



MEMORIA JUSTIFICATIVA

ACUERDO MARCO DE SERVICIOS DE SOPORTE AL PUESTO DE TRABAJO

	Carlos Simón Ferrer	15/03/2024 12:15:14	PÁGINA: 1 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwFnX9pa72VYfl7Z4N1wa0LlpDQ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN.....	3
1.1	ANTECEDENTES.....	3
1.2	OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.....	4
2	IDONEIDAD DEL ACUERDO MARCO E INSUFICIENCIA DE MEDIOS.....	5
3	ÓRGANO DE CONTRATACIÓN.....	6
4	DURACIÓN DEL ACUERDO MARCO.....	6
5	JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN EN LOTES.....	7
6	ACUERDOS DEL NIVEL DE SERVICIO.....	8
6.1	ACUERDOS DEL NIVEL DE SERVICIO RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.....	8
6.2	ACUERDOS DEL NIVEL DE SERVICIO RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DEL SERVICIO.....	10
7	VALOR ESTIMADO DEL ACUERDO MARCO.....	13
8	PRECIOS MÁXIMOS DE LICITACIÓN DE LOS CONTRATOS BASADOS.....	14
9	SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA.....	15
10	SOLVENCIA TÉCNICA.....	15
11	CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.....	18
11.1	CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL ACUERDO MARCO.....	18
11.2	CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DE LOS CONTRATOS BASADOS.....	27
12	PENALIZACIONES DE LOS CONTRATOS BASADOS.....	28
13	CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN.....	29
14	DETERMINACIÓN DEL PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN EN LOS CONTRATOS BASADOS.....	29

1 INTRODUCCIÓN

1.1 ANTECEDENTES

A la Agencia Digital de Andalucía (en adelante la ADA) de la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, en virtud de lo dispuesto en artículo 13 del Decreto 152/2022, de 9 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa y del Decreto 128/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia Digital de Andalucía, le corresponden todas las funciones relacionadas con la estrategia y aplicación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en las administraciones públicas de las Junta de Andalucía, el desarrollo en lo que respecta al uso de las nuevas tecnologías para el Gobierno Abierto, así como las atribuciones previstas en el artículo 30 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre. En particular, a la ADA le corresponden, según los artículos del último Decreto citado, funciones y competencias como:

6.3.a) *“El diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de la infraestructura tecnológica en materia de informática y telecomunicaciones, así como la ejecución de las actuaciones para su consolidación y racionalización, incluyéndose en particular el puesto de trabajo, las infraestructuras de almacenamiento y el archivo electrónico único de los expedientes y documentos electrónicos”.*

6.3.d) *“La definición, diseño, implantación tecnológica, mantenimiento y evolución del puesto tecnológico de trabajo del personal y su equipamiento lógico y físico, los espacios tecnológicos de trabajo y las modalidades de movilidad y teletrabajo.”*

6.3.j) *“El soporte y atención directa al personal empleado sobre los elementos tecnológicos puestos a su disposición para el desempeño de sus funciones, en especial el puesto de trabajo”.*

La ADA afronta el desafío de integrar las competencias TIC de la Junta de Andalucía, con el objetivo de consolidar una visión común entre los diferentes organismos de la Administración y gestionar eficazmente una demanda creciente de servicios digitales.

A lo largo de los últimos años se ha avanzado en la construcción de una Administración Pública Andaluza más eficaz y eficiente a través del uso de las nuevas tecnologías; y se ha avanzado en la digitalización de la gestión de los servicios públicos, reduciendo los costes unitarios y los plazos de tramitación. Este componente debe permitir dar un paso más allá en la mejora, maximizando la automatización de la gestión e impulsando la cooperación entre los distintos niveles administrativos mediante la digitalización, liberando con ello a los empleados públicos de tareas de bajo valor añadido, para poder dedicar ese tiempo a actividades de mayor valor añadido, desarrollar mejores políticas y prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

Con este proyecto se pretende favorecer la eficiencia y eficacia de la administración pública, estableciéndose los siguientes objetivos:

Carlos Simón Ferrer		15/03/2024 12:15:14	PÁGINA: 3 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwFnX9pa72VYfI7Z4N1wa0LpDQ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Evolución tecnológica del servicio.
- Mejorar la calidad del servicio ofrecido al usuario.
- Garantizar la seguridad de la información.
- Flexibilidad para asumir nuevas necesidades y cambios.
- Aumentar la productividad.
- Racionalización de los costes del servicio.

La ADA tiene en su plan inicial de actuación una línea estratégica que aborda la transformación del puesto de trabajo con varias medidas:

- *Transformación de los servicios de soporte al Puesto de Trabajo Digital.* El objetivo es transformar y optimizar la gestión de los servicios de TI vinculados a los puestos de trabajo digitales de los empleados. Esto involucra la revisión y consolidación de una variedad de servicios de soporte, lo cual incluye la estandarización de modelos y procesos, así como la implementación de políticas uniformes. El resultado final es la implementación de un nuevo modelo de gestión que busca mejorar la experiencia del usuario y abrazar tecnologías emergentes con el fin de aumentar la eficiencia y la capacidad de respuesta de los servicios de TI.
- *Transformación de las herramientas del puesto de trabajo digital.* Esta iniciativa implica la implementación de un nuevo modelo de trabajo colaborativo que fomente la colaboración efectiva entre los empleados, aprovechando herramientas en línea y espacios virtuales de colaboración para mejorar la productividad y la comunicación en equipos dispersos geográficamente. Además, esta transformación se centra en el aprovisionamiento eficiente de equipos y software de trabajo, asegurando que los empleados cuenten con herramientas actualizadas y adecuadas para sus responsabilidades. Al mismo tiempo, se realiza un análisis detallado de los roles laborales para crear perfiles de puestos de trabajo específicos que personalicen las herramientas y configuraciones, optimizando la eficiencia y la comodidad de los empleados en sus tareas diarias. Otro aspecto importante de esta transformación es la unificación de los servicios de impresión y la homogeneización de productos y aplicaciones utilizados en los puestos de trabajo. En conjunto, estas medidas buscan aumentar la eficiencia, la colaboración y la satisfacción de los empleados en un entorno laboral cada vez más digitalizado.

1.2 OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El objeto de la contratación es establecer las condiciones técnicas para un Acuerdo Marco que permita a los organismos dentro del alcance de la Agencia Digital de Andalucía, la contratación de servicios de soporte al puesto de trabajo de forma homogénea, de manera que gradualmente se converja a la utilización de los mismos procedimientos y funciones de forma que se unifiquen servicios y se racionalice el uso de los recursos.

Con este acuerdo marco se podrá avanzar en la medida de *Transformación de los servicios de soporte al Puesto de Trabajo Digital*. Del plan inicial de Actuación de la ADA.

Carlos Simón Ferrer		15/03/2024 12:15:14	PÁGINA: 4 / 29
VERIFICACIÓN	NjyGwFnX9pa72VYfI7Z4N1wa0LpDQ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

El objetivo principal es llevar a cabo una modernización tecnológica que permita conseguir la transformación digital, dando respuesta a nuevos requerimientos de servicio tanto en lo referente a las necesidades de la organización como al despliegue de nuevas tecnologías, velando por la homogeneidad, estandarización y compatibilidad de las soluciones.

Los ejes sobre los que se plantea el servicio de atención a las necesidades de los usuarios son: movilidad, seguridad, herramientas ofimáticas, herramientas de colaboración, rendimiento del puesto de trabajo acorde a las aplicaciones necesarias para desempeñar sus funciones y nivel de servicio requerido.

2 IDIONEIDAD DEL ACUERDO MARCO E INSUFICIENCIA DE MEDIOS

Hasta ahora, la contratación de los bienes y servicios TIC en la Junta de Andalucía se realiza de manera descentralizada en cada uno de sus organismos, lo que genera numerosas ineficiencias y solapamientos.

La ADA va a concentrar todos los proyectos TIC de la Junta de Andalucía que se venían desarrollando de forma distribuida por las Consejerías y Agencias además de futuros proyectos en el ámbito tecnológico, por lo que se necesita disponer de recursos que puedan dar soporte, apoyo y asesoramiento especializado en el área del puesto de trabajo digital.

En este escenario, la ADA cuenta además con el reto de unificar y consolidar funciones, que se han venido desarrollando de manera distribuida, con la consiguiente integración y racionalización de los recursos de toda índole vinculados a tales funciones. En este contexto, la Administración de la Junta de Andalucía es concedora de los beneficios que conlleva la implantación de un sistema de racionalización técnica de la contratación, tales como la uniformidad, el diseño gráfico corporativo y la simplificación de los procedimientos, o un mejor aprovechamiento de las disponibilidades presupuestarias. Por ello se encuentra inmersa en la implantación de un nuevo modelo de racionalización y centralización de la contratación de bienes y servicios, siendo uno de los instrumentos reconocidos en este modelo de racionalización técnica de la contratación el acuerdo marco, tradicionalmente utilizado para la contratación de bienes y servicios de características homogéneas y uso general. Los acuerdos marco implican economías de precio y mayor eficacia en la gestión de tiempos y procedimientos, todo ello al amparo de lo dispuesto en la Sección Segunda, Capítulo II, Título I del Libro Segundo de la vigente Ley de Contratos del Sector Público (LCSP).

En relación con los servicios de Soporte al puesto de trabajo digital, tras un análisis del histórico de contrataciones en este ámbito, se puede comprobar que la necesidad de estos servicios tiene un carácter horizontal en el seno de la Junta de Andalucía y que se producen contrataciones de este tipo en todos los servicios TIC que existen actualmente en el ámbito de la ADA.

Como consecuencia de lo anterior y entendiendo que los servicios de soporte al puesto de trabajo digital, además de ser de uso generalizado en el ámbito de la ADA, presentan características homogéneas más allá de las lógicas diferencias derivadas de las distintas

Carlos Simón Ferrer		15/03/2024 12:15:14	PÁGINA: 5 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwFnX9pa72VYfl7Z4N1wa0LlpDQ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

competencias de los organismos, desde esta Agencia se ha considerado la conveniencia de trabajar para conseguir la homogeneización de las prestaciones y de su coste en aras a lograr la máxima eficiencia de los recursos públicos a través del presente acuerdo marco.

Tras el desarrollo y adjudicación del acuerdo marco, las contrataciones se realizarán mediante la celebración de contratos basados en el mismo, los cuales podrán establecer las prescripciones técnicas que resulten pertinentes en función de las necesidades a satisfacer en cada caso, por lo que no todos los términos se definen en el acuerdo marco.

Para cubrir las necesidades enunciadas se requiere contar con empresas especializadas para prestar el objeto del contrato que se pretende realizar, debido a que la Agencia Digital de Andalucía no dispone de los medios personales ni materiales propios para poder ejecutar las necesidades a desarrollar. De ahí la necesidad de acudir a un servicio prestado por empresas especializadas en la materia.

3 ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14 del Decreto 128/2021, de 30 de marzo por el que se aprueban los estatutos de la Agencia Digital de Andalucía, el órgano de contratación competente para la adjudicación de este acuerdo marco y de los contratos basados es la Dirección Gerencia, sin perjuicio de lo establecido en el apartado 6 del PCAP en relación con los contratos basados.

4 DURACIÓN DEL ACUERDO MARCO

El plazo de duración del acuerdo marco será de DOS (2) años, a contar desde la fecha que se establezca en el documento de formalización.

El acuerdo marco podrá ser objeto de prórrogas anuales con un máximo de dos años antes de la finalización de éste, a las que se preavisará con dos meses de antelación. La prórroga se acordará por el órgano de contratación y será obligatoria para el empresario, siempre que su preaviso se produzca al menos con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato.

Se establece el plazo de duración en dos años, que es la mitad del plazo máximo permitido por la LCSP para este sistema de racionalización. Pero se prevé la posibilidad de prorrogar la vigencia hasta dos años más (alcanzando así el máximo de cuatro años permitidos por el artículo 219.2 de la LCSP) para el caso de que no se produzcan variaciones tanto en el mercado como en la regulación normativa que pudieran modificar las condiciones del acuerdo marco y que, por tanto, fuera necesario recoger en el mismo.

Para la determinación de este plazo se han tenido en cuenta las siguientes consideraciones:

- Se entiende que la duración del acuerdo marco debe ser lo suficientemente amplia como para que permita obtener los beneficios que aportan los sistemas de racionalización de la contratación, tales como la unificación de criterios y condiciones de la contratación y la homogeneidad de precios.

Carlos Simón Ferrer		15/03/2024 12:15:14	PÁGINA: 6 / 29
VERIFICACIÓN	NjyGwFnX9pa72VYfI7Z4N1wa0LpDQ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- La duración esté proporcionada con el esfuerzo, en términos de tiempo y de recursos humanos, invertidos en la preparación del expediente.
- De otra parte, no debe ser tan largo como para impedir que puedan hacerse adaptaciones tanto a la evolución del mercado como a los posibles cambios normativos que puedan producirse durante su periodo de validez.

El plazo de vigencia del acuerdo marco delimita el plazo en el que podrán adjudicarse los contratos basados en el mismo. La fecha relevante para entender que se ha cumplido este requisito será la fecha de envío a los adjudicatarios del acuerdo marco de las invitaciones para participar en la licitación, siempre que las propuestas de adjudicación se reciban dentro del plazo establecido para ello.

No obstante, una vez adjudicados, y en función del plazo de ejecución, la duración de los contratos basados podrá superar el plazo de duración del acuerdo marco, con las limitaciones expuestas en el PCAP.

5 JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN EN LOTES

Tras realizar un estudio pormenorizado de los contratos de soporte al puesto de trabajo, actualmente en ejecución no se justifica la división en lotes por los siguientes motivos:

- La realización independiente de las prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultaría la correcta ejecución de este desde el punto de vista técnico/operativo. Todas las funcionalidades que se deben cubrir con el servicio tienen grandes dependencias entre sí, debiéndose realizar la gestión y operación de los servicios de forma integral, ya que podría darse el caso de solapamientos y duplicidades de trabajos, lo que provocaría ineficiencias y disminución de la productividad.
- La necesidad de coordinar la ejecución de las diferentes actividades a llevar a cabo podría verse dificultada por su división en lotes y ejecución por una pluralidad de personas contratistas diferentes.
- La gestión del contrato sería más ineficiente al requerirse un alto grado de comunicación entre personas que, de producirse la división, trabajarían para empresas potencialmente diferentes. Un contrato único, sin lotes, permite reducir el coste de ejecución de estos trabajos interrelacionados, dado que favorece la coordinación y homogeneidad, las economías de escala y reduce el peso relativo de los esfuerzos de gestión.

El alcance de los servicios de este acuerdo marco es el siguiente: Se plantea este servicio de soporte a usuarios de forma que además de técnicos para la atención y soporte al puesto de trabajo, sean necesarias tareas de coordinación de equipos y de gestión de proyectos singulares relacionados con el puesto de trabajo, como puede ser el despliegue de nuevos servicios, la migración de usuarios de dominio, etc. Así como la administración de servidores/servicios de soporte al puesto de trabajo como AD, servidores de impresión, DHCP, Proxys, DNS, NAS y cualquier otra infraestructura necesaria para el correcto funcionamiento del puesto de trabajo digital.

Carlos Simón Ferrer		15/03/2024 12:15:14	PÁGINA: 7 / 29
VERIFICACIÓN	NjyGwFnX9pa72VYfl7Z4N1wa0LlpDQ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

6 ACUERDOS DEL NIVEL DE SERVICIO

6.1 ACUERDOS DEL NIVEL DE SERVICIO RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

Los Acuerdos de Nivel de Servicio que se indica a continuación serán obligatorios para todos los contratos basados.

No obstante, cada licitador puede mejorar estos límites en la licitación del Acuerdo Marco, en cuyo caso serán los nuevos límites propuestos los que operarán para los contratos basados de esa empresa licitadora.

Las empresas se deberán comprometer con los siguientes niveles de servicio:

- **Plazo para la constitución del equipo de trabajo**
Durante los primeros 15 días hábiles la empresa adjudicataria deberá incorporar al menos al 50% del equipo de trabajo para realizar el aprendizaje básico y la entrega de conocimiento de los técnicos salientes del anterior servicio. Este periodo se considerará formativo y no podrá facturarse. A partir de ahí el equipo debe de estar al 100% del equipo.
- **Periodo de estabilidad del equipo de trabajo durante la fase inicial**
Los técnicos que forman parte del grupo de trabajo no podrán ser sustituidos por la empresa adjudicataria en al menos 180 días hábiles, para así asegurar el buen funcionamiento del equipo, a menos que el personal del Organismo lo estime conveniente. No se considera el caso en el que el técnico se marche de la empresa. Deberá existir un periodo de solapamiento de al menos 10 días hábiles entre el personal saliente y el entrante para el traspaso de conocimientos.
- **Plazo de incorporación para la sustitución de un miembro del equipo de trabajo solicitado por la empresa adjudicataria**
Para la incorporación de un nuevo miembro del equipo la empresa tendrá un periodo de 20 días hábiles.
Deberá existir un periodo de solapamiento de al menos 10 días hábiles entre el personal saliente y el entrante para el traspaso de conocimientos.
- **Plazo de incorporación para la sustitución de un miembro del equipo solicitado por parte del Responsable del Contrato Basado**
Para la incorporación de un nuevo miembro del equipo la empresa tendrá un periodo de 20 días hábiles.
Deberá existir un periodo de solapamiento de al menos 10 días hábiles entre el personal saliente y el entrante para el traspaso de conocimientos.
- **Plazo para la reversión del equipo de trabajo**
A la finalización del contrato deberá mantenerse al menos al 50% del equipo durante un mínimo de 10 días hábiles para la reversión del servicio sin que dicho periodo sea facturable.

Carlos Simón Ferrer		15/03/2024 12:15:14	PÁGINA: 8 / 29
VERIFICACIÓN	NjyGwFnX9pa72VYfl7Z4N1wa0LlpDQ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Plazo de incorporación de técnicos de forma temporal
Se podrá solicitar la incorporación de más técnicos de forma temporal avisando con al menos 15 días hábiles de antelación e indicando el tiempo de permanencia con el fin de atender cargas de trabajo, así como la realización de trabajos con nuevas tecnologías.

Proceso	Indicador	Objetivo
Composición del Equipo de trabajo	Plazo para la constitución del equipo de trabajo	Durante los primeros 15 días hábiles la empresa adjudicataria deberá incorporar al menos al 50% del equipo de trabajo para realizar el aprendizaje básico y la entrega de conocimiento de los técnicos salientes del anterior servicio. Este periodo se considerará formativo y no podrá facturarse. A partir de ahí el equipo debe de estar al 100% del equipo.
Modificación del Equipo de Trabajo	Periodo de estabilidad del equipo de trabajo durante la fase inicial	Los técnicos que forman parte del grupo de trabajo no podrán ser sustituidos por la empresa adjudicataria en al menos 180 días hábiles, para así asegurar el buen funcionamiento del equipo, a menos que el personal del Organismo lo estime conveniente. No se considera el caso en el que el técnico se marche de la empresa. Deberá existir un periodo de solapamiento de al menos 10 días hábiles entre el personal saliente y el entrante para el traspaso de conocimientos.
	Plazo de incorporación para la sustitución de un miembro del equipo solicitado por parte de la empresa adjudicataria	Para la incorporación de un nuevo miembro del equipo la empresa tendrá un periodo de 20 días hábiles. Deberá existir un periodo de solapamiento de al menos 10 días hábiles entre el personal saliente y el entrante para el traspaso de conocimientos.
	Plazo de incorporación para la sustitución de un miembro del equipo solicitado por parte del Responsable del Contrato Basado	El responsable del contrato basado podrá solicitar al adjudicatario la sustitución del personal que presta el servicio, con el único requisito de realizarlo con un periodo de antelación de 20 días hábiles. Deberá existir un periodo de solapamiento de al menos 10 días hábiles entre el personal saliente y el entrante para el traspaso de conocimientos.



Periodo de reversión	Plazo para la reversión del Equipo de Trabajo	A la finalización del contrato deberá mantenerse al menos al 50% del equipo durante un mínimo de 10 días hábiles para la reversión del servicio sin que dicho periodo sea facturable.
Incorporación de recursos de forma temporal	Plazo de incorporación de recursos de forma temporal	En caso de que no se alcancen los niveles de servicio requeridos. Se podrá solicitar la incorporación de más recursos de forma temporal avisando con al menos 15 días hábiles de antelación e indicando el tiempo de permanencia con el fin de atender cargas de trabajo, así como la realización de trabajos con nuevas tecnologías.

6.2 ACUERDOS DEL NIVEL DE SERVICIO RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DEL SERVICIO

Los Acuerdos de Nivel de Servicio que se indica a continuación serán obligatorios para todos los contratos basados.

No obstante, cada licitador puede mejorar estos límites en cada una de las licitaciones de contratos basados si así se prevé, en cuyo caso estos límites operarán para ese contrato basado en particular si su adjudicataria es esa empresa licitadora.

Las empresas se deberán comprometer con los siguientes niveles de servicio:

Atención de incidencias:

Tiempo medio de atención de incidencias críticas inferior a 2 horas hábiles.

Tiempo medio de atención de incidencias no críticas inferior a 6 horas hábiles.

Porcentaje de atención de incidencias críticas en tiempo inferior a 2 horas hábiles mayor del 90%.

Porcentaje de atención de incidencias no críticas en tiempo inferior a 6 horas hábiles mayor del 90%.

Atención de peticiones/consultas:

Tiempo medio de atención de peticiones/consultas inferiores a 12 horas hábiles.

Porcentaje de atención de peticiones/consultas en tiempo inferior a 12 horas hábiles mayor del 90%.

Resolución de incidencias:

Tiempo medio de resolución de incidencias críticas inferior a 8 horas hábiles.

Porcentaje de resolución de incidencias críticas en tiempo inferior a 8 horas hábiles mayor del 90%.

Carlos Simón Ferrer		15/03/2024 12:15:14	PÁGINA: 10 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwFnX9pa72VYfI7Z4N1wa0LlpDQ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Tiempo medio de resolución de incidencias no críticas inferior a 12 horas hábiles.

Porcentaje de resolución de incidencias no críticas en tiempo inferior a 12 horas hábiles mayor del 90%.

Porcentaje de reaperturas de incidencias críticas por no conformidad a su resolución menor o igual al 5%.

Porcentaje de reaperturas de incidencias no críticas por no conformidad a su resolución menor o igual al 10%.

Resolución de peticiones/consultas:

Tiempo medio de resolución de peticiones/consultas inferiores a 24 horas hábiles.

Porcentaje de resolución de peticiones/consultas en tiempo inferior a 24 horas hábiles mayor del 90%.

Porcentaje de reaperturas de peticiones/consultas por no conformidad a su resolución menor o igual al 10%.

Proceso	Indicador	Objetivo	Porcentajes
Gestión de incidencias	Atención de Incidencias Críticas	< 2 horas hábiles	>90%
	Atención de Incidencias No Críticas	< 6 horas hábiles	>90%
	Resolución de Incidencias Críticas	< 8 horas hábiles	>90%
	Resolución de Incidencias No Críticas	<12 horas hábiles	>90%
	Porcentaje de reapertura de incidencias críticas		<=5%
	Porcentaje de reapertura de incidencias no críticas		<=10%
Gestión de Peticiones/Consultas	Atención de Peticiones/Consultas	< 8 horas hábiles	>90%
	Resolución de Peticiones/Consultas	< 12 horas hábiles	>90%
	Porcentaje de reapertura de peticiones/consultas		<=10%

Glosario de términos usados en la definición de indicadores:

Indicador	Significado
Incidencias Críticas	Cuando hay una interrupción total del servicio y/o afecta a un gran número de usuarios.



Incidencias No Críticas	Cuando no cumple ninguno de los criterios anteriores.
Atención de Incidencias Críticas	Tiempo que transcurre desde que se crea la incidencia crítica hasta que se le asigna a un técnico.
Atención de Incidencias No Críticas	Tiempo que transcurre desde que se crea la incidencia no crítica hasta que se le asigna a un técnico.
Resolución de Incidencias Críticas	Tiempo que transcurre desde que se crea la incidencia crítica hasta que se resuelve. No se tendrán en cuenta los estados Pendientes de Terceros.
Resolución de Incidencias No Críticas	Tiempo que transcurre desde que se crea la incidencia no crítica hasta que se resuelve. No se tendrán en cuenta los estados de Pendientes de Terceros.
Porcentaje de reapertura de incidencias críticas	Porcentaje de incidencias críticas que una vez resueltas el usuario reabre por no estar conforme con su resolución.
Porcentaje de reapertura de incidencias no críticas	Porcentaje de incidencias no críticas que una vez resueltas el usuario reabre por no estar conforme con su resolución.
Atención de Peticiones/Consultas	Tiempo que transcurre desde que se crea la petición/consulta hasta que se le asigna a un técnico.
Resolución de Peticiones/Consultas	Tiempo que transcurre desde que se crea la petición/consulta hasta que se resuelve. No se tendrán en cuenta los estados Pendientes de Terceros.
Porcentaje de reapertura de peticiones/consultas	Porcentaje de peticiones/consultas que una vez resueltas el usuario reabre por no estar conforme con su resolución.

Para los contratos basados que contemplen un centro de atención a usuarios (CAU) los acuerdos de nivel de servicio son los que aquí se indican:

Indicador	Objetivo	Porcentaje
Tiempo máximo de espera	< 15 segundos	>90%
Tasa de abandono		< 10%
Tasa de resolución en la primera llamada		> 30%
Tasa de transferencia		< 20%
Satisfacción del cliente		>70% satisfecho o muy satisfecho

Glosario de términos usados en la definición de indicadores:

Indicador	Significado
Tiempo máximo de espera	Tiempo máximo de espera de los usuarios antes de ser atendidos por un operador
Tasa de abandono	Porcentaje de llamadas abandonadas sin ser atendidas. No se tendrán en cuenta las llamadas que duren menos de 5 segundos.
Tasa de resolución en la primera llamada	Porcentaje de llamadas resueltas la primera vez que son atendidas.
Tasa de transferencia	Porcentaje de llamadas que son transferidas de un operador a otro
Satisfacción del cliente	Mide la satisfacción del usuario después de interactuar con el CAU. Podrá ser insatisfecho, satisfecho o muy satisfecho

7 VALOR ESTIMADO DEL ACUERDO MARCO

El artículo 101.13 de la LCSP establece que para los acuerdos marco se tendrá en cuenta el valor máximo estimado, excluido el Impuesto sobre el Valor Añadido, del conjunto de contratos previstos durante la duración total del acuerdo marco.

Para determinar este importe, se ha realizado un análisis de contratos de servicios de Soporte al Puesto de Trabajo en anualidades anteriores. Este análisis se ha realizado sobre la información de licitaciones disponible en GIRO, sistema de información económico-financiera de la Junta de Andalucía creado por la Orden de 17 de diciembre de 2014 de la Consejería competente en materia de Hacienda, por la que se acuerda la implantación del sistema de gestión integral de recursos organizativos de la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales.

De dicho estudio, se ha obtenido el importe anual de contratos de objeto similar para cada uno de los organismos analizados y que se muestra en la tabla siguiente.

ORGANISMO	CONTRATO	IMPORTE ANUAL
AGAPA	055-2019,JURID-SVJC	499.241,98 €
CAPGDS-CAPDER	2018/45765	333.147,14 €
CAPGDS-CMAOT		1.126.747,67 €
CCPH	2020/121010178	1.343.522,92 €
CED	2019/35463	223.281,14 €
CEFTA	Encargo a medio propio	1.419.184,70 €
CFIOT	S-74755-SERV-2019	450.693,18 €
CHYFE	2019/677297	777.135,70 €
CIPSC	298/2021	1.000.000,00 €



CPAI	2020/327762	1.355.835,50 €
CSAFA	97/2018	215.197,67 €
CTEICU	CONTR 2018 39308 (Lote IV)	523.212,71 €
CTRJAL-SGJ	Resolución encargo 2021/2	1.886.147,36 €
CTRJAL-SGT	2020/899814 Lotes 1, 3 y 4	965.664,30 €
IAAP	2021/250794	124.218,99 €
IAJ	EXPIJ17-119-00CS	264.000,00 €
IAM	Encargo	84.806,67 €
IECA	2019/775426	74.890,96 €
IFAPA	2021/100300	297.504,00 €
PAG	2018/67540	82.455,96 €
	TOTAL	13.046.888,55 €

Así, el valor anual que arroja el estudio supera ligeramente los 13 millones de euros.

De este modo, para calcular el valor estimado del Acuerdo Marco, extrapolamos este valor anual (13 millones de euros) a un periodo de cuatro años (la duración total del acuerdo marco si se ejecutan las prórrogas previstas). Se ha considerado incremento por modificaciones del Acuerdo Marco.

Así, el valor estimado del Acuerdo Marco serían 52 millones de euros.

De acuerdo con el Art. 100.3 LCSP, al no ser necesario que se apruebe un presupuesto base de licitación, estos importes tienen carácter meramente orientativo y no vinculante. En consecuencia, no existe obligación de contratación de un volumen determinado de servicios, ya que los destinatarios del acuerdo marco las realizarán en función de sus necesidades. En este sentido, el valor máximo estimado del acuerdo marco no limita el número de contratos basados a adjudicar durante la vigencia de este. Asimismo, y por la misma razón, la financiación se establecerá en los contratos basados en el presente acuerdo marco, por lo que el acuerdo marco no necesita de autorización previa de gasto.

8 PRECIOS MÁXIMOS DE LICITACIÓN DE LOS CONTRATOS BASADOS

Se definen como precios de licitación los importes máximos que las personas licitadoras podrán aplicar como contraprestación para la realización de las prestaciones que componen el objeto del presente acuerdo marco.

El precio de licitación de cada contrato basado podrá formularse tanto en términos de precios unitarios referidos a los distintos componentes de la prestación o a las unidades de la misma que se entreguen o ejecuten como en términos de precios aplicables a tanto alzado a la totalidad o a parte de las prestaciones del contrato.

En los casos en que el precio de licitación se formule en función de la determinación de perfiles y horas estimadas para cada uno de ellos, se tomará como referencia las tarifas aprobadas por la Agencia Digital de Andalucía sobre perfiles y precios de referencia para la

Carlos Simón Ferrer		15/03/2024 12:15:14	PÁGINA: 14 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwFnX9pa72VYfI7Z4N1wa0LlpDQ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

contratación de bienes y servicios TIC vigente en la fecha en que se dicte el acuerdo de inicio del contrato basado.

9 SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA

Las personas licitadoras podrán acreditarla mediante un volumen de negocios adecuado para la ejecución de los contratos basados en el acuerdo marco, de acuerdo con lo establecido en el artículo 87 de la LCSP. Asimismo, y según lo dispuesto en el artículo 87.4, “La solvencia económica y financiera requerida deberá resultar proporcional al objeto contractual de conformidad con lo establecido en el artículo 74.2, no debiendo en ningún caso suponer un obstáculo a la participación de pequeñas y medianas empresas”.

Para conseguir esa proporcionalidad, es necesario recordar que estamos ante una licitación de un acuerdo marco, cuya principal diferencia con un contrato convencional, a efectos de la materia que nos ocupa (que es la determinación de la solvencia), es que el valor estimado, corresponde, según se establece en el artículo 101.13 de la LCSP, al valor del conjunto de contratos previstos durante la duración total del acuerdo marco. Como puede entenderse, este valor será siempre muy superior al de cualquiera de los contratos basados en el mismo que puedan celebrarse.

Se ha calculado sobre la base de los contratos ejecutados referidos anteriormente, que el valor medio de una anualidad de estos contratos es de 652.344,43 €.

En base a la reflexión anterior, se determina que el volumen anual de negocios de la persona licitadora, referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles, deberá ser al menos igual o superior a una vez y media el valor de la anualidad media, que se corresponde con 978.516,65 €. Para fijar la cifra del volumen de negocio exigido se ha hecho uso de la potestad que la LCSP, en sus artículos 90 y 92 confiere al órgano de contratación para fijar, libremente, los valores mínimos de solvencia exigidos.

El volumen anual de negocios de la persona licitadora se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si la persona empresaria estuviera inscrita en dicho registro, y en caso contrario, por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrita. Las personas empresarias individuales no inscritas en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

10 SOLVENCIA TÉCNICA

Para acreditar la solvencia técnica las personas licitadoras tendrán que cumplir los criterios que se especifican a continuación:

Criterio 1: Proyectos de igual o similar naturaleza.

Haber efectuado al menos 3 proyectos de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del acuerdo marco con un importe acumulado en los últimos 3 años igual o superior a una vez y media el valor de la anualidad media, que se corresponde con 978.516,65 €.

Carlos Simón Ferrer		15/03/2024 12:15:14	PÁGINA: 15 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwFnX9pa72VYfI7Z4N1wa0LpDQ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La justificación de la elección de este criterio es porque es fundamental el conocimiento y la experiencia práctica adquirida y acumulada por las personas licitadoras en la ejecución de contratos de similar naturaleza y/o alcance para una adecuada ejecución con calidad de los contratos basados que pudieran licitarse. Para justificar la igual o similar naturaleza se tendrán en cuenta los cuatro primeros dígitos de los códigos CPV (según el Vocabulario común de contratos públicos aprobado por Reglamento (CE) 2195/2002, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de noviembre de 2002) correspondientes al trabajo acreditado coinciden con los cuatro primeros dígitos de algunos de los códigos CPV indicados para el Acuerdo Marco.

No se estima conveniente utilizar como criterio para justificar la igual o similar naturaleza la coincidencia de los tres primeros dígitos de los respectivos códigos CPV, según el Vocabulario común de contratos públicos aprobado por Reglamento (CE) 2195/2002, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de noviembre de 2002, puesto que estos códigos acreditan una solvencia de carácter más general en proyectos de naturaleza TIC, y se pretende una solvencia específica en los servicios concretos que se incluyen en este AM de soporte al puesto de trabajo. Es por ello que se restringe a los cuatro primeros dígitos, que pueden adecuarse de forma más específica a lo pretendido. Se introduce la opción de admitir supletoriamente proyectos en los que no se dé esta coincidencia pero que tengan como objeto principal trabajos de los incluidos en el AM. De este modo, se incorporan experiencias que no estén vinculadas a CPV (por ejemplo, las de sector privado) o aquellas que correspondan a trabajos similares a los requeridos, pero estén vinculados a un CPV diferente de los indicados.

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 90 de la LCSP, el periodo durante el que se podrá acreditar la realización de servicios de igual o similar naturaleza será el de los últimos tres años.

Los servicios efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario.

Criterio 2: Perfiles

Se debe disponer de todos los perfiles detallados en el Pliego de Prescripciones Técnicas, sin perjuicio de los que se requieran en los contratos basados.

Los perfiles y número mínimo que se requieren son los siguientes:

- 1 Jefe de proyecto
- 1 Coordinador de equipo
- 2 Técnico de microinformática N1
- 2 Técnico de microinformática N2
- 2 Técnico de sistemas
- 2 Técnico de seguridad

Carlos Simón Ferrer		15/03/2024 12:15:14	PÁGINA: 16 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwFnX9pa72VYfI7Z4N1wa0LpDQ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La justificación de este criterio de solvencia es porque para poder prestar el conjunto de servicios descritos son necesarios unos conocimientos técnicos por parte de los licitadores que garanticen la calidad de los servicios prestados.

La acreditación de este requisito se realizará a través del curriculum y del TC2 que acredite que es personal de la empresa ó de una declaración responsable debidamente firmada.

Criterio 3: Experiencia mínima para los perfiles solicitados.

Garantizar una experiencia mínima para los perfiles detallados en el Pliego de Prescripciones Técnicas que puedan adscribirse a la ejecución de los contratos basados.

La justificación de la elección de este criterio de solvencia es porque por una parte se puede evaluar la capacidad y competencia técnica de los licitantes para llevar a cabo el proyecto o servicio y por otra se garantiza la calidad y eficiencia del servicio. La experiencia previa en proyectos similares proporciona una indicación sólida de la habilidad de los licitantes para enfrentar desafíos técnicos, aplicar conocimientos relevantes y cumplir con los requisitos del servicio.

La experiencia de los perfiles puede influir directamente en la calidad y eficiencia del servicio proporcionado. La familiaridad con tecnologías, métodos y prácticas específicas puede ayudar a evitar problemas comunes, reducir errores y acelerar la ejecución del proyecto. Al requerir solvencia técnica a través de la experiencia, se busca asegurar que los licitantes cuenten con las habilidades necesarias para cumplir con los estándares de calidad establecidos.

Por último, la inclusión de la experiencia de los perfiles en un pliego de servicios permite minimizar los riesgos asociados con proyectos o servicios complejos.

En la siguiente tabla se especifica el número mínimo de años de experiencia exigido por perfil.

PERFIL	EXPERIENCIA MÍNIMA (EN MESES)
Jefe de proyecto	48
Coordinador de equipo	36
Técnico de microinformática N1	12
Técnico de microinformática N2	12
Técnico de sistemas	24
Técnico de seguridad	24

El requisito se acreditará mediante aportación de declaración responsable de su cumplimiento.

Debe tenerse en cuenta que, en todo momento de la ejecución de cualquiera de los contratos basados, y en todo caso al inicio y cuando se incorpore una persona nueva, puede exigirse la acreditación mediante curriculum vitae de la experiencia de cada uno de los miembros del equipo de trabajo que esté adscrito al mismo.

11 CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

A través del acuerdo marco se busca que un mayor número de entidades concurren a la licitación, favoreciendo la competencia con el fin de garantizar la adecuada prestación de los servicios que constituyen el objeto del contrato. Para la selección de empresas en esta licitación del acuerdo marco y en sus correspondientes contratos basados, se van a emplear criterios cualitativos y otros valorables mediante la aplicación de fórmulas, que inciden en un mejor servicio.

A continuación, se indican algunos aspectos generales que deberán ser tenidos en cuenta en la aportación de la información por parte de las personas licitadoras y en la valoración de los criterios de adjudicación:

- Se han escogido criterios que aporten beneficios directos a la solución propuesta, es decir, que todos los criterios aportarán un valor significativo necesario o bien para que el servicio sea más completo o bien que su gestión sea más asequible, lo que facilita la supervisión de la ejecución. Se han evitado todos aquellos criterios que no aporten valor a los servicios solicitados.

Para la acreditación del cumplimiento de los criterios de adjudicación previsto/s en los pliegos para el acuerdo marco y para los contratos basados, la persona licitadora propuesta como adjudicataria deberá aportar una Declaración responsable fechada y firmada donde conste por el mismo que lo ofertado cumple con el objeto del acuerdo marco y con los contratos basados y que las circunstancias se van a mantener durante toda la ejecución de los mismos.

11.1 CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL ACUERDO MARCO

La prestación de los servicios objeto del presente acuerdo marco requieren de la prestación de los servicios de los perfiles profesionales para la consecución de sus fines, así como unas metodologías, modelos de trabajo y conocimiento en general de las tecnologías de la información. Siendo estos factores los pilares fundamentales para la buena ejecución del contrato, la totalidad de los criterios de adjudicación diseñados tienen por objeto velar y garantizar la máxima calidad en la fase de ejecución del servicio.

Se ha optado por incluir de forma exclusiva en esta primera fase de licitación, para la selección de las empresas adjudicatarias del acuerdo marco, criterios de valoración automáticos o valorables mediante la aplicación de fórmulas, que puntúen a las empresas conforme a parámetros de capacitación y calidad técnica de los perfiles con que cuentan para la realización de los contratos basados, o mejoras sobre los parámetros mínimos de nivel de servicio o garantía.

Concretamente se valorarán:

Carlos Simón Ferrer		15/03/2024 12:15:14	PÁGINA: 18 / 29
VERIFICACIÓN	NjyGwFnX9pa72VYfI7Z4N1wa0LpDQ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

DESCRIPCIÓN	CARÁCTER	PUNTUACIÓN
Mejora de los ANS	Automático/Fórmula	30
Experiencia del personal adicional a la solvencia técnica	Automático/Fórmula	30
Coste de los servicios predefinidos del soporte al puesto de trabajo	Automático/Fórmula	30
Certificaciones relacionadas con el objeto del Acuerdo Marco	Automático/Fórmula	10

Criterio 1: Mejora de los ANS

Se valorará de 0 a 30 puntos, la mejora de los valores objetivos establecidos para los indicadores de calidad definidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) relacionados con la gestión del equipo de trabajo, que se encuentran definidos en el punto 6.1 Acuerdos de nivel de servicio relacionados con la gestión del equipo de trabajo.

La puntuación se otorgará aplicando las siguientes reglas de valoración, para todos y cada uno de los indicadores del ANS:

- Se asignará la puntuación de 0 puntos:
 - a las ofertas que no indiquen nada.
 - a las ofertas que indiquen valores iguales o peores a los establecidos.
- Se asignará una puntuación de 30 puntos:

La oferta con el mejor valor propuesto, es decir, que oferte el valor que presente la mayor distancia al valor objetivo establecido mejorando el mismo.

- Se asignará una puntuación > 0 puntos y < 30 puntos:

La puntuación se establecerá en base a un ajuste lineal en función del valor propuesto, los dos extremos anteriores, y el tipo de indicador, es decir, si se pretende Maximizar (que se mejore proponiendo los mayores valores posibles), se aplicará la fórmula Maximizar lineal, si se pretende Minimizar (que se mejore ofertando los menores valores posibles), se aplicará la fórmula Minimizar lineal.

En el siguiente cuadrante se indica los indicadores, objetivos mínimos, umbrales límites de mejora y la fórmula a aplicar:

Proceso	Indicador	Objetivo	Umbral límite	Fórmula
Composición del Equipo de trabajo	Plazo para la constitución del equipo de trabajo	15 DIAS	5 DIAS	Minimizar lineal
Modificación del Equipo de Trabajo	Periodo de estabilidad del equipo de trabajo durante la fase inicial	180 DIAS	365 DIAS	Maximizar lineal

	Plazo de incorporación para la sustitución de un miembro del equipo solicitado por parte de la empresa adjudicataria	20 DIAS	10 DIAS	Minimizar lineal
	Plazo de incorporación para la sustitución de un miembro del equipo solicitado por parte del Responsable del Contrato Basado	20 DIAS	10 DIAS	Minimizar lineal
Periodo de reversión	Plazo para la reversión del Equipo de Trabajo	10 DIAS	20 DIAS	Maximizar lineal
Incorporación de recursos de forma temporal	Plazo de incorporación de recursos de forma temporal	15 DIAS	5 DIAS	Minimizar lineal

Tanto el objetivo como el umbral límite son días hábiles.

La puntuación final del criterio para cada oferta se calculará haciendo el promedio de las puntuaciones de todos los indicadores del ANS, considerando que todos los indicadores del ANS tienen el mismo peso porcentual.

Justificación

Se justifica la elección de este criterio de mejoras, porque se entiende que afecta directamente sobre la calidad del resultado de los trabajos previstos en los distintos contratos basados, al actuar sobre los indicadores del Acuerdo de Nivel de Servicios.

Acreditación

La acreditación de este criterio se realizará a través de la declaración responsable.

El seguimiento del cumplimiento del compromiso adquirido se realizará en los contratos basados durante la gestión de la facturación asociada, al revisar el informe que obligatoriamente debe presentar la adjudicataria con el detalle del cumplimiento de los indicadores del ANS, la entidad adjudicadora, deberá comprobar el cumplimiento de valores objetivos comprometidos y determinar la aplicación de penalidades si procede. Este seguimiento se realizará sobre los valores objetivos de cada indicador, considerando las posibles mejoras ofertadas en la licitación del acuerdo marco y en la del contrato basado.

Criterio 2: Experiencia del personal adicional a la solvencia técnica.

Se valorará de 0 a 30 puntos, la aportación de experiencia adicional a la mínima exigida en cada uno de los perfiles indicada en el punto 10. Solvencia Técnica.

Nótese que no se valora la experiencia general adicional sino en ese perfil específico y que el valor indicado sobre el mínimo de experiencia requerido como solvencia técnica supondrá una obligación para la persona licitadora en todos los contratos basados en los que resulte adjudicataria, de manera que en todo caso los miembros del equipo de trabajo que se adscriban a cada contrato basado para su ejecución tendrán que cumplir el mínimo de experiencia en función de su perfil en cada caso.

Para cada perfil, la puntuación vendrá determinadas por las siguientes reglas de valoración:

- Se asignará la puntuación de 0 puntos:
 - a las ofertas que no indiquen nada.
 - a las ofertas que iguallen la solvencia técnica solicitada.
- Se asignará una puntuación > 0 puntos y ≤ 30 puntos.

La puntuación para cada perfil se calculará aplicando la fórmula Maximizar logarítmica, siendo P_{MAX} 30 puntos. Hay un umbral máximo de experiencia de 120 meses.

La puntuación total del criterio para cada oferta será la media entre las puntuaciones obtenidas para todos los perfiles, siendo la puntuación máxima 30 puntos.

Justificación

Se justifica la elección de este criterio en que al ser el objeto del acuerdo marco la prestación de servicios de soporte, en donde la experiencia del personal adscrito afecta de manera significativa a la calidad del resultado de la ejecución de los contratos basados, se considera fundamental para la calidad de los trabajos, valorar la experiencia adicional, a la requerida como requisito de solvencia técnica, que la persona licitadora pueda ofertar como compromiso para el personal que adscriba en la ejecución de los contratos basados.

Acreditación

La acreditación de este criterio se realizará a través de una declaración responsable indicando de forma clara los meses adicionales de experiencia por cada rol a los que se compromete para el personal a adscribir en los distintos contratos basados. Debe tenerse en cuenta en los contratos basados que no se computarán los tres años de experiencia adicionales exigidos en caso de disponer de una titulación inferior a la solicitada, tal y como se indica en el PPT.

Para acreditar el cumplimiento del compromiso adquirido, las personas licitadoras asumen la obligación de emitir al inicio del contrato basado en el que resulten adjudicatarias o cuando se produzca un relevo en el equipo, -cuando así se lo requiera la entidad adjudicadora-, la documentación que acredite la experiencia del personal: los Currículum Vitae (CV) y los correspondientes certificados de ejecución de servicios.

Carlos Simón Ferrer		15/03/2024 12:15:14	PÁGINA: 21 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwFnX9pa72VYfI7Z4N1wa0LpDQ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Criterio 3: Coste de los servicios predefinidos de soporte al puesto de trabajo

Se valorará de 0 a 30 puntos el coste de las unidades de servicio predefinidas que a continuación se detallan:

Servicio de soporte presencial y remoto para 50 usuarios ubicados en la misma sede

Servicio de atención y soporte al puesto de trabajo de 50 usuarios ubicados en la misma sede en modalidad presencial y remoto con horario de servicio 12x5.

Para la valoración de este servicio debe tenerse en cuenta que deben cumplirse los niveles de servicio ofertados por el licitador y que serán de aplicación las penalizaciones establecidas por el incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

Así mismo se debe tener en cuenta que este servicio de soporte a usuarios incluye todas las tareas que se identifican en el punto 2.1 Descripción de los servicios del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Servicio de soporte presencial para 50 usuarios ubicados en la misma sede

Servicio de atención y soporte al puesto de trabajo de 50 usuarios ubicados en la misma sede en modalidad solo presencial con horario de servicio 12x5.

Para la valoración de este servicio debe tenerse en cuenta que deben cumplirse los niveles de servicio ofertados por el licitador y que serán de aplicación las penalizaciones establecidas por el incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

Así mismo se debe tener en cuenta que este servicio de soporte a usuarios incluye todas las tareas que se identifican en el punto 2.1 Descripción de los servicios del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Servicio de soporte remoto para 50 usuarios

Servicio de atención y soporte al puesto de trabajo de 50 usuarios en modalidad solo remota con horario de servicio 12x5.

Para la valoración de este servicio debe tenerse en cuenta que deben cumplirse los niveles de servicio ofertados por el licitador y que serán de aplicación las penalizaciones establecidas por el incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

Así mismo se debe tener en cuenta que este servicio de soporte a usuarios incluye todas las tareas que se identifican en el punto 2.1 Descripción de los servicios del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Servicio de centro de atención a usuarios para 100 usuarios

Servicio de registro y categorización de tickets para 100 usuarios en horario de servicio 12x5. Con resolución de primer nivel.

Para la valoración de este servicio debe tenerse en cuenta que deben cumplirse los niveles de servicio ofertados por el licitador y que serán de aplicación las penalizaciones establecidas por el incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

Carlos Simón Ferrer		15/03/2024 12:15:14	PÁGINA: 22 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwFnX9pa72VYfI7Z4N1wa0LpDQ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Para la valoración de la propuesta se deberá incluir para cada uno de los servicios definidos la siguiente información:

- Número de unidades de cada uno de los perfiles que considere necesario para la prestación del servicio descrito, pudiéndose ofertar fracciones de estos.
- Importe mensual del servicio IVA no incluido.

Se incluirá la información en la siguiente tabla:

PERFIL	DEDICACIÓN
Jefe de proyecto	
Coordinador de equipo	
Técnico de sistemas	
Técnico de seguridad	
Técnico de microinformática N1	
Técnico de microinformática N2	
COSTE DEL SERVICIO (IVA NO INCLUIDO)	
	€

Para cada servicio, la valoración de este criterio se hará de la siguiente forma:

- Dedicación de los perfiles:
 - P_{MAX} 20 puntos.
 - Peso:
 - Jefe de proyecto: 2
 - Coordinador de equipo: 4,5
 - Técnico de sistemas: 2
 - Técnico de seguridad 1
 - Técnico de microinformática N1: 5
 - Técnico de microinformática N2: 5,5
 - Valoración: se aplica la fórmula maximizar logarítmica para cada una de las dedicaciones. La puntuación total del criterio para cada oferta será la media entre las puntuaciones obtenidas para todos los perfiles, siendo la puntuación máxima 20 puntos.
- Peso del coste del servicio:
 - P_{MAX} 10 puntos.
 - Valoración: se aplica la fórmula minimizar lineal. Se debe tener en cuenta que el coste del servicio ofertado será de aplicación durante toda la ejecución del acuerdo marco.

La valoración total del criterio será la media de la puntuación obtenida para cada uno de los servicios.

Criterio 4: Certificaciones relacionadas con el objeto del acuerdo marco

Se valorará de 0 a 10 puntos, la acreditación mediante certificado o mediante otras pruebas de medida equivalente del cumplimiento de los requisitos establecidos por:

- Norma ISO/IEC 20000 “Gestión de servicios de TI”.
- Norma ISO/IEC 27001 “Sistemas de gestión de seguridad de la información”.

La puntuación vendrá determinada por:

- 5 puntos por la certificación de la norma ISO/IEC 20000 u otra de la que se pruebe su equivalencia.
- 5 puntos por la certificación de la norma ISO/IEC 27001 u otra de la que se pruebe su equivalencia.

Justificación

El apartado 6 del artículo 145 de la LCSP determina que “Se considerará que un criterio de adjudicación está vinculado al objeto del contrato cuando se refiera o integre las prestaciones que deban realizarse en virtud de dicho contrato, en cualquiera de sus aspectos y en cualquier etapa de su ciclo de vida, incluidos los factores que intervienen en los siguientes procesos:

- a) en el proceso específico de producción, prestación o comercialización de, en su caso, las obras, los suministros o los servicios, con especial referencia a formas de producción, prestación o comercialización medioambiental y socialmente sostenibles y justas;
- b) o en el proceso específico de otra etapa de su ciclo de vida, incluso cuando dichos factores no formen parte de su sustancia material.”

Se justifica la elección de este criterio por estar estas certificaciones relacionadas con la provisión de servicios objeto del Acuerdo Marco, contemplando requisitos y procedimientos aplicables de forma directa a la prestación de estos servicios:

- Norma ISO/IEC 20000. Es la norma internacional más reconocida para los sistemas de gestión de TI. Esta norma ayuda a las organizaciones a conseguir servicios de TI más efectivos aplicando las mejores prácticas. Permite que una organización gestione su obligación de cumplir con los requisitos legales aplicables y otras obligaciones de las partes interesadas, y compruebe periódicamente el estado de cumplimiento. Proporciona un marco y un enfoque sistemático para planificar, implementar, operar, revisar, mantener y mejorar un sistema de gestión de servicios TI. Los procesos que se siguen en la empresa para la provisión de los servicios estarán acreditados y garantizarán una mayor sistematización de la prestación redundando en un mejor servicio y una mayor satisfacción de los requisitos que se hayan establecido.
- Norma ISO/IEC 27001. Esta norma internacional garantiza que la empresa tiene implantado un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), lo que asegura que la información que maneja la empresa está bien protegida y favorece el cumplimiento con todos los requerimientos legales que existen en el ámbito de la seguridad de la información. Teniendo en cuenta que la información es un activo

Carlos Simón Ferrer		15/03/2024 12:15:14	PÁGINA: 24 / 29
VERIFICACIÓN	NjyGwFnX9pa72VYfl7Z4N1wa0LpDQ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

clave en la prestación de los servicios de soporte, la disponibilidad de dicha certificación garantiza que la organización ha estudiado y puesto en marcha los procesos de seguridad de información adecuados y proporciona la confianza adecuada en el manejo de la información que desde la Agencia Digital de Andalucía se proporcione como base para la realización de los trabajos.

Estas normas se concretan en la aplicación de medidas, métodos, controles, prácticas, reglas, comprobaciones, para conseguir, en este caso, los niveles adecuados de garantía de la calidad ante el usuario o cliente de los servicios en la realización de la prestación. Por lo que la disponibilidad de la certificación -en cada ámbito- garantiza un control previo sobre los procesos que permiten la prestación del servicio tanto desde la óptica de la gestión de los servicios de TI como de la seguridad de la información, redundando por tanto en la mejor calidad del servicio recibido.

A efectos de demostrar la equivalencia de otra certificación aportada, deberá probarse que la certificación alternativa verifica las siguientes cuestiones en cada caso:

- Requisitos que debe cumplir una certificación equivalente a la ISO/IEC 20000:
 - Verifica que la organización implementa y mantiene un Sistema de Gestión de Servicios de TI (SGSTI).
 - Verifica que la organización tiene políticas y procedimientos escritos que describen como se manejan y mejoran los servicios de TI.
 - Verifica que la organización tiene un enfoque sistemático para la planificación y gestión de servicios de TI, incluyendo la definición de objetivos y la asignación de recursos.
 - Verifica que la organización monitoriza y controla la disponibilidad y la capacidad de los servicios de TI para garantizar que cumplan con las necesidades de los usuarios.
 - Verifica que la organización implementa medidas para gestionar y resolver incidencias y problemas de servicios de TI de manera efectiva y eficiente.
 - Verifica que la organización tiene un proceso formal para el control de cambios de servicios de TI, incluyendo la evaluación y aprobación de los cambios antes de su implementación.
 - Verifica que la organización implementa un enfoque de mejora continua para su SGSTI, lo que significa revisar y mejorar constantemente sus políticas, procedimientos y servicios de TI.
 - Verifica que la organización capacita a su personal en materia de gestión de servicios de TI para asegurarse de que comprendan sus responsabilidades en la prestación de servicios de TI de alta calidad.

- Requisitos que debe cumplir una certificación equivalente a la ISO/IEC 27001:
 - Verifica que la organización ha implementado y mantiene un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).
 - Verifica que la organización dispone de políticas y procedimientos escritos que describen como manejar y proteger la información.
 - Verifica que la organización lleva a cabo una identificación y evaluación de riesgos de seguridad de la información y establece medidas para mitigarlos.

Carlos Simón Ferrer		15/03/2024 12:15:14	PÁGINA: 25 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwFnX9pa72VYfl7Z4N1wa0LlpDQ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Verifica que la organización implementa medidas de seguridad para controlar el acceso a la información sensible y limitar el acceso solo a aquellos que tienen una necesidad legítima de conocerla.
- Verifica que la organización monitoriza su SGSI y lleva a cabo auditorías periódicas para verificar su eficacia.
- Verifica que la organización implementa un enfoque de mejora continua para su SGSI, es decir, que revisa y mejora constantemente sus políticas, procedimientos y medidas de seguridad.
- Verifica que la organización capacita a su personal en materia de seguridad de la información, para asegurar que comprendan sus responsabilidades en la protección de la información.

Acreditación

La acreditación de este criterio se realizará mediante declaración responsable, indicando si se dispone en cada caso de la certificación o de otra equivalente que acredite los mismos requisitos. Asimismo, se deben acompañar las copias de las certificaciones que haya declarado disponer.

En el caso en que aporte una certificación equivalente, se deberá justificar dicha equivalencia mediante un documento que permita verificar el cumplimiento de los requisitos.

Fórmulas a aplicar

Fórmula Maximizar lineal

$$C_i = P_{MAX} \times \left[\frac{O_i - V_{LicMin}}{O_{MAX} - V_{LicMin}} \right]$$

Donde:

C_i =Puntuación del criterio, obtenida por la oferta que se valora de la persona licitadora i

P_{max} =Puntuación máxima para ese criterio/subcriterio

O_i =Es el valor ofertado por la empresa licitadora i, o cuando hay umbral de saciedad es el mínimo entre el umbral de saciedad y el ofertado por la empresa licitadora

O_{MAX} =Valor ofertado más alto para el criterio de entre todas las empresas licitadoras o en su caso, o cuando hay umbral de saciedad es el mínimo entre el umbral de saciedad y el valor ofertado más alto de entre las empresas licitadoras.

V_{LicMin} =Valor mínimo establecido para el criterio

Fórmula Maximizar logarítmica

$$C_i = P_{MAX} \times \left[\frac{\log(O_i + 1)}{\log(O_{MAX} + 1)} \right]$$

Carlos Simón Ferrer		15/03/2024 12:15:14	PÁGINA: 26 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwFnX9pa72VYfI7Z4N1wa0LlpDQ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Donde:

C_i =Puntuación del criterio, obtenida por la oferta que se valora del licitador i

P_{MAX} =Puntuación máxima para ese criterio/subcriterio

O_i =Valor ofertado por el licitador i

O_{MAX} =Valor ofertado más alto para el criterio de entre todas las ofertas válidas.

Fórmula Minimizar lineal

$$C_i = P_{MAX} \times \left[\frac{V_{LicMAX} - O_i}{V_{LicMAX} - O_{min}} \right]$$

Donde:

C_i =Puntuación del criterio, obtenida por la oferta de la empresa licitadora i

P_{MAX} =Puntuación máxima para ese criterio/subcriterio

O_i =Es el valor ofertado por la empresa licitadora i, o cuando hay umbral de sociedad es el máximo entre el umbral de sociedad y el ofertado por la empresa licitadora.

O_{min} =Valor ofertado más bajo para ese criterio de entre todas las empresas licitadoras, o cuando hay un umbral de sociedad es el máximo entre el umbral de sociedad y el valor ofertado más bajo de entre las empresas licitadoras.

V_{LicMAX} =Valor máximo establecido para el criterio

11.2 CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DE LOS CONTRATOS BASADOS

Podrán establecerse tanto criterios evaluables mediante juicios de valor como criterios evaluables mediante fórmulas. La valoración de los criterios evaluables mediante fórmulas se efectuará siempre con posterioridad a la de los criterios evaluables mediante juicios de valor, dejándose constancia documental de ello.

A continuación, se detallan los criterios de adjudicación que podrán utilizarse en los contratos basados:

Criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor:

1. Solución técnica propuesta
 - 1.1. Organización propuesta para el desarrollo del servicio. Descripción de las tareas propias del Servicio, responsabilidades y objetivos perseguidos.
 - 1.2. Metodología a usar en la prestación.
 - 1.3. Recursos concretos puestos a disposición del proyecto, recursos especializados en diferentes materias: titulación, certificaciones y experiencia.
2. Procedimiento de control y seguimiento
 - 2.1. Adecuación de los procedimientos de control y seguimiento. Modelo de relación con la Agencia Digital de Andalucía para el control y el seguimiento del trabajo, organigrama propuesto, descripción de informes, fechas de entrega, etc.
 - 2.2. Herramientas de control y seguimiento.

Carlos Simón Ferrer		15/03/2024 12:15:14	PÁGINA: 27 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwFnX9pa72VYfI7Z4N1wa0LpDQ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- 2.3. Compromiso de la empresa con la calidad. Procedimientos y recursos que se van a aplicar para medir y determinar si los resultados obtenidos son los esperados.
Métricas de seguimiento.
3. Plan de formación para técnicos.
 4. Servicio de guardias fuera del horario laboral.
 5. Herramientas para la optimización del trabajo diario.

En los contratos basados se indicará la puntuación de cada de los criterios y subcriterios.

Criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas:

1. Proposición económica.
2. Aporte de horas adicionales a disposición del proyecto. Se valorará la aportación de horas adicionales de técnicos con el mismo perfil, formación y certificaciones que los solicitados en el pliego.
3. Mejoras en los acuerdos de nivel de servicio. Mejoras en los indicadores establecidos en el apartado “3.3 Acuerdos de Nivel de Servicio relacionados con la gestión de trabajo” del PPT, así como de otros acuerdos de nivel de servicio que se incluyan en los contratos basados.
4. Certificaciones del equipo de trabajo.
5. Certificaciones de empresa.

En los contratos basados se indicará la puntuación de cada de los criterios y subcriterios.

En cada uno de estos criterios se deberá especificar:

- Descripción de los aspectos que se valoraran.
- Fórmula, para los criterios valorados mediante la aplicación de fórmulas.
- Puntuación.

Dentro de cada uno de los criterios, se podrán definir un conjunto de subcriterios o aspectos de valoración parcial a tener en cuenta, indicando en cada caso los pesos que les corresponda, que permitirá detallar, concretar y adaptar la valoración al objeto y escenario concreto del contrato basado.

Será obligatorio incluir en todos los contratos basados el criterio Proposición Económica, con una puntuación mínima del 20% del total.

12 PENALIZACIONES DE LOS CONTRATOS BASADOS

Las penalizaciones que podrán aplicarse en su caso en los contratos basados se encuentran en el punto 4.10 del PCAP Penalidades de los contratos basados.

Carlos Simón Ferrer		15/03/2024 12:15:14	PÁGINA: 28 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwFnX9pa72VYfI7Z4N1wa0LpDQ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

13 CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN

En aplicación del artículo 202 de la LCSP, se prevé el establecimiento de la siguiente condición especial de ejecución para el acuerdo marco y sus contratos basados:

- o Con objeto de contribuir en el ámbito de la contratación de un servicio de tecnologías de la información y la comunicación a la mitigación y lucha contra los efectos del fenómeno del cambio climático, en alineación con la Ley 8/2018, de 8 de octubre, de medidas frente al cambio climático y para la transición hacia un nuevo modelo energético en Andalucía, cualquier documento asociado a la ejecución de este acuerdo marco y de cualquiera de sus contratos basados debe ser suministrado por medios electrónicos para fomentar el ahorro de papel, así como cualquier entregable del proyecto, incluyendo documentación, manuales, actas e informes. En aquellos casos en que no sea posible o que por alguna razón justificada sea necesario aportar documentación en soporte papel las personas licitadoras deberán comprometerse a usar papel reciclado.

14 DETERMINACIÓN DEL PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN EN LOS CONTRATOS BASADOS

Se definen como precios de licitación los importes máximos que las personas licitadoras podrán aplicar como contraprestación para la realización de las prestaciones que componen el objeto del presente acuerdo marco.

El precio de licitación de cada contrato basado podrá formularse tanto en términos de precios unitarios referidos a los distintos componentes de la prestación o a las unidades de esta que se entreguen o ejecuten como en términos de precios aplicables a tanto alzado a la totalidad o a parte de las prestaciones del contrato.

En los casos en que el precio de licitación se formule en función de la determinación de perfiles y horas estimadas para cada uno de ellos, se tomará como referencia las tarifas aprobadas por la Agencia Digital de Andalucía sobre perfiles y precios de referencia para la contratación de bienes y servicios TIC vigente en la fecha en que se dicte el acuerdo de inicio del contrato basado.

Fdo. electrónicamente: Carlos Simón Ferrer

Subdirector de Puesto de Trabajo y Proyectos Singulares

Carlos Simón Ferrer		15/03/2024 12:15:14	PÁGINA: 29 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwFnX9pa72VYfI7Z4N1wa0LpDQ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	