados sea igual o superior al 70% del importe de licitación (140.000,00 IVA no incluido). Se consideran trabajos de naturaleza similar:</p>

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ896PFIRMApYzwG - FyZUL - atN0	Fecha	14/11/2023	
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA ALFONSO MORENO PEREZ			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	15/34	

EXPT23-00061: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PETICIONES (HGP)	Cód. MJ-RC-EXPT23-00061 Fecha: 10/11/2023
Departamento /Área/Unidad: SSII	Pág. 16 de 34
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

	- Consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo.																		
Solvencia Profesional	<p>El licitador deberá aportar declaración jurada por parte del Responsable de la Empresa que certifique que el equipo de trabajo propuesto cumple con los siguientes requisitos:</p> <table border="1"> <tr> <td>Perfil</td> <td>Titulación mínima exigida (*)</td> </tr> <tr> <td>Analista funcional senior</td> <td>Grado, Diplomado, Ingeniero Técnico o equivalente.</td> </tr> </table> <table border="1"> <tr> <td>Tecnologías</td> <td>Meses de experiencia mínima imprescindible (*)</td> </tr> <tr> <td>Software Redmine</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>Ruby on Rails</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>ShellScripts</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>Php</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>Apache</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>MariaDB</td> <td>12</td> </tr> </table> <p>Para facilitar la valoración de esta solvencia, la empresa licitadora deberá portar declaración responsable de que el equipo de trabajo cumple con dichos requisitos.</p> <p>En cualquier momento se podrá pedir la documentación correspondiente para corroborar la información con los datos justos para acreditar la solvencia.</p>	Perfil	Titulación mínima exigida (*)	Analista funcional senior	Grado, Diplomado, Ingeniero Técnico o equivalente.	Tecnologías	Meses de experiencia mínima imprescindible (*)	Software Redmine	36	Ruby on Rails	24	ShellScripts	24	Php	24	Apache	24	MariaDB	12
Perfil	Titulación mínima exigida (*)																		
Analista funcional senior	Grado, Diplomado, Ingeniero Técnico o equivalente.																		
Tecnologías	Meses de experiencia mínima imprescindible (*)																		
Software Redmine	36																		
Ruby on Rails	24																		
ShellScripts	24																		
Php	24																		
Apache	24																		
MariaDB	12																		

Código:	7GTMZ896PFIRMApYzwG-FyZUL-atNQ	Fecha	14/11/2023	
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA ALFONSO MORENO PEREZ			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	16/34	


EXPT23-00061: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PETICIONES (HGP)	Cód. MJ-RC-EXPT23-00061 Fecha: 10/11/2023
Departamento /Área/Unidad: SSII	Pág. 17 de 34
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

	<p>Estos requisitos serán de aplicación durante toda la vigencia del contrato para cada recurso del equipo de trabajo que se encuadre en ese perfil, tanto para miembros concretos del equipo de trabajo inicialmente incluidos en la oferta, como para las posibles sustituciones o incorporaciones que tengan lugar durante la prestación del servicio, con independencia de la causa que haya motivado ésta.</p> <p>(*) Se requiere una titulación y experiencia mínima por encima de lo recomendado en la instrucción de la Agencia Digital de Andalucía sobre perfiles TIC, debido a que se trata de un servicio a prestar fundamentalmente por un único perfil, salvo que se produzca un incremento extraordinario de la demanda, que tendrá que realizar las tareas de soporte y mantenimiento de extremo a extremo, para lo que es necesario disponer de la titulación solicitada, que garantiza el conocimiento de la metodología de trabajo y todas las fases de desarrollo. Además, el software a mantener, es un producto muy especializado que requiere de la experiencia previa requerida para acelerar al máximo la curva de aprendizaje. Está contrastada la disponibilidad de técnicos en mercado con esta experiencia y tarifas.</p>
--	--

Se requiere la adscripción de medios como requisito adicional a la clasificación del contratista, conforme a lo dispuesto en el art 76.3. LCSP.

No.

Sí, se incorpora al INFORME ANEXO la justificación de dicho requerimiento, así como de la razonabilidad y adecuación del mismo.

Código:	7GTMZ896PFIRMApYzwG-FyZUL-atNQ	Fecha	14/11/2023	
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA			
	ALFONSO MORENO PEREZ			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	17/34	

EXPT23-00061: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PETICIONES (HGP)	Cód. MJ-RC-EXPT23-00061 Fecha: 10/11/2023
Departamento /Área/Unidad: SSII	Pág. 18 de 34
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

4.2. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

La ponderación de los criterios seleccionados de evaluación de ofertas para la elaboración del informe para la presente contratación, son los siguientes:

4.2.1. Criterios de adjudicación valorados mediante un juicio de valor (50%).


ORDEN	PESO	DESCRIPCIÓN
1	45	<p>Detalle y calidad de la oferta, valorándose la especificidad e idoneidad de las metodologías y/o procedimientos descritos como solución a las tareas propuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modelo general de prestación del servicio: <ul style="list-style-type: none"> o Tareas a realizar (10%), o RRHH propuestos (10%) o Modelo de seguimiento del servicio (5%) - Propuesta de ejecución de orden de trabajo 1 (25%)
TOTAL	50	

Nota: sólo serán consideradas válidas las ofertas que obtengan puntuación igual o superior a 30 puntos, de los 50 posibles en la valoración de los “Criterios de adjudicación valorados mediante un juicio de valor, de forma que aquellas ofertas que no alcancen dicho umbral no serán tomadas en consideración.

Las ofertas técnicas contendrán la información estructurada de manera rigurosa según el siguiente esquema, debiéndose contemplar en estos los aspectos valorables e indicados para cada uno de ellos en la tabla de criterios de evaluación por juicio de valor.

1. Índice.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ896PFIRMapYzwG-FyZUL-atNQ	Fecha	14/11/2023	
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA ALFONSO MORENO PEREZ			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	18/34	

EXPT23-00061: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PETICIONES (HGP)	Cód. MJ-RC-EXPT23-00061 Fecha: 10/11/2023
Departamento /Área/Unidad: SSII	Pág. 19 de 34
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

2. Características generales.

- a. Identificación de la oferta.
- b. Acatamiento con carácter general a las condiciones del pliego.


3. Descripción del servicio. Definición y fases del servicio de mantenimiento y desarrollo, con las actividades, tareas, RRHH y modelo de seguimiento propuestos:

- a. Fase de arranque de los servicios
- b. Fase de prestación de los servicios.
- c. Fase de devolución de los servicios, transferencia del conocimiento, lecciones aprendidas y finalización del proyecto (sin coste para SANDETEL)

4. Ordenes de Trabajo

- a. Dando respuesta a las órdenes de trabajo planteadas en el Anexo I del PPT asociado a la presente licitación, y utilizando para ello el formato establecido en Anexo II de éste.
 - i. Plugin para la sincronización de datos entre JIRA y HGP

La empresa licitante debe plantear estas órdenes de trabajo para su valoración, que será vinculante en el proyecto, pudiendo la Dirección de proyecto iniciar el servicio con alguna de ellas, y debiendo respetarse la estimación de esfuerzos de estas órdenes a lo largo de todo el proyecto en tareas/objetivos similares.

Código:	7GTMZ896PFIRMApYzwG-FyZUL-atNQ	Fecha	14/11/2023	
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA ALFONSO MORENO PEREZ			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	19/34	

EXPT23-00061: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PETICIONES (HGP)	Cód. MJ-RC-EXPT23-00061 Fecha: 10/11/2023
Departamento /Área/Unidad: SSII	Pág. 20 de 34
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

Para las ofertas técnicas la documentación se presentará en formato electrónico en los formatos aceptados dentro del Esquema Nacional de Interoperabilidad, regulado por el Real Decreto 4/2010, y que se establecen en el Catálogo de estándares publicado la resolución de 3 de octubre de 2012 (BOE 31 de octubre), de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas y que permita la opción de búsqueda de texto.


Se recomienda que la extensión máxima de la propuesta técnica no supere las 30 páginas a una sola cara, sin contabilizar en ellas la documentación aportada para acreditar la solvencia profesional exigida, la valoración de los criterios por aplicación de fórmulas o cualquier otra documentación que se establezca en el PCAP, impresas a una sola cara y una única página por cara, utilizando una fuente de tamaño 12 puntos o superior.

Deberá observarse la máxima diligencia a la hora de elaborar la documentación del Sobre 2 para que no incluya ninguna información a valorar mediante criterios objetivos del Sobre 3 ya que dicho error podría llegar a ser motivo de exclusión del procedimiento.

4.2.2. Criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas (50%).

ORDEN	PESO	DESCRIPCIÓN
2	20	Recursos adicionales a los requeridos en solvencia técnica
3	30	Proposición económica
TOTAL	50	

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ896PFIRMApYzwG-FyZUL-atNQ	Fecha	14/11/2023	
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA ALFONSO MORENO PEREZ			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	20/34	

EXPT23-00061: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PETICIONES (HGP)	Cód. MJ-RC-EXPT23-00061 Fecha: 10/11/2023
Departamento /Área/Unidad: SSII	Pág. 21 de 34
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

Criterio 2: Recursos adicionales a los requeridos en solvencia técnica.

Se considerará para este criterio el número de técnicos adicionales a los requeridos, disponibles en la empresa, que cumplen los requisitos de solvencia técnica.

Para obtener la valoración en este criterio se asignará la máxima puntuación a la mejor oferta (número de técnicos adicionales) y puntuando el resto de forma proporcional:

$$PUNTUACIÓN DEL LICITADOR = \frac{OFERTA DEL LICITADOR}{MEJOR OFERTA} \times 20$$

Criterio 3: Proposición económica.

Las proposiciones económicas se valorarán asignando la máxima puntuación a la mejor oferta (precio hora ofertado menor) y puntuando el resto de forma inversamente proporcional:

$$PUNTUACIÓN DEL LICITADOR = \frac{MEJOR OFERTA}{OFERTA DEL LICITADOR} \times 30$$

La oferta del licitador (OL) que se tendrá en cuenta para el cálculo de la puntuación anterior será la que se obtenga de la aplicación de la fórmula siguiente:


$$OL = \sum_{i=1}^n \frac{Pi}{Mi} * Ei$$

Siendo:

Pi = Tarifa o importe ofertada para el servicio i

Ei = Peso asociado al servicio i

Mi = Tarifa o importe máximo de licitación para el servicio i.

Código:	7GTMZ896PFIRMApYzwG - FyZUL - atNQ	Fecha	14/11/2023	
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA ALFONSO MORENO PEREZ			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	21/34	

EXPT23-00061: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PETICIONES (HGP)	Cód. MJ-RC-EXPT23-00061 Fecha: 10/11/2023
Departamento /Área/Unidad: SSII	Pág. 22 de 34
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

Umbral mínimo de puntuación para continuar en el proceso selectivo: **SÍ**.

Para abrir el sobre 3 se requiere una puntuación mínima de 30 puntos sobre 45 en la valoración de los criterios del sobre 2.


DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR PARA EL SOBRE 3:

- Proposición económica.

Concepto	Precios Máximos de Licitación (sin IVA)	Unidades de Trabajo máximas.	Precios ofertados (sin IVA)	PESO
Coste de Unidad de Trabajo	30,00 €	N/A		50%
Dimensionamiento mensual del servicio de soporte especializado	2400,00 €	80,00		40%
Precio catalogado para peticiones complejas	240,00 €	8,00		10%

Se considera “Unidad de Trabajo” una hora de trabajo de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo que participan en la prestación del servicio, de modo que el precio de la unidad de trabajo será el importe ponderado que resulte de la distribución porcentual estimada de los distintos perfiles profesionales que compondrán en equipo de trabajo.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ896PFIRMApYzwG - FyZUL - atNQ	Fecha	14/11/2023	
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA ALFONSO MORENO PEREZ			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	22/34	

EXPT23-00061: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PETICIONES (HGP)	Cód. MJ-RC-EXPT23-00061 Fecha: 10/11/2023
Departamento /Área/Unidad: SSII	Pág. 23 de 34
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

4.2.3. Criterios de adjudicación: parámetros objetivos para considerar una oferta anormal o desproporcionada.

Una oferta se considerará anormal o desproporcionada si alguno de los precios unitarios ofertados para los servicios requeridos resulta inferior al 80% del precio unitario de licitación del ítem correspondiente, tal y como se indica en la siguiente tabla:

Ítem	Precio Unitario máximo (sin IVA)	Precio Unitario mínimo (sin IVA)
Coste de Unidad de trabajo	30,00 €	24,00 €


Sandetel considera que es importante, por varios motivos, tener en cuenta las condiciones laborales de los trabajadores encargados de la ejecución del presente servicio:

- En primer lugar, se trata del compromiso de esta organización con la generación de empleo de calidad.
- En segundo lugar, porque es la mejor forma de garantizar una buena prestación del servicio.
- En tercer lugar, por tratarse de un trabajo de componente esencialmente intelectual, donde por ese motivo los criterios de solvencia son exigentes y que por tanto se deben remunerar acorde a lo exigido.

4.3. ADMISIBILIDAD DE VARIANTES.

En la presente licitación se admiten variantes: No; Sí;

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ896PFIRMApYzwG-FyZUL-atNQ	Fecha	14/11/2023	
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA ALFONSO MORENO PEREZ			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	23/34	

EXPT23-00061: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PETICIONES (HGP)	Cód. MJ-RC-EXPT23-00061 Fecha: 10/11/2023
Departamento /Área/Unidad: SSII	Pág. 24 de 34
Tipo de documento: Memoria Justificativa	


5. EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

5.1. ENTREGABLES DEL PROYECTO Y ACTAS DE SEGUIMIENTO.

Durante la prestación de los servicios se generarán los siguientes entregables:

- Actas de reunión.
- Especificación funcional de los requisitos.
- Diseño Técnico.
- Informe de conceptualización de diseño y funcional.
- Prototipo interactivo
- Plan de pruebas unitarias, de integración y de rendimiento.
- Documentación técnica de instalación y configuración, incluyendo los requisitos mínimos hardware y software necesarios para la instalación de los posibles servicios de “backend” asociados a las aplicaciones y su correcto funcionamiento.
- Manuales de usuario, de despliegue y de administración.
- Procedimientos de soporte.
- Código fuente de los desarrollos software realizados, y los correspondientes binarios compilados si así se requiere.

Adicionalmente, y tanto para las reuniones periódicas de seguimiento, como para aquellas reuniones que se celebren con un fin específico, será necesaria la elaboración de los siguientes entregables:

Código:	7GTMZ896PFIRMApYzwG-FyZUL-atN0	Fecha	14/11/2023	
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA ALFONSO MORENO PEREZ			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	24/34	

EXPT23-00061: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PETICIONES (HGP)	Cód. MJ-RC-EXPT23-00061 Fecha: 10/11/2023
Departamento /Área/Unidad: SSII	Pág. 25 de 34
Tipo de documento: Memoria Justificativa	


- Presentación técnica del estado de los servicios, en las que se identifiquen servicios planificados, los ejecutados realmente, posibles riesgos detectados en las ejecuciones y desviaciones, en el caso que hubiese, con su justificación.
- Informes y estadísticas de explotación de información sobre la prestación de los servicios, con el fin de medir su calidad y optimizar estos.
- Cualquier informe técnico o estratégico que se estime oportuno con el fin de ayudar a la toma de decisiones por parte de la Dirección de Proyecto.

Toda la documentación asociada a la presente licitación, así como generada como consecuencia de la prestación de los servicios objeto de contratación, deberá entregarse en formato electrónico en los formatos aceptados dentro del Esquema Nacional de Interoperabilidad, regulado por el Real Decreto 4/2010, y que se establecen en el Catálogo de estándares publicado la resolución de 3 de Octubre de 2012 (BOE 31 de octubre), de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas.

Una vez presentados los entregables por el adjudicatario, estos deberán ser revisados y validados por la Dirección de los Trabajos por parte de SANDETEL. En caso de ser necesario por no cumplir los requisitos establecidos y/o no alcanzar la calidad necesaria, el adjudicatario deberá hacer las modificaciones sobre los entregables que el responsable del contrato determine, siempre en el marco de los trabajos contratados.

5.2. INFORMACIÓN BÁSICA DEL PROYECTO.

La Dirección del Proyecto facilitará a la empresa adjudicataria la información disponible relacionada con las tareas encomendadas objeto del presente contrato.

Código:	7GTMZ896PFIRMApYzwG-FyZUL-atNQ	Fecha	14/11/2023	
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA ALFONSO MORENO PEREZ			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	25/34	

EXPT23-00061: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PETICIONES (HGP)	Cód. MJ-RC-EXPT23-00061 Fecha: 10/11/2023
Departamento /Área/Unidad: SSII	Pág. 26 de 34
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

5.3. MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La prestación del contrato se modelará como una bolsa de horas en la que se dará servicio por parte de la empresa que resulte adjudicataria al precio por unidad de trabajo indicado en su oferta. La ejecución de la prestación se hará a demanda del responsable del contrato de SANDETEL garantizándose para el licitador la ejecución de una cantidad mínima determinada en el mínimo comprometido, no existiendo la obligatoriedad para SANDETEL de ejecutar el resto o de agotar el plazo máximo estimado.


Además, se establecerá una línea base de servicio de soporte, por el importe mensual ofertado por el adjudicatario para el servicio de soporte especializado.

5.4. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN:

Sí, Describir:

El adjudicatario, en los servicios prestados durante la ejecución de este contrato realizará las comunicaciones formales, documentos, resúmenes, informes, etc, en formato digital y se remitirán vía telemática, a fin de evitar el uso de papel.

- Es condición esencial de ejecución del contrato a los efectos del art 211 de la LCSP: NO.
- Se considera su incumplimiento infracción grave: NO.
- Penalidad aplicable: 0,02 por página entregada en papel hasta un máximo del 1% del importe del contrato.

Código:	7GTMZ896PFIRMApYzwG - FyZUL - atNQ	Fecha	14/11/2023	
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA ALFONSO MORENO PEREZ			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	26/34	

EXPT23-00061: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PETICIONES (HGP)	Cód. MJ-RC-EXPT23-00061 Fecha: 10/11/2023
Departamento /Área/Unidad: SSII	Pág. 27 de 34
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

5.5. SUBCONTRATACIÓN.

El presente pliego prevé subcontratación: NO; SÍ.

Prestaciones críticas no susceptibles de subcontratación: NO; SÍ.

5.6. ANS, PENALIDADES Y CAUSAS DE RESOLUCIÓN.

ANS.


ANS: NO; SÍ.

El cumplimiento de la fecha de entrega, de los tiempos de respuesta y ejecución, así como el resto de los indicadores definidos a continuación sobre los trabajos a ejecutar son críticos para el éxito de su implantación y para reforzar la actitud positiva de los usuarios. Por esta razón, se han definido unos niveles mínimo que deben aplicarse a esta licitación. Se medirán los siguientes indicadores, y se aplicará el siguiente Acuerdo de Nivel de Servicio:

5.6.1. Servicios entregados en base a órdenes de trabajo.

Código	Nombre Indicador	Penalización Aplicable	Factor ponderación
KPI-01	Tiempo de Valoración	PE-01 = HRTV * COT * FP	0,20%
KPI-02	Tiempo de Ejecución	PE-02 = DRTE * COT * FP	0,75%
KPI-03	Nº de reentregas software	PE-03 = NENT * COT * FP	2%

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ896PFIRMApYzwG-FyZUL-atNQ	Fecha	14/11/2023	
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA ALFONSO MORENO PEREZ			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	27/34	

EXPT23-00061: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PETICIONES (HGP)	Cód. MJ-RC-EXPT23-00061 Fecha: 10/11/2023
Departamento /Área/Unidad: SSII	Pág. 28 de 34
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

HRTV: Horas de retraso en tiempo de respuesta

DRTE: Días de retraso en tiempo de resolución

NENT: Número de reentregas de software adicionales al umbral

COT: Coste de la Orden de Trabajo.

FP: Factor de Ponderación.

5.6.2. Servicio de soporte especializado.

Código	Nombre Indicador	Penalización Aplicable	Factor ponderación
KPI-04	Tiempo de Respuesta	PE-04 = HRTRP * COT * FP	0,10%
KPI-05	Tiempo de Resolución	PE-05 = HRTRS * COT * FP	0,25%

HRTRP: Horas de retraso en tiempo de respuesta.

HRTRS: Horas de retraso en tiempo de resolución.

NENT: Número de reentregas de software adicionales al umbral


CS: Coste base del servicio.

FP: Factor de ponderación.

Se establecen penalidades: No; Sí.

PENALIDADES.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ896PFIRMApYzwG-FyZUL-atNQ	Fecha	14/11/2023	
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA ALFONSO MORENO PEREZ			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	28/34	

EXPT23-00061: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PETICIONES (HGP)	Cód. MJ-RC-EXPT23-00061 Fecha: 10/11/2023
Departamento /Área/Unidad: SSII	Pág. 29 de 34
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

En base a los indicadores anteriores, descritos en el pliego de prescripciones técnicas, se determinarán las penalizaciones aplicables al adjudicatario. El importe de la penalización calculada tendrá su reflejo en la factura del mes siguiente, aplicando el pertinente descuento al centro de coste que sufragó el servicio que se vio afectado por el incumplimiento del ANS.

En ningún caso dichas penalizaciones podrán superar individualmente el 10% del precio del contrato, ni el total de las mismas superar el 50 por cien del precio del contrato conforme al artículo 192.1 de la LCSP. En caso de que se alcanzara el máximo indicado anteriormente y se reiterase el cumplimiento defectuoso, se podrá resolver el contrato conforme a las condiciones previstas en el artículo 211 de la LCSP.

CAUSAS DE RESOLUCIÓN.


Causas específicas de resolución, en los términos del artículo 211 LCSP:

No; Sí.

Causas de resolución:


1.- Según lo dispuesto en el apartado 2 de la Disposición adicional cuarta de la Ley 3/2012, de 21 de septiembre, de Medidas Fiscales, Administrativas, Laborales y en materia de Hacienda Pública para el reequilibrio económico-financiero de la Junta de Andalucía y a los efectos del artículo 211.1 h) de la LCSP, será causa de resolución del presente contrato la aplicación de medidas de estabilidad presupuestaria, acordadas por los órganos de gobierno o legislativos competentes, que provoquen la reducción de la financiación prevista en el documento contractual, en un porcentaje igual o superior al 20%.

2.- Asimismo, podrán ser causas de resolución del contrato:

Código:	7GTMZ896PFIRMApYzwG-FyZUL-atNQ	Fecha	14/11/2023	
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA ALFONSO MORENO PEREZ			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	29/34	

EXPT23-00061: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PETICIONES (HGP)	Cód. MJ-RC-EXPT23-00061 Fecha: 10/11/2023
Departamento /Área/Unidad: SSII	Pág. 30 de 34
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

- La detección de falsedades en la información o en la documentación elaborada por la empresa adjudicataria.
- El incumplimiento reiterado en la forma o fecha de entrega de la documentación acordada o la persistencia de disconformidades previamente notificadas por SANDETEL sobre la prestación del servicio. Se considerará que se produce este supuesto, cuando, en caso de existir disconformidades de SANDETEL respecto a la forma y modo de resolución de los problemas e incidencias que surjan en la prestación de los servicios contratados por cualquiera de los recursos empleados por la adjudicataria, una vez transcurridos tres días hábiles siguientes desde su comunicación no se hayan corregido.
- El incumplimiento reiterado de los ANS durante la prestación del servicio sin causa justificada. Se considerará que se produce este supuesto, cuando se incumplan los ANS en 3 o más ocasiones sin aviso previo de la incidencia ocurrida y/o sin causa justificada que lo motive.
- La ausencia de prestación de servicio por parte de la empresa adjudicataria por más de dos días laborales sin causa justificada podrá ser motivo de la rescisión del contrato de forma unilateral por parte de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A. sin que el adjudicatario pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización por daños y perjuicios.
- El hecho de que los perfiles dispuestos no cumplan con los requisitos demandados y/o los comprometidos por el ADJUDICATARIO en la oferta Técnica presentada:
 - o En el supuesto que el servicio se viese afectado de forma negativa como consecuencia de que el contratista hubiese sustituido al personal técnico adscrito a la realización de los trabajos de forma reiterada, podrá ser considerada como causa de resolución del contrato (tómese como referencia la Resolución 546/2012

Código:	7GTMZ896PFIRMApYzwG-FyZUL-atNQ	Fecha	14/11/2023	
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA ALFONSO MORENO PEREZ			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	30/34	

EXPT23-00061: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PETICIONES (HGP)	Cód. MJ-RC-EXPT23-00061 Fecha: 10/11/2023
Departamento /Área/Unidad: SSII	Pág. 31 de 34
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

de 12 de Jun. 2015, Rec. 458/2015, del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales).

5.7. MODIFICACIONES DEL CONTRATO.

Se prevé modificación del contrato:

No

Sí.


1.- Según lo dispuesto en el apartado 2 de la Disposición adicional cuarta de la Ley 3/2012, de 21 de septiembre, de Medidas Fiscales, Administrativas, Laborales y en materia de Hacienda Pública para el reequilibrio económico-financiero de la Junta de Andalucía, será causa de modificación del presente contrato la aplicación de medidas de estabilidad presupuestaria, acordadas por los órganos de gobierno o legislativos competentes, que provoquen la reducción de la financiación prevista en el documento contractual.

Alcance y límites de la modificación: El precio del contrato se modificará a la baja en el mismo porcentaje en que se reduzca su financiación.

6. INFORMACIÓN PARA INFOCOR/ COMJUNTA.

El presente contrato exige informe de INFOCOR: NO SÍ.

El presente contrato exige informe de COMJUNTA: NO SÍ.

Código:	7GTMZ896PFIRMApYzwG-FyZUL-atNQ	Fecha	14/11/2023	
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA ALFONSO MORENO PEREZ			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	31/34	

EXPT23-00061: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PETICIONES (HGP)	Cód. MJ-RC-EXPT23-00061 Fecha: 10/11/2023
Departamento /Área/Unidad: SSII	Pág. 32 de 34
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

7. ANEXOS.

Se incorporarán al informe los Anexos indicados a continuación:

Anexo I Responsables y Técnicos Valoradores.

8. ANEXO 1: RESPONSABLES Y TÉCNICOS VALORADORES.

Conforme a lo dispuesto en la Política relativa a la contratación sujeta a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (PL-021), se designan a los siguientes:


Responsable de licitación	Alfonso Moreno Pérez
Responsable del contrato	Alfonso Moreno Pérez
Técnicos valoradores	Cecilio Torres Calderón Alfonso Moreno Pérez

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

A) Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar¹

El tratamiento consistirá en el registro, modificación y consulta de la información correspondiente al registro de usuarios, permisos y accesos que los usuarios de los sistemas de información de la Consejería existentes en el entorno de certificación e

¹ En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en este Anexo, la persona adjudicataria lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que el órgano de contratación estuviese de acuerdo con lo solicitado, se emitiría un Anexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

Código:	7GTMZ896PFIRMApYzwG - FyZUL - atN0	Fecha	14/11/2023	
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA ALFONSO MORENO PEREZ			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	32/34	

EXPT23-00061: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PETICIONES (HGP)	Cód. MJ-RC-EXPT23-00061 Fecha: 10/11/2023
Departamento /Área/Unidad: SSII	Pág. 33 de 34
Tipo de documento: Memoria Justificativa	


incluidos en el ámbito de los trabajos contratados realizan a los mismos, con la única finalidad de determinar las causas de posibles errores de funcionamiento de esos sistemas y de realizar el conjunto de pruebas incluidos en el proceso de certificación de calidad.

El personal adscrito por la persona adjudicataria, para proporcionar las prestaciones establecidos en el presente pliego puede tratar Datos Personales. Los Datos Personales se tratarán únicamente por el personal adscrito y al único fin de efectuar el alcance contratado.

B) Colectivos y Datos Tratados.

Los colectivos de interesados y Datos Personales tratados a las que puede tener acceso el adjudicatario son:

Tratamientos y principales colectivos de interesados	Principales colectivos de interesados.	Datos Personales del tratamiento a los que se puede acceder.
Recabados de datos del firmante del contrato y de la Oferta: Firma del contrato	Persona física apoderada de la empresa contratista	Nombre, apellidos y DNI. En su caso, datos de contacto y datos profesionales.
Servicio de Soporte y Mantenimiento correctivo y evolutivo	Personal de la junta de Andalucía, o empresas colaboradoras, que son usuarios del sistema HGP	Nombre y apellidos, DNI, teléfono, correo electrónico, puesto que ocupa en organismo público

Código:	7GTMZ896PFIRMApYzwG - FyZUL - atNQ	Fecha	14/11/2023	
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA ALFONSO MORENO PEREZ			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	33/34	

EXPT23-00061: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PETICIONES (HGP)	Cód. MJ-RC-EXPT23-00061 Fecha: 10/11/2023
Departamento /Área/Unidad: SSII	Pág. 34 de 34
Tipo de documento: Memoria Justificativa	


C) Elementos de tratamiento

El tratamiento de los Datos Personales comprenderá:

<input type="checkbox"/> Recogida (captura de datos)	<input checked="" type="checkbox"/> Registro (grabación)	<input type="checkbox"/> Estructuración
<input type="checkbox"/> Modificación	<input type="checkbox"/> Conservación (almacenamiento)	<input type="checkbox"/> Extracción (retrieval)
<input checked="" type="checkbox"/> Consulta	<input type="checkbox"/> Cesión	<input type="checkbox"/> Difusión
<input type="checkbox"/> Interconexión (cruce)	<input type="checkbox"/> Cotejo	<input type="checkbox"/> Limitación
<input type="checkbox"/> Supresión	<input type="checkbox"/> Destrucción (de copias temporales)	<input type="checkbox"/> Conservación (es sus sistemas de inf.)
<input type="checkbox"/> Duplicado	<input checked="" type="checkbox"/> Copia (copias temporales)	<input type="checkbox"/> Copia de seguridad
<input type="checkbox"/> Recuperación	<input type="checkbox"/> Otros (especificar)	

D) Disposición de los datos al terminar la prestación

Finalizado el contrato, la persona adjudicataria debe destruir los datos a los que haya tenido acceso, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado al responsable del tratamiento. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente boqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

Código:	7GTMZ896PFIRMapYzwG-FyZUL-atNQ	Fecha	14/11/2023	
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA ALFONSO MORENO PEREZ			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	34/34	