

MEMORIA JUSTIFICATIVA PARA LA CONTRATACIÓN
DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO, CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL
SOFTWARE DE GESTIÓN DE LLAMADAS DEL
SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA
IMPLANTADO EN LA AGENCIA DE SERVICIOS
SOCIALES Y DEPENDENCIA DE ANDALUCÍA

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		01/07/2024 15:11:36	PÁGINA: 1 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGwUp603Qlx87K003V8LaFC49337	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Sumario

1	Introducción.....	3
2	Motivación de la necesidad del objeto del contrato.....	4
3	Objeto del contrato.....	4
4	Presupuesto del contrato.....	5
5	Justificación del procedimiento y no división en lotes.....	6
6	Justificación Acreditación de solvencia económico-financiera y técnica.....	7
7	Justificación de los criterios de valoración y condiciones especiales de ejecución del mismo.....	9
8	Insuficiencia de medios personales y materiales.....	10
9	Criterios de adjudicación.....	10
10	Aplicación presupuestaria.....	12
11	Partida presupuestaria.....	12
12	Plazo de ejecución.....	12
13	Garantía.....	12

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		01/07/2024 15:11:36	PÁGINA: 2 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGwUp603Qlx87K003V8LaFC49337	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

1 Introducción

El Servicio Andaluz de Teleasistencia (en adelante SAT), es un servicio prestado por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, entidad instrumental tanto de la Consejería de Salud y Consumo, así como de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, de la Junta de Andalucía.

Este Servicio ofrece un sistema de atención personalizada, de respuesta inmediata ante las situaciones de emergencia, inseguridad, soledad y aislamiento, basado en las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones, que permite a las personas usuarias mantener el contacto, durante veinticuatro horas todos los días del año, con uno de los centros de atención de llamadas gestionados por personal cualificado.

En la actualidad los destinatarios son personas, en situación de dependencia, mayores y con discapacidad, encontrándose regulados los requisitos de acceso al SAT en la Orden de 10 de enero de 2002 (BOJA nº 22 de 21 de febrero de 2002) de la extinta Consejería de Asuntos Sociales.

Actualmente, el SAT es una de las mayores entidades de estas características en volumen de personas titulares de nuestro país, contando con 264.061 a 31 diciembre de 2023 . Es uno de los mayores centros de estas características tanto de España como en la Unión Europea, estando a la vanguardia en calidad de servicio de atención especializada que la Junta de Andalucía presta a la ciudadanía. El servicio ha obtenido diversos certificados de calidad Aenor en materia de servicio, empresa certificada (UNE-EN-ISO.9001) gestión ambiental (UNE-EN-ISO-14001) servicio para la promoción de la autonomía personal y gestión del servicio de teleasistencia (UNE 158401) así como Certified Iqnet Management System.

Para la prestación del Servicio, se dispone de dos centrales de atención de llamadas que actúan como medida de respaldo y reparto de carga de trabajo entre ellas, encontrándose una en la ciudad de Sevilla y la otra en la ciudad de Málaga, que prestan atención continuada las 24 horas al día durante todos los días del año.

Para la gestión de las llamadas, tanto entrantes como salientes, se utiliza un software, que requiere, una infraestructura de servidores y elementos de comunicaciones concretos, dicho software es una solución comercial del fabricante Tunstall, denominado PNC, estando en su versión 6.

Debido a la obsolescencia tanto de la infraestructura base como de la versión de dicho software, se está llevando a cabo una renovación tecnológica capaz de soportar la creciente demanda de nuevos recursos, así como, de garantizar una mayor redundancia y alta disponibilidad entre las centrales que soportan dicho servicio, la nueva versión del producto al que se va a realizar la migración es PNC 8. Adicionalmente a esta renovación tecnológica, se tiene previsto la incorporación de una nueva central en la provincia de Sevilla, garantizando aún más la disponibilidad de los sistemas, así como, el reparto de llamadas, sin fecha definitiva de puesta en producción.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		01/07/2024 15:11:36	PÁGINA: 3 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGwUp603Qlx87K003V8LaFC49337	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

2 Motivación de la necesidad del objeto del contrato

La Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (en adelante, Agencia) tiene implantado un servicio de teleasistencia domiciliaria para la Comunidad Autónoma Andaluza denominado Servicio Andaluz de Teleasistencia, principalmente orientado y enfocado a personas mayores y del sector de las personas en situación de dependencia. Tiene por objeto mejorar la calidad de vida de las personas usuarias atendiendo a personas que por su avanzada edad, aislamiento social y alto nivel de dependencia de terceros lo necesiten para facilitarles el continuar viviendo en su domicilio habitual, en condiciones de seguridad, ofreciéndoles la posibilidad de conectar automática y permanentemente con un centro de atención de llamadas desde donde se tomarán las medidas oportunas para solucionar la situación problemática, objetiva o subjetiva, y de emergencia que la persona usuaria plantee.

Conforme al artículo 28 *“Necesidad e idoneidad del contrato y eficiencia en la contratación”*, de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, *“las entidades del sector público no podrán celebrar otros contratos que aquellos que sean necesarios para el cumplimiento y realización de sus fines institucionales”*. En este contexto, se pone de manifiesto la necesidad de la contratación de los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo del software de gestión de llamadas del Servicio Andaluz de Teleasistencia. Dicho sistema debe tener un mantenimiento ante situaciones de incidencia o mal funcionamiento con una resolución en el menor tiempo posible, así como, debe tener un mantenimiento que garantice la optimización, rendimiento e integración con otros elementos. Por consiguiente, se hace necesaria la contratación de los servicios profesionales necesarios para garantizar la continuidad de los servicios que presta se prestan desde la Agencia.

3 Objeto del contrato

El objeto del contrato consiste en la contratación del servicio de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo del software de gestión de llamadas del Servicio Andaluz de Telasistencia implantado en la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		01/07/2024 15:11:36	PÁGINA: 4 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGwUp603Qlx87K003V8LaFC49337	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

4 Presupuesto del contrato

El coste estimado del mantenimiento considerado para un periodo de doce (12) meses de prestación del servicio asciende a la cantidad de 195.174,60 € IVA excluido (236.161,27 € IVA incluido)

Esta cantidad se desglosa en la siguiente tabla (IVA no incluido):

DESCRIPCIÓN	UNIDADES	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Mantenimiento Preventivo/Correctivo/Evolutivo y oficina de ayuda de PNC8 para una configuración de 252 Puestos de Atención de Llamadas/Consulta de Datos en la Central de Sevilla, para un periodo de 12 meses.	252	405,00 €	102.060,00 €
Mantenimiento Preventivo/Correctivo/Evolutivo y oficina de ayuda de PNC8 para una configuración de 133 Puestos de Atención de Llamadas/Consulta de Datos en la Central de Málaga, para un periodo de 12 meses.	133	405,00 €	53.865,00 €

Tabla 1.

DESCRIPCIÓN	Horas Perfil Administrador de Sistemas	Precio Hora Administrador de Sistemas	Horas Perfil Especialista Técnico	Precio Hora Especialista Técnico	PRECIO TOTAL (IVA no incluido)
Mantenimiento Módulo de Automatización de Datos (MGAI) para PNC8, en la central de Sevilla comprendido en un periodo de 12 meses.	156	43,82 €	78	38,16 €	9.812,40 €
Mantenimiento Módulo de Automatización de Datos (MGAI) para PNC8, en la central de Málaga comprendido en un periodo de 12 meses.	156	43,82 €	78	38,16 €	9.812,40 €
Mantenimiento Preventivo/ Correctivo del Sistema Replicación de ALWAYS ON MSSQL entre las centrales de Sevilla y Málaga, para un periodo de 12 meses.	312	43,82 €	156	38,16 €	19.624,80 €

Tabla 2.

En relación a la determinación del precio se distinguen dos grupos de conceptos, el primero (conceptos incluidos en tabla 1) en el que se engloban servicios de mantenimiento según número de puestos, y el segundo (conceptos incluidos en tabla 2) en el que se consideran el número de horas/precio por perfil.

Respecto de los conceptos de la tabla 1, se ha estimado por unidades de ejecución en base a los precios de mercado mediante cotización directa del fabricante Tunstall.

Respecto de los conceptos de la tabla 2 para el cálculo del importe económico por perfiles, se ha utilizado 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.

Distribución estimada de costes:

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		01/07/2024 15:11:36	PÁGINA: 5 / 12
VERIFICACIÓN	NjyGwUp603Qlx87K003V8LaFC49337	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Costes directos (76%): 148.332,70 € IVA excluido (179.482,56 € IVA incluido)
- Costes indirectos (17%): 33.179,68 € IVA excluido (40.147,42 € IVA incluido)
- Beneficio industrial (7%): 13.662,22 € IVA excluido (16.531,29 € IVA incluido)

En cualquier caso, se puede concluir que los precios plasmados en la memoria y en los pliegos se corresponden con los precios actuales de mercado, y que los costes laborales que forman parte del precio del contrato según los precios expresados, se considera que respetan los mínimos establecidos en el convenio sectorial de aplicación.

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

El presupuesto de licitación es 195.174,60 € IVA excluido , siendo el valor estimado del contrato de 429.384,12 € IVA excluido, ya que se contempla la posibilidad de una prórroga por un año adicional , así como un 20% de posibilidad de modificación de contrato.

La forma de pago del precio del contrato será mediante pagos parciales mensuales.

5 Justificación del procedimiento y no división en lotes.

La forma de contratación propuesta es la de procedimiento abierto regulado en el artículo 131 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP).

Las condiciones detalladas a las que se ajustará la ejecución del contrato se encuentran en el pliego de cláusulas administrativas particulares. Para la adjudicación del presente contrato, teniendo en cuenta su objeto, rige la regulación correspondiente al contrato de servicios.

El artículo 99.3 de la LCSP establece que el órgano de contratación podrá no dividir en lotes el objeto del contrato cuando existan motivos válidos, que deberán justificarse debidamente en el expediente. En su apartado b) considera como motivo válido el hecho de que la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultara la correcta ejecución desde un punto de vista técnico.

En este contexto, el contrato no se divide en lotes, ya que, la división podría hacer la ejecución del contrato difícil u onerosa desde el punto de vista técnico, debido a que el mantenimiento del software se realiza sobre un sólo punto, y sería imposible aplicar servicios de mantenimiento de forma independiente, tal y como se ha especificado en el primer apartado, como por ejemplo la distribución de versiones o replicación de datos entre las diferentes centrales.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		01/07/2024 15:11:36	PÁGINA: 6 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGwUp603Qlx87K003V8LaFC49337	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

6 Justificación Acreditación de solvencia económico-financiera y técnica

De conformidad con el artículo 74.2 de la LCSP, los requisitos mínimos de solvencia que se exijan en los pliegos de contratación deben estar vinculados al objeto del contrato y ser proporcionales al mismo.

Conforme a ello, se exige en la presente contratación la acreditación de la solvencia por los medios que seguidamente se exponen:

Solvencia económica y financiera:

El artículo 87.1 de la LCSP prevé que la determinación de los criterios de acreditación de la solvencia económica y financiera del empresario quedará a elección del órgano de contratación entre los varios que establece dicho precepto.

De los tres medios que admite dicho artículo -volumen anual de negocios, patrimonio neto, y “en los casos en que resulte apropiado” justificante de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales-, se establecen en el presente procedimiento como medios para acreditar la misma los dos primeros con carácter alternativo, a fin de fomentar la mayor concurrencia de entidades licitadoras.

Respecto del seguro de indemnización por riesgos profesionales, se contempla en el precepto citado (apartado 3 b) “en los contratos cuyo objeto consista en servicios profesionales”, por lo que no resulta aplicable.

En relación con el volumen anual de negocios, establece la LCSP en el artículo 87.1 a) (y en los mismos términos el modelo de PCAP informado por la Asesoría Jurídica de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea sobre el que se implementa el PCAP que rige la siguiente contratación), un límite máximo consistente en que el volumen anual que se exija no podrá ser superior a una vez y media el valor estimado del contrato, no previéndose ninguna otra limitación.

Por su parte, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 87.3. a) de la LCSP, en el artículo 11.4 a) del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, se establece para este contrato como criterio para la acreditación de la solvencia económica y financiera, de forma alternativa, los siguientes:

- el **volumen anual de negocios** de la persona licitadora, que referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades de la persona licitadora y de presentación de ofertas, sea al menos una vez y media el valor anual medio del contrato.
- el **patrimonio neto** de la persona licitadora, según el balance correspondiente al último ejercicio económico de las cuentas anuales aprobadas, debiendo superar el 20% del importe del contrato, criterio supletorio según el modelo de pliego recomendado por la Comisión Consultiva de Contratación Pública

Solvencia Técnica y profesional:

En relación con la solvencia técnica y profesional de las entidades licitadoras y de acuerdo al contenido del artículo 89 de la LCSP, de los medios admitidos se considera que el que guarda mayor vinculación con el objeto del contrato es la relación de los principales servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del mismo (avalados por certificados de buena ejecución) en el plazo de, como máximo, los tres últimos años, estimándose dicho periodo suficiente para garantizar un nivel adecuado de competencia.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		01/07/2024 15:11:36	PÁGINA: 7 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGwUp603Qlx87K003V8LaFC49337	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

En cuanto al importe, se exige que el importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 70% de la anualidad media del contrato, porcentaje que se contempla en la LCSP en ausencia de previsión en el pliego, entendiéndose que el mismo resulta proporcional a la dimensión económica y a la complejidad técnica del contrato.

Por otra parte también se exige que acredite, de manera acumulativa al anterior medio de solvencia, la Certificación de calidad conforme a la norma ISO 9001 o equivalente a fin de asegurar la calidad de la ejecución de las prestaciones con referencia a sistemas de aseguramiento de la calidad basados en normas europeas. Al mismo tiempo, y dado el carácter de la información que podría ser tratada para garantizar la correcta prestación de los servicios objeto de la presente licitación y con el fin de proporcionar confidencialidad, integridad y disponibilidad continuada de dicha información se solicita que la empresa adjudicataria disponga de la certificación UNE-ISO 27001.

Este segundo requisito de solvencia será exigible a las empresas de nueva creación, de conformidad con lo indicado en el artículo 90 de la LCSP.

Para garantizar la ejecución del contrato con los mejores resultados se requiere que las empresas cuenten con un sistema de gestión de calidad, en el que se establezcan los equipos, procedimientos y personal necesarios para realizar el servicio y que lo mantengan durante toda la vigencia del contrato. A tal fin, es que se exige a las entidades licitadoras que se sometan al control de una empresa certificadora el adecuado estado de los equipos, la vigencia e implantación de los procedimientos y la cualificación del personal implicado en la realización del servicio.

Conforme a lo anteriormente expuesto, se considera que los criterios exigidos responden a los requisitos legales de proporcionalidad y adaptación al objeto del contrato y al importe económico del mismo, no estimándose que existan razones que aconsejen ampliar las referencias temporales ni los importes que se prevén en las disposiciones reglamentarias citadas y en el modelo tipo de pliego de cláusulas administrativas particulares.

Se exigirá a las entidades licitadoras un compromiso con la siguiente adscripción de medios que se estima necesaria para la adecuada prestación del servicio:

- 1 Administrador de Sistemas:
 - Formación reglada: Ingeniería Informática Técnica de Sistemas o equivalente.
 - Tendrá una experiencia mínima de 2 años en proyectos tecnológicos relacionados con :
 - PNC8 versión servidor (Clústers, CTIs).
 - Sistema de Replicación de datos con Always-On de Microsoft.
 - PNC8 atención de llamadas/consultas de datos (Puestos de persona usuaria)
 - Entorno Microsoft Windows Server.
 - Integración de aplicaciones externas a PNC8
 - Conocimientos de sistemas de comunicaciones de centralitas.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		01/07/2024 15:11:36	PÁGINA: 8 / 12
VERIFICACIÓN	NjyGwUp603Qlx87K003V8LaFC49337	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Gestión y administración de servidores Microsoft Windows Server

- 1 Especialista Técnico:
 - Formación reglada: Formación técnica en redes, comunicaciones y sistemas de red.
 - Tendrá una experiencia mínima de 1 año en proyectos tecnológicos relacionados con:
 - PNC8 versión servidor (Clústers, CTIs).
 - PNC8 atención de llamadas/consultas de datos (Puestos de persona usuaria).
 - Gestión y administración de servidores Microsoft Windows Server.
 - Sistema de Replicación de datos con Always-On de Microsoft.

7 Justificación de los criterios de valoración y condiciones especiales de ejecución del mismo.

Dispone el artículo 145 de la LCSP que la adjudicación de los contratos se realizará utilizando una pluralidad de criterios de adjudicación en base a la mejor relación calidad precio. En este sentido se aplicarán criterios de carácter cuantitativo y cualitativos, con sus correspondientes puntuaciones.

En su apartado 3 establece dicho precepto que la aplicación de más de un criterio de adjudicación procederá en todo caso en los contratos de servicios, salvo que los productos a adquirir y las prestaciones estén perfectamente definidos y no sea posible variar los plazos de entrega ni introducir modificaciones de ninguna clase en el contrato, siendo por consiguiente el precio el único factor determinante de la adjudicación.

Asimismo, en su apartado cuatro establece que los criterios deberán permitir obtener servicios de calidad que respondan lo mejor posible a sus necesidades.

Por su parte, el artículo 146 de la LCSP establece que “cuando se utilicen varios criterios de adjudicación, en su determinación, siempre que sea posible se dará preponderancia a aquellos que hagan referencia a características del objeto del contrato que puedan valorarse mediante cifras o porcentajes obtenidos a través de la mera aplicación de las fórmulas establecidas en los pliegos (...)”.

En aplicación de estas previsiones normativas, en la presente contratación se establecen criterios de valoración directamente vinculados al objeto del contrato, viniendo justificado que se utilice un criterio de adjudicación valorado mediante la aplicación de fórmulas relacionado con los costes, en este caso el precio, y valorándose también que se mejoren los tiempos de resolución de incidencias, así como, la mejora de los tiempos de implementación de nuevos protocolos de comunicaciones.

Se considera importante valorar el precio ofertado, toda vez que es también un principio que debe regir la contratación pública, de conformidad con el artículo 1 de la LCSP, el de *“asegurar, en conexión con el objetivo de estabilidad presupuestaria y control del gasto, y el principio de integridad una eficiente utilización de los fondos destinados a la realización de obras, la adquisición de bienes y la contratación de servicios (...)”*.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		01/07/2024 15:11:36	PÁGINA: 9 / 12
VERIFICACIÓN	NjyGwUp603Qlx87K003V8LaFC49337	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

En relación al criterio de mejora en los tiempos de resolución de incidencias se considera que mejoran la calidad ya que garantizan que ante cualquier incidencia el Servicio este inoperativo o degradado durante el menor tiempo posible. Igualmente, se considera que mejora la calidad reducir los plazos de implementación de nuevos protocolos de comunicaciones en las centrales, ya que se posibilita que se puedan incluir nuevos dispositivos en el parque actual en el menor tiempo posible.

Como condición especial de ejecución se prevé:

-la exigencia de que se mantenga en vigor durante la ejecución del contrato la certificación de calidad exigida conforme a la norma ISO9001 o equivalente, así como así como la relativa a la seguridad de la información según norma UNE-ISO 27001, o equivalente.

-De carácter social: deberá hacerse un uso no sexista del lenguaje, en toda la documentación y/o materiales que se generen con motivo de la ejecución del contrato, fomentando además una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad y pluralidad de roles e identidades de género. Todo ello, dirigido a un estricto control de excelencia en la realización de los servicios solicitados.

8 Insuficiencia de medios personales y materiales.

En relación a la contratación "LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DE LLAMADAS DEL SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA IMPLANTADO EN LA AGENCIA DE SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA DE ANDALUCÍA", la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía carece de medios personales y materiales propios para realizar el mantenimiento indicado, al no comprenderse entre sus competencias, funciones o actuaciones la actividad industrial, artesanal, y/o productivas necesarias.

Por este motivo, resulta imprescindible la contratación de este mantenimiento con un empresario o empresaria con capacidad de obrar y que cuente con la habilitación profesional necesaria para realizar la prestación.

9 Criterios de adjudicación.

La adjudicación del contrato se realizará utilizando una pluralidad de criterios, en virtud del art. 145 de la LCSP, en base a la mejor calidad-precio, que se evaluará de acuerdo con criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas (art. 146).

Los criterios de adjudicación elegidos se justifican por la importancia de conjugar la mejor oferta desde el punto de vista económico y otros criterios relacionados con la calidad de la realización del servicio Son criterios proporcionales al objeto del contrato en cuanto que buscan que el servicio se realice en las mejores condiciones.

CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA (100 PUNTOS) :

Proposición Económica (máximo 40 puntos)

La máxima puntuación (40 puntos) la obtendrá la oferta económica más baja de las admitidas, y la mínima puntuación (0 puntos) la obtendrá la oferta económica que coincida con el presupuesto de licitación. Las ofertas intermedias tendrán la puntuación que les corresponda de acuerdo con un criterio

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		01/07/2024 15:11:36	PÁGINA: 10 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGwUp603Qlx87K003V8LaFC49337	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

de proporcionalidad lineal entre los valores máximos (máxima puntuación), y mínimos (mínima puntuación) indicados anteriormente.

Se aplicará la siguiente fórmula para la obtención de la puntuación (X) de cada oferta económica (Of) admitida:

$$X = \frac{Max \times (PL - Of)}{PL - OMB}$$

siendo,

PL= Presupuesto de Licitación (en euros)

Máx= Puntuación máxima de la proposición económica

OMB= Oferta Más Baja (en euros)

Of= Oferta económica de la empresa (en euros)

MEJORAS: MÁXIMO DE 60 PUNTOS:

Plazo de resolución de incidencias (Máximo 45 puntos)

El calculo de la puntuación (X) del tiempo de resolución ofertado (Tof) para cada tipo de actuación (i) se realizara aplicando la siguiente formula

$$X = \sum_i \frac{(TRE - TOf) \times V_i}{TRE - TMB}$$

siendo,

TRE: Tiempo de resolución establecido en el pliego de prescripciones técnicas para cada tipo de actuación (en horas)

TMB: tiempo mas bajo de las ofertas presentadas (en horas)

TOf: tiempo ofertado (en horas), considerándose una reducción máxima del 25% respecto al tiempo de resolución establecido en el pliego de prescripciones técnicas para cada tipo de actuación

V: valor de ponderación máxima por cada tipo de actuación:

- Nivel de servicio Severidad 1: 25 puntos
- Nivel de servicio Severidad 2: 15 puntos
- Nivel de servicio Severidad 3: 5 puntos

i: indice de actuaciones

El tiempo de resolución ofertado deberá especificarse como numero entero de horas y respetar los horarios de atención de referencia para cada tipo de actuación incluidos en el pliego de prescripciones técnicas.

Plazo para la implementación de nuevos protocolos. (Máximo 15 puntos)

Se valoraran aquellas ofertas que indiquen tiempos de implementación de nuevos protocolos de comunicaciones inferiores a los establecidos en el pliego de prescripciones técnicas (2 meses o 60 días)

- Si el tiempo de implementación es 60 días: 0 puntos.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		01/07/2024 15:11:36	PÁGINA: 11 / 12
VERIFICACIÓN	NjyGwUp603Qlx87K003V8LaFC49337	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Si el tiempo de implementación es 45 días: 10 puntos.
- Si el tiempo de implementación es 30 días: 15 puntos.

Se considera que el tiempo mínimo de implementación de nuevos protocolos no debe ser inferior a 30 días

10 Aplicación presupuestaria

Códigos de aplicación: D.03.01.00.0.0.0.0.24

11 Partida presupuestaria

Código de aplicación: G/31R/21602/00

12 Plazo de ejecución

El periodo de mantenimiento corresponde al período de doce meses desde la formalización del contrato, con posibilidad de 12 meses de prórroga.

13 Garantía

Todos los trabajos objeto de contratación se encuentran cubiertos durante todo el periodo de vigencia del contrato.

Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Fdo.: Alberto Rodríguez Vela

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		01/07/2024 15:11:36	PÁGINA: 12 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGwUp603Qlx87K003V8LaFC49337	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	