



## Junta de Andalucía

Consejería de la Presidencia,  
Administración Pública e Interior

SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO  
DE LAS TELECOMUNICACIONES S.A. (SANDETEL)

# EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR

*EXPT21-00124:*

*Servicio de Mantenimiento de servidores y  
almacenamiento del Centro de Servicios de  
SANDETEL*

Departamento/Área/Unidad: *Serv.TI / Explotación Serv.TI/ Serv. Housing y  
Hosting*

Tipo de documento: Análisis de Ofertas  
Código del documento: MJ-EXPT21-00124  
Fecha de elaboración: 31/01/2022  
Nº de Páginas 1 de 19


Técnico Servicios TI	Responsable del Contrato
José Javier Domínguez Reina	D. Antonio Viana González

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-4


Código:	7GTMZ759A22C500dxPNdW_xE1FrZ1	Fecha	01/02/2022
Firmado Por	ANTONIO VIANA GONZALEZ JOSE JAVIER DOMINGUEZ REINA		
Url De Verificación	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	Página	1/19



<b>SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SANDETEL</b>	Cód. MJ-EXPT21-00124
Departamento /Área/Unidad: <b>Serv.TI / Explotación Serv.TI/ Serv. Housing y Hosting</b>	Fecha: 31/01/2022
Tipo de documento: Análisis de Ofertas	Página: 2 de 19

## TABLA DE CONTENIDOS

1 OBJETO.....	5
2 PROPUESTAS EVALUADAS.....	5
3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	5
4 ANÁLISIS DE LAS PROPUESTAS.....	6
4.1 ANÁLISIS DE LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.....	7
5 RESUMEN OFERTA E1: FUJITSU: VALORACIÓN (38,60/40).....	8
5.1 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN: ROLES Y RESPONSABILIDADES DENTRO DEL PROYECTO (13,50/15).....	8
5.2 MEDIOS Y RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (20/20).....	8
5.2.1 Equipo para Diagnóstico y Soporte Técnico Avanzado (5/5).....	8
5.2.2 Técnicos de campo para garantizar un tiempo de presencia “in situ” en régimen de 24x7 (10/10).....	8
5.2.3 Reposición de equipos en caso de avería o degradación de los mismos. Estocaje de material en Sevilla (5/5).....	9
5.3 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LAS INCIDENCIAS (20/20).....	9
5.3.1 Número de teléfono único con horario de Lunes a Domingo de 0 a 24 horas (5/5).....	9
5.3.2 Cuenta de correo electrónico para recepción de incidencias y dudas (5/5).....	9
5.3.3 Herramienta de ticketing para la comunicación y seguimiento de incidencias (10/10).....	9
5.4 PERFILES DE USUARIOS EN LA HERRAMIENTA DE TICKETING (15/15).....	9
5.5 POSIBILIDAD DE CONFIGURAR NOTIFICACIONES DE ALERTA REMOTA EN CABINAS DE ALMACENAMIENTO (4,50/5).....	10
5.6 MANTENIMIENTO FLEXIBLE: AGILIDAD, MINIMIZAR LOS TIEMPOS DEL PROCEDIMIENTO PARA AÑADIR O DAR DE BAJA EQUIPOS (9/10).....	10
5.7 ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE NUEVAS RELEASES DE SOFTWARE/FIRMWARE ATENDIDO POR TÉCNICOS DEL SERVICIO (4,50/5).....	10
5.8 ENTREGABLES DEL SERVICIO. DETALLE DE LOS INFORMES SOBRE INCIDENTES Y PERIÓDICOS DEL SERVICIO. PLANTILLAS DE EJEMPLO DE LOS MISMOS (10/10).....	10
6 RESUMEN OFERTA E2: ITWISE: VALORACIÓN (40/40).....	11
6.1 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN: ROLES Y RESPONSABILIDADES DENTRO DEL PROYECTO (15/15).....	11

<b>Código:</b>	7GTMZ759A22C500dxPNdW_xE1FrZ1	<b>Fecha</b>	01/02/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO VIANA GONZALEZ JOSE JAVIER DOMINGUEZ REINA			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	2/19	

<b>SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SANDETEL</b>	Cód. MJ-EXPT21-00124
<b>Departamento /Área/Unidad: Serv.TI / Explotación Serv.TI/ Serv. Housing y Hosting</b>	Fecha: 31/01/2022
Tipo de documento: Análisis de Ofertas	Página: 3 de 19


6.2 MEDIOS Y RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (20/20).....	11
6.2.1 Equipo para Diagnóstico y Soporte Técnico Avanzado (5/5).....	11
6.2.2 Técnicos de campo para garantizar un tiempo de presencia “in situ” en régimen de 24x7 (10/10).....	11
6.2.3 Reposición de equipos en caso de avería o degradación de los mismos. Estocaje de material en Sevilla (5/5).....	11
6.3 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LAS INCIDENCIAS (20/20).....	12
6.3.1 Número de teléfono único con horario de Lunes a Domingo de 0 a 24 horas (5/5).....	12
6.3.2 Cuenta de correo electrónico para recepción de incidencias y dudas (5/5).....	12
6.3.3 Herramienta de ticketing para la comunicación y seguimiento de incidencias (10/10).....	12
6.4 PERFILES DE USUARIOS EN LA HERRAMIENTA DE TICKETING (15/15).....	12
6.5 POSIBILIDAD DE CONFIGURAR NOTIFICACIONES DE ALERTA REMOTA EN CABINAS DE ALMACENAMIENTO (5/5).....	12
6.6 MANTENIMIENTO FLEXIBLE: AGILIDAD, MINIMIZAR LOS TIEMPOS DEL PROCEDIMIENTO PARA AÑADIR O DAR DE BAJA EQUIPOS (10/10).....	13
6.7 ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE NUEVAS RELEASES DE SOFTWARE/FIRMWARE ATENDIDO POR TÉCNICOS DEL SERVICIO (5/5).....	13
6.8 ENTREGABLES DEL SERVICIO. DETALLE DE LOS INFORMES SOBRE INCIDENTES Y PERIÓDICOS DEL SERVICIO. PLANTILLAS DE EJEMPLO DE LOS MISMOS (10/10).....	13
7 RESUMEN OFERTA E3: SOLUTIA: VALORACIÓN (37,60/40).....	14
7.1 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN: ROLES Y RESPONSABILIDADES DENTRO DEL PROYECTO (15/15).....	14
7.2 MEDIOS Y RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (18/20).....	14
7.2.1 Equipo para Diagnóstico y Soporte Técnico Avanzado (4,50/5).....	14
7.2.2 Técnicos de campo para garantizar un tiempo de presencia “in situ” en régimen de 24x7 (10/10).....	14
7.2.3 Reposición de equipos en caso de avería o degradación de los mismos. Estocaje de material en Sevilla (3,50/5).....	14
7.3 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LAS INCIDENCIAS (20/20).....	15
7.3.1 Número de teléfono único con horario de Lunes a Domingo de 0 a 24 horas (5/5).....	15
7.3.2 Cuenta de correo electrónico para recepción de incidencias y dudas (5/5).....	15
7.3.3 Herramienta de ticketing para la comunicación y seguimiento de incidencias (10/10).....	15

<b>Código:</b>	7GTMZ759A22C500dxPNdW_xE1FrZ1	<b>Fecha</b>	01/02/2022
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO VIANA GONZALEZ JOSE JAVIER DOMINGUEZ REINA		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	3/19



<b>SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SANDETEL</b>	Cód. MJ-EXPT21-00124
Departamento /Área/Unidad: <b>Serv.TI / Explotación Serv.TI/ Serv. Housing y Hosting</b>	Fecha: 31/01/2022
Tipo de documento: Análisis de Ofertas	Página: 4 de 19

7.4	PERFILES DE USUARIOS EN LA HERRAMIENTA DE TICKETING (15/15).....	15
7.5	POSIBILIDAD DE CONFIGURAR NOTIFICACIONES DE ALERTA REMOTA EN CABINAS DE ALMACENAMIENTO (3,50/5).....	15
7.6	MANTENIMIENTO FLEXIBLE: AGILIDAD, MINIMIZAR LOS TIEMPOS DEL PROCEDIMIENTO PARA AÑADIR O DAR DE BAJA EQUIPOS (9/10).....	16
7.7	ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE NUEVAS RELEASES DE SOFTWARE/FIRMWARE ATENDIDO POR TÉCNICOS DEL SERVICIO (4,50/5).....	16
7.8	ENTREGABLES DEL SERVICIO. DETALLE DE LOS INFORMES SOBRE INCIDENTES Y PERIÓDICOS DEL SERVICIO. PLANTILLAS DE EJEMPLO DE LOS MISMOS (9/10).....	16
8	RESUMEN OFERTA E4: TIER1: VALORACIÓN (36/40).....	17
8.1	DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN: ROLES Y RESPONSABILIDADES DENTRO DEL PROYECTO (15/15).....	17
8.2	MEDIOS Y RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (18,50/20).....	17
8.2.1	Equipo para Diagnóstico y Soporte Técnico Avanzado (5/5).....	17
8.2.2	Técnicos de campo para garantizar un tiempo de presencia “in situ” en régimen de 24x7 (10/10).....	17
8.2.3	Reposición de equipos en caso de avería o degradación de los mismos. Estocaje de material en Sevilla (3,50/5).....	17
8.3	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LAS INCIDENCIAS (19,50/20).....	18
8.3.1	Número de teléfono único con horario de Lunes a Domingo de 0 a 24 horas (4,50/5).....	18
8.3.2	Cuenta de correo electrónico para recepción de incidencias y dudas (5/5).....	18
8.3.3	Herramienta de ticketing para la comunicación y seguimiento de incidencias (10/10).....	18
8.4	PERFILES DE USUARIOS EN LA HERRAMIENTA DE TICKETING (12/15).....	18
8.5	POSIBILIDAD DE CONFIGURAR NOTIFICACIONES DE ALERTA REMOTA EN CABINAS DE ALMACENAMIENTO (4/5).....	18
8.6	MANTENIMIENTO FLEXIBLE: AGILIDAD, MINIMIZAR LOS TIEMPOS DEL PROCEDIMIENTO PARA AÑADIR O DAR DE BAJA EQUIPOS (7/10).....	19
8.7	ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE NUEVAS RELEASES DE SOFTWARE/FIRMWARE ATENDIDO POR TÉCNICOS DEL SERVICIO (4/5).....	19
8.8	ENTREGABLES DEL SERVICIO. DETALLE DE LOS INFORMES SOBRE INCIDENTES Y PERIÓDICOS DEL SERVICIO. PLANTILLAS DE EJEMPLO DE LOS MISMOS (10/10).....	19

<b>Código:</b>	7GTMZ759A22C500dxPNdw_xE1FrZ1	<b>Fecha</b>	01/02/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO VIANA GONZALEZ JOSE JAVIER DOMINGUEZ REINA			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	4/19	

<b>SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SANDETEL</b>	Cód. MJ-EXPT21-00124
<b>Departamento /Área/Unidad: Serv.TI / Explotación Serv.TI/ Serv. Housing y Hosting</b>	Fecha: 31/01/2022
Tipo de documento: Análisis de Ofertas	Página: 5 de 19

## 1 OBJETO

Este documento tiene por objeto realizar la evaluación mediante juicios de valor de las ofertas presentadas al expediente de licitación SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO (Expediente EXPT21-00124)


## 2 PROPUESTAS EVALUADAS

A continuación se relacionan las propuestas evaluadas, indicando para cada una la codificación utilizada en el presente documento para identificar cada propuesta individual.

Código	N.º	Empresa
E1	1	FUJITSU
E2	2	ITWISE
E3	3	SOLUTIA
E4	4	TIER1

## 3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

[1] Expediente EXPT21-00124

<b>Código:</b>	7GTMZ759A22C500dxPNdW_xE1FrZ1	<b>Fecha</b>	01/02/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO VIANA GONZALEZ JOSE JAVIER DOMINGUEZ REINA			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	5/19	

<b>SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SANDETEL</b>	Cód. MJ-EXPT21-00124
Departamento /Área/Unidad: <b>Serv.TI / Explotación Serv.TI/ Serv. Housing y Hosting</b>	Fecha: 31/01/2022
Tipo de documento: Análisis de Ofertas	Página: 6 de 19

#### 4 ANÁLISIS DE LAS PROPUESTAS

Este análisis corresponde al proceso de valoración mediante juicio de valor del sobre 2 de las ofertas admitidas por la mesa de contratación de Sandetel una vez revisada la documentación aportada en el sobre1 de las ofertas presentadas a dicho expediente.

A continuación, se muestra el resultado de su análisis y las valoraciones realizadas.

Indicar que no ha sido necesario solicitar aclaraciones sobre las propuestas presentadas.

Los criterios de valoración para este servicio son los siguientes:

CRITERIOS QUE DEPENDEN DE JUICIO DE VALOR (SOBRE 2)	PESO
Implementación de los servicios requeridos	40 %


**Umbral mínimo de puntuación para continuar en el proceso selectivo:** SI-

Se requiere una puntuación mínima de 24 puntos sobre 40.

#### Implementación de los servicios requeridos (100%):

Se valorará el modelo propuesto para la ejecución del contrato:

- Descripción de la organización (15%): roles y responsabilidades dentro del proyecto
- Medios y recursos necesarios para la prestación del servicio, según (20%):
  - Equipo para Diagnóstico y Soporte Técnico Avanzado. (5%)
  - Técnicos de campo para garantizar un tiempo de presencia “in situ” en régimen de 24x7. (10%)
  - Reposición de equipos en caso de avería o degradación de los mismos. Estocaje de material en Sevilla. (5%)
- Descripción detallada de los canales de comunicación para las incidencias (20%):
  - Número de teléfono único con horario de Lunes a Domingo de 0 a 24 horas. (5%)
  - Cuenta de correo electrónico para recepción de incidencias y dudas. (5%)
  - Herramienta de ticketing para la comunicación y seguimiento de incidencias. (10%)
- Perfiles de usuarios en la herramienta de Ticketing (15%): posibilidad de tener varios perfiles de usuarios en la herramienta, asociando determinados equipos a cada perfil de usuario.
- Posibilidad de configurar notificaciones de alerta remota en cabinas de almacenamiento. (5%)
- Mantenimiento Flexible: Agilidad, minimizar los tiempos del procedimiento para añadir o dar de baja equipos. (10%)
- Actualización de Software: Descripción del procedimiento de instalación de software/firmware atendido por técnicos del servicio. (5%)

<b>Código:</b>	7GTMZ759A22C500dxPNdW_xE1FrZ1	<b>Fecha</b>	01/02/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO VIANA GONZALEZ JOSE JAVIER DOMINGUEZ REINA			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	6/19	

<b>SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SANDETEL</b>	Cód. MJ-EXPT21-00124
Departamento /Área/Unidad: <b>Serv.TI / Explotación Serv.TI/ Serv. Housing y Hosting</b>	Fecha: 31/01/2022
Tipo de documento: Análisis de Ofertas	Página: 7 de 19

- Entregables del servicio: Detalle de los informes sobre incidentes y periódicos del servicio. Plantillas de ejemplo de los mismos. (10%)

#### 4.1 ANÁLISIS DE LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS


Se ha realizado el análisis de la propuesta para el **Servicio de Mantenimiento de servidores y almacenamiento del Centro de Servicios de SANDETEL**.

A continuación se muestra de manera resumida el resultado de su análisis y las valoraciones técnicas realizadas.

CRITERIOS POR JUICIO DE VALOR	TOTAL	FUJITSU	ITWISE	SOLUTIA	TIER1
Implementación de los servicios requeridos	40	38,60	40,00	37,60	36,00

En relación a los criterios de adjudicación según el criterio de juicio de valor, las empresas han obtenido los siguientes puntos (máximo 40 puntos):

- La empresa **E1: FUJITSU** obtiene una puntuación de 38,60 puntos.
- La empresa **E2: ITWISE** obtiene una puntuación de 40 puntos.
- La empresa **E3: SOLUTIA** obtiene una puntuación de 37,60 puntos.
- La empresa **E4: TIER1** obtiene una puntuación de 36 puntos.

<b>Código:</b>	7GTMZ759A22C500dxPNdW_xE1FrZ1	<b>Fecha</b>	01/02/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO VIANA GONZALEZ JOSE JAVIER DOMINGUEZ REINA			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	7/19	

<b>SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SANDETEL</b>	Cód. MJ-EXPT21-00124
Departamento /Área/Unidad: <b>Serv.TI / Explotación Serv.TI/ Serv. Housing y Hosting</b>	Fecha: 31/01/2022
Tipo de documento: Análisis de Ofertas	Página: 8 de 19

## 5 RESUMEN OFERTA E1: FUJITSU: VALORACIÓN (38,60/40)

### 5.1 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN: ROLES Y RESPONSABILIDADES DENTRO DEL PROYECTO (13,50/15)

Describe la organización, indicando los componentes de cada grupo y sus funciones y responsabilidades.

La organización está formada por 2 grandes grupos: Gestión y Soporte. De cada uno de los miembros del grupo se indican los componentes y sus responsabilidades y conocimientos.

Los miembros del grupo de Gestión: Service Delivery Manager, Service Manager y Account Manager; y los miembros del grupo de Soporte: Service Desk Manager, Técnico del Service Desk, Coordinador de Zona, Técnico de Zona, Especialista HW/SW, Manager on Duty y Planificación Logística.

No hay descripción de un plan de transición ni de entrega del servicio.

*Puntuación (0-100): 90*

### 5.2 MEDIOS Y RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (20/20)

#### 5.2.1 Equipo para Diagnóstico y Soporte Técnico Avanzado (5/5)

Describen las tareas que realiza cada grupo de técnicos en el diagnóstico y resolución de las incidencias: Service Desk (punto de entrada para las incidencias: registro, seguimiento, ...), Técnicos de Área (técnicos que tratan directamente con los clientes y realizan las intervenciones), Soporte L2 (técnicos expertos para incidencias complejas y soporte del grupo de técnicos de área).


Indican que disponen de más de 200 técnicos especialistas.

*Puntuación (0-100): 100*

#### 5.2.2 Técnicos de campo para garantizar un tiempo de presencia "in situ" en régimen de 24x7 (10/10)

Disponen de un equipo de 27 técnicos especializados repartidos entre las 8 provincias andaluzas para dar respuesta a cualquier incidencia que requiera una presencia in situ durante las 24 horas del día, 7 días a la semana y 365 días al año. En Sevilla tienen 11 técnicos especializados.

*Puntuación (0-100): 100*

<b>Código:</b>	7GTMZ759A22C500dxPNdW_xE1FrZ1_	<b>Fecha</b>	01/02/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO VIANA GONZALEZ JOSE JAVIER DOMINGUEZ REINA			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	8/19	



<b>SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SANDETEL</b>	Cód. MJ-EXPT21-00124
Departamento /Área/Unidad: <b>Serv.TI / Explotación Serv.TI/ Serv. Housing y Hosting</b>	Fecha: 31/01/2022
Tipo de documento: Análisis de Ofertas	Página: 9 de 19

### 5.2.3 Reposición de equipos en caso de avería o degradación de los mismos. Estocaje de material en Sevilla (5/5)

Disponen de Almacenes locales en Sevilla y Málaga con stock de los equipos del contrato, además de otros almacenes por la península. En caso de falta de estocaje en los almacenes de Sevilla y Málaga, se moverían de otros almacenes de la península.

Se indica el stock que dispone actualmente el licitador en sus almacenes.

*Puntuación (0-100): 100*

### 5.3 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LAS INCIDENCIAS (20/20)

#### 5.3.1 Número de teléfono único con horario de Lunes a Domingo de 0 a 24 horas (5/5)

Disponen de teléfono único en horario 24x7 y proporcionan el mismo.

*Puntuación (0-100): 100*

#### 5.3.2 Cuenta de correo electrónico para recepción de incidencias y dudas (5/5)

Disponen de correo electrónico para recepción de incidencias y dudas y lo indican.

*Puntuación (0-100): 100*

#### 5.3.3 Herramienta de ticketing para la comunicación y seguimiento de incidencias (10/10)

Disponen de una herramienta de ticketing, que se llama SGS, para la gestión de incidencias. El acceso a esta herramienta es vía web.


Desde esta herramienta se realiza el ciclo completo de la incidencia (apertura, seguimiento, modificaciones y cierre).

*Puntuación (0-100): 100*

### 5.4 PERFILES DE USUARIOS EN LA HERRAMIENTA DE TICKETING (15/15)

La herramienta de ticketing permite la creación de usuarios y la creación de perfiles. A cada perfil se le puede definir un conjunto de acciones y asignar usuarios a ellos.

*Puntuación (0-100): 100*

<b>Código:</b>	7GTMZ759A22C500dxPNdW_xE1FrZ1	<b>Fecha</b>	01/02/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO VIANA GONZALEZ JOSE JAVIER DOMINGUEZ REINA			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	9/19	

<b>SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SANDETEL</b>	Cód. MJ-EXPT21-00124
Departamento /Área/Unidad: <b>Serv.TI / Explotación Serv.TI/ Serv. Housing y Hosting</b>	Fecha: 31/01/2022
Tipo de documento: Análisis de Ofertas	Página: 10 de 19

### 5.5 POSIBILIDAD DE CONFIGURAR NOTIFICACIONES DE ALERTA REMOTA EN CABINAS DE ALMACENAMIENTO (4,50/5)

El licitador configurará las alertas remotas de las cabinas de almacenamiento que dispongan de la funcionalidad de envío de notificaciones y alarmas. Solo reciben las alertas mediante correo electrónico.

Ante la llegada de una alerta, el licitador realizará el seguimiento y filtrado de la misma, creando la correspondiente incidencia en su herramienta de Ticketing para el seguimiento de la misma.

*Puntuación (0-100): 90*

### 5.6 MANTENIMIENTO FLEXIBLE: AGILIDAD, MINIMIZAR LOS TIEMPOS DEL PROCEDIMIENTO PARA AÑADIR O DAR DE BAJA EQUIPOS (9/10)

El alta de equipos nuevos se estima en un plazo no superior a 3 días laborables. Aportan el servicio "Per-Call" para reparar máquinas que no se encuentren bajo el amparo del contrato de mantenimiento, bajo presupuesto.

Las bajas se realizaran con un mes de antelación.

*Puntuación (0-100): 90*

### 5.7 ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE NUEVAS RELEASES DE SOFTWARE/FIRMWARE ATENDIDO POR TÉCNICOS DEL SERVICIO (4,50/5)

El licitador instalara las actualizaciones de software/firmware como parte del servicio de mantenimiento, previo aviso de al menos 2 semanas. Las actualizaciones siempre serán proporcionadas por SANDETEL.

Las actualizaciones pueden ser realizadas de forma local o de forma remota.


*Puntuación (0-100): 90*

### 5.8 ENTREGABLES DEL SERVICIO. DETALLE DE LOS INFORMES SOBRE INCIDENTES Y PERIÓDICOS DEL SERVICIO. PLANTILLAS DE EJEMPLO DE LOS MISMOS (10/10)

Indican que al inicio del servicio se acordarán los datos de los informes periódicos.

Muestran ejemplos de informes: Informe de cierre (es por ticket), Informe de Seguimiento (para evaluar los ANS), Informe mensual de incidencias.

*Puntuación (0-100): 100*

<b>Código:</b>	7GTMZ759A22C500dxPNdW_xE1FrZ1	<b>Fecha</b>	01/02/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO VIANA GONZALEZ JOSE JAVIER DOMINGUEZ REINA			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	10/19	

<b>SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SANDETEL</b>	Cód. MJ-EXPT21-00124
Departamento /Área/Unidad: <b>Serv.TI / Explotación Serv.TI/ Serv. Housing y Hosting</b>	Fecha: 31/01/2022
Tipo de documento: Análisis de Ofertas	Página: 11 de 19

## 6 RESUMEN OFERTA E2: ITWISE: VALORACIÓN (40/40)

### 6.1 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN: ROLES Y RESPONSABILIDADES DENTRO DEL PROYECTO (15/15)

Se describe completamente la organización, indicando los componentes de cada grupo y sus responsabilidades.

Definen y detallan las siguientes figuras por parte la empresa: Interlocutor Comercial, Jefe de Proyecto, Técnicos especializados, Técnicos de Campo y Responsable del CAU.

Aportan reuniones periódicas (trimestrales) como “Control de Servicio” y proporcionan un “Plan de devolución” a la finalización del servicio.

*Puntuación (0-100): 100*

### 6.2 MEDIOS Y RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (20/20)

#### 6.2.1 Equipo para Diagnóstico y Soporte Técnico Avanzado (5/5)

Describen el proceso que se realiza para la resolución de las incidencias: Service Desk (Único Punto de Contacto, que realiza el registro de incidencias, seguimiento, ...), este primer nivel puede escalar las incidencias a un segundo nivel (técnicos especialistas) y estos pueden escalarlo a un tercer nivel del fabricante.

El grupo de Soporte Especializado asignado a este servicio está compuesto por 1 Coordinador del servicio y 4 técnicos especialistas.

*Puntuación (0-100): 100*

#### 6.2.2 Técnicos de campo para garantizar un tiempo de presencia “in situ” en régimen de 24x7 (10/10)


El licitador dispondrá de 10 técnicos de campo ubicados en Sevilla para garantizar la asistencia presencial en los tiempos demandados.

*Puntuación (0-100): 100*

#### 6.2.3 Reposición de equipos en caso de avería o degradación de los mismos. Estocaje de material en Sevilla (5/5)

Indican que pueden realizar la la sustitución temporal de un equipo averiado por otro equivalente o de superiores prestaciones. En esta situación lo dejarán completamente operativo.

Cuenta con almacén en Sevilla e indican el material que aloja dicho almacén. También disponen de almacén en Madrid y acuerdos con proveedores de Hardware para reaprovisinamiento de piezas.

<b>Código:</b>	7GTMZ759A22C500dxPNdW_xE1FrZ1	<b>Fecha</b>	01/02/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO VIANA GONZALEZ JOSE JAVIER DOMINGUEZ REINA			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	11/19	

<b>SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SANDETEL</b>	Cód. MJ-EXPT21-00124
Departamento /Área/Unidad: <b>Serv.TI / Explotación Serv.TI/ Serv. Housing y Hosting</b>	Fecha: 31/01/2022
Tipo de documento: Análisis de Ofertas	Página: 12 de 19

*Puntuación (0-100): 100*

### 6.3 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LAS INCIDENCIAS (20/20)

#### 6.3.1 Número de teléfono único con horario de Lunes a Domingo de 0 a 24 horas (5/5)

Disponen de teléfono único en horario 24x7 y proporcionan el mismo.

*Puntuación (0-100): 100*

#### 6.3.2 Cuenta de correo electrónico para recepción de incidencias y dudas (5/5)

Disponen de correo electrónico para recepción de incidencias y dudas y lo indican.

*Puntuación (0-100): 100*

#### 6.3.3 Herramienta de ticketing para la comunicación y seguimiento de incidencias (10/10)

Disponen de una herramienta de ticketing, ServiceTonic, para la gestión de incidencias a la que se accede vía web, indican la URL del misma.

Desde esta herramienta se realiza el ciclo completo de la incidencia (apertura, seguimiento, actualizaciones y cierre).

*Puntuación (0-100): 100*

#### 6.4 PERFILES DE USUARIOS EN LA HERRAMIENTA DE TICKETING (15/15)


La herramienta usada es “multi-cliente/multi-entorno”. Permite disponer de múltiples usuarios con perfiles configurables para personalizar los permisos de cada usuario. Los permisos de usuarios se configuran en la “Estructura de Equipos”.

*Puntuación (0-100): 100*

#### 6.5 POSIBILIDAD DE CONFIGURAR NOTIFICACIONES DE ALERTA REMOTA EN CABINAS DE ALMACENAMIENTO (5/5)

Proponen una solución híbrida, consistente en usar en los casos en que resulta posible el sistema de alertas propio del equipo, y en los casos donde esto no se puede realizar utilizar una herramienta de monitorización, el hardware para este sistema de monitorización lo proporciona el licitador.

En ambos casos, ante la llegada de una alerta se creará la correspondiente incidencia en su herramienta de Ticketing para el seguimiento de la misma.

<b>Código:</b>	7GTMZ759A22C500dxPNdW_xE1FrZ1	<b>Fecha</b>	01/02/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO VIANA GONZALEZ JOSE JAVIER DOMINGUEZ REINA			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	12/19	

<b>SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SANDETEL</b>	Cód. MJ-EXPT21-00124
Departamento /Área/Unidad: <b>Serv.TI / Explotación Serv.TI/ Serv. Housing y Hosting</b>	Fecha: 31/01/2022
Tipo de documento: Análisis de Ofertas	Página: 13 de 19

*Puntuación (0-100): 100*

#### **6.6 MANTENIMIENTO FLEXIBLE: AGILIDAD, MINIMIZAR LOS TIEMPOS DEL PROCEDIMIENTO PARA AÑADIR O DAR DE BAJA EQUIPOS (10/10)**

Permiten la alta y baja de equipos, facturándose o descontándose la cuantía debida a los días de alta o baja del equipamiento.

La baja de equipos se efectuará en un plazo máximo de 48 horas laborables y el alta en un plazo máximo de 96 horas laborables.

*Puntuación (0-100): 100*

#### **6.7 ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE NUEVAS RELEASES DE SOFTWARE/FIRMWARE ATENDIDO POR TÉCNICOS DEL SERVICIO (5/5)**

Describen el procedimiento de actualización de firmware proporcionado por Sandetel de forma completa, analizando la viabilidad de la actualización y a qué versión.

En caso de en una avería que requiera la actualización del firmware), el licitador proporcionará el firmware necesario para su resolución.

*Puntuación (0-100): 100*


#### **6.8 ENTREGABLES DEL SERVICIO. DETALLE DE LOS INFORMES SOBRE INCIDENTES Y PERIÓDICOS DEL SERVICIO. PLANTILLAS DE EJEMPLO DE LOS MISMOS (10/10)**

Detallan de manera muy completa los informes que se proporcionarán y aportan plantillas de los mismos.

Los informes que proporcionarán son: Informe de seguimiento (resumen general de las incidencias atendidas), Informe de cierre (resumen detallado de las incidencias cerradas), Informe de las actuaciones realizadas (informe de las revisiones proactivas), Acuerdos de niveles de servicio.

De forma puntual entregarán informes sobre una incidencia concreta (se pueden recibir también de forma automática) e Informe de destrucción de soporte de información.

*Puntuación (0-100): 100*

<b>Código:</b>	7GTMZ759A22C500dxPNdW_xE1FrZ1	<b>Fecha</b>	01/02/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO VIANA GONZALEZ JOSE JAVIER DOMINGUEZ REINA			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	13/19	

<b>SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SANDETEL</b>	Cód. MJ-EXPT21-00124
Departamento /Área/Unidad: <b>Serv.TI / Explotación Serv.TI/ Serv. Housing y Hosting</b>	Fecha: 31/01/2022
Tipo de documento: Análisis de Ofertas	Página: 14 de 19

## 7 RESUMEN OFERTA E3: SOLUTIA: VALORACIÓN (37,60/40)

### 7.1 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN: ROLES Y RESPONSABILIDADES DENTRO DEL PROYECTO (15/15)

Describe de forma correcta la organización, indicando los componentes de cada grupo y sus responsabilidades.

La organización la dividen en: Jefe de proyecto, Especialista Técnico-Dispatcher, Equipo de Apoyo Técnico y Especializado y Equipos de Soporte Local.

Para iniciar el servicio, aporta un “Plan de transferencia y recepción de los servicios”, “Plan de prestación del servicio” y un “Plan de devolución” a la finalización del mismo. Proponen reuniones para la fase de transferencia y recepción de los servicios.

*Puntuación (0-100): 100*

### 7.2 MEDIOS Y RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (18/20)

#### 7.2.1 Equipo para Diagnóstico y Soporte Técnico Avanzado (4,50/5)

Proporcionan Técnicos Especialista con función de “dispatching” que serán los encargados de recepcionar las incidencias y asignarlas al responsable correspondiente, así como realizar el seguimiento de las mismas.

Incorporan un “Equipo de Apoyo Técnico y Especializado” como segundo nivel de soporte para los técnicos especialistas o los equipos de soporte local. Indican que el Centro de Dispatchers está formado por más de 40 técnicos aunque no concretan cuanto están asignados a este proyecto.

*Puntuación (0-100): 90*


#### 7.2.2 Técnicos de campo para garantizar un tiempo de presencia “in situ” en régimen de 24x7 (10/10)

El dimensionamiento inicial del Equipo de Soporte Local lo componen 20 técnicos distribuidos en las 8 provincias andaluzas, siempre hay 1 en cada provincia en horario 24x7.

*Puntuación (0-100): 100*

#### 7.2.3 Reposición de equipos en caso de avería o degradación de los mismos. Estocaje de material en Sevilla (3,50/5)

Se realiza una exposición notable donde se indica que el licitador dispone de almacenes en toda Andalucía incluyendo Sevilla, aunque no se hace referencia al stock del que se dispone.

<b>Código:</b>	7GTMZ759A22C500dxPNdW_xE1FrZ1	<b>Fecha</b>	01/02/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO VIANA GONZALEZ JOSE JAVIER DOMINGUEZ REINA			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	14/19	

<b>SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SANDETEL</b>	Cód. MJ-EXPT21-00124
Departamento /Área/Unidad: <b>Serv.TI / Explotación Serv.TI/ Serv. Housing y Hosting</b>	Fecha: 31/01/2022
Tipo de documento: Análisis de Ofertas	Página: 15 de 19

*Puntuación (0-100): 70*

### 7.3 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LAS INCIDENCIAS (20/20)

#### 7.3.1 Número de teléfono único con horario de Lunes a Domingo de 0 a 24 horas (5/5)

Disponen de teléfono único en horario 24x7 y proporcionan el mismo.

*Puntuación (0-100): 100*

#### 7.3.2 Cuenta de correo electrónico para recepción de incidencias y dudas (5/5)

Disponen de correo electrónico para recepción de incidencias y dudas y lo indican.

*Puntuación (0-100): 100*

#### 7.3.3 Herramienta de ticketing para la comunicación y seguimiento de incidencias (10/10)

Disponen de una herramienta de ticketing, SIGRI, la cual dispone de un módulo para la gestión de incidencias. A esta herramienta se accede vía web e indican la URL del misma.

Desde el módulo de Gestión de Incidencias se realiza el seguimiento y control de las mismas.

*Puntuación (0-100): 100*

### 7.4 PERFILES DE USUARIOS EN LA HERRAMIENTA DE TICKETING (15/15)


La herramienta dispone de un “Módulo de Gestión de Personal” en el cual se pueden dar de alta los usuarios y los perfiles necesarios. Estos perfiles se asignarían a los usuarios.

*Puntuación (0-100): 100*

### 7.5 POSIBILIDAD DE CONFIGURAR NOTIFICACIONES DE ALERTA REMOTA EN CABINAS DE ALMACENAMIENTO (3,50/5)

Se trata la configuración de las alertas en las cabinas siguiendo las instrucciones de los fabricantes, pero no se tratan las cabinas HPE objetos de este contrato y que se encuentran actualmente dando servicios a entornos productivos.

*Puntuación (0-100): 70*

<b>Código:</b>	7GTMZ759A22C500dxPNdW_xE1FrZ1	<b>Fecha</b>	01/02/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO VIANA GONZALEZ JOSE JAVIER DOMINGUEZ REINA			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	15/19	

<b>SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SANDETEL</b>	Cód. MJ-EXPT21-00124
Departamento /Área/Unidad: <b>Serv.TI / Explotación Serv.TI/ Serv. Housing y Hosting</b>	Fecha: 31/01/2022
Tipo de documento: Análisis de Ofertas	Página: 16 de 19

## 7.6 MANTENIMIENTO FLEXIBLE: AGILIDAD, MINIMIZAR LOS TIEMPOS DEL PROCEDIMIENTO PARA AÑADIR O DAR DE BAJA EQUIPOS (9/10)

Permiten el alta y baja de equipos, aunque no indican tiempo de procedimiento para bajas y altas de los mismos.

El coste de mantenimiento del equipo que ha causado baja o alta se descontará o aumentará por la cuantía proporcional a los días de baja o alta.

*Puntuación (0-100): 90*

## 7.7 ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE NUEVAS RELEASES DE SOFTWARE/FIRMWARE ATENDIDO POR TÉCNICOS DEL SERVICIO (4,50/5)


De forma semestral se revisarán las versiones de firmware y software y se abordará, junto con SANDETEL, la necesidad de actualizarlo. Las actualizaciones de firmware serán proporcionadas por SANDETEL.

*Puntuación (0-100): 90*

## 7.8 ENTREGABLES DEL SERVICIO. DETALLE DE LOS INFORMES SOBRE INCIDENTES Y PERIÓDICOS DEL SERVICIO. PLANTILLAS DE EJEMPLO DE LOS MISMOS (9/10)

Describen los siguientes entregables: Informe de Cierre (sera por ticket) e Informe de Seguimiento (a petición de Sandetel y para el cálculo de ANS). No se indica que informes serán periódicos ni la periodicidad del informe de Seguimiento.

*Puntuación (0-100): 90*

<b>Código:</b>	7GTMZ759A22C500dxPNdW_xE1FrZ1	<b>Fecha</b>	01/02/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO VIANA GONZALEZ JOSE JAVIER DOMINGUEZ REINA			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	16/19	



<b>SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SANDETEL</b>	Cód. MJ-EXPT21-00124
Departamento /Área/Unidad: <b>Serv.TI / Explotación Serv.TI/ Serv. Housing y Hosting</b>	Fecha: 31/01/2022
Tipo de documento: Análisis de Ofertas	Página: 17 de 19

## 8 RESUMEN OFERTA E4: TIER1: VALORACIÓN (36/40)

### 8.1 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN: ROLES Y RESPONSABILIDADES DENTRO DEL PROYECTO (15/15)

Describe la organización, indicando los componentes de cada grupo y sus funciones y responsabilidades.

Los roles asociados al proyecto son Director del Proyecto, Responsable Servicio y Técnico C.A.R..

Aportan un Plan de Proyecto Global compuesto de las siguientes fases: “Puesta en marcha del Servicio”, “Prestación del Servicio” y “Devolución del Servicio”.

Asimismo también proponen Comités y su periodicidad: Dirección (bimensual), Usuarios (mensual) y Calidad (quincenal).

*Puntuación (0-100): 100*

### 8.2 MEDIOS Y RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (18,50/20)

#### 8.2.1 Equipo para Diagnóstico y Soporte Técnico Avanzado (5/5)

Se describe el proceso que se realiza para la tramitación de las incidencias: Grupo Gestión (control de la incidencia), Grupo de Operación (técnicos de campo de cada zona)

El grupo de Soporte Especializado asignado a este servicio está compuesto por 3 técnicos especialistas.

*Puntuación (0-100): 100*

#### 8.2.2 Técnicos de campo para garantizar un tiempo de presencia “in situ” en régimen de 24x7 (10/10)


El Equipo Técnico de campo del licitador estará formado por 9 Técnicos de Apoyo en horario 24x7.

*Puntuación (0-100): 100*

#### 8.2.3 Reposición de equipos en caso de avería o degradación de los mismos. Estocaje de material en Sevilla (3,50/5)

Se realiza una exposición notable donde se indica que el licitador dispone de almacén en Sevilla pero no proporciona detalle ni stock del material del que dispone.

*Puntuación (0-100): 70*

<b>Código:</b>	7GTMZ759A22C500dxPNdW_xE1FrZ1	<b>Fecha</b>	01/02/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO VIANA GONZALEZ JOSE JAVIER DOMINGUEZ REINA			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	17/19	

<b>SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SANDETEL</b>	Cód. MJ-EXPT21-00124
Departamento /Área/Unidad: <b>Serv.TI / Explotación Serv.TI/ Serv. Housing y Hosting</b>	Fecha: 31/01/2022
Tipo de documento: Análisis de Ofertas	Página: 18 de 19

### 8.3 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LAS INCIDENCIAS (19,50/20)

#### 8.3.1 Número de teléfono único con horario de Lunes a Domingo de 0 a 24 horas (4,50/5)

Disponen de teléfono único y proporcionan el mismo, aunque no indican el horario del mismo. Si indican que disponen de un número móvil de Guardia 24x7.

*Puntuación (0-100): 90*

#### 8.3.2 Cuenta de correo electrónico para recepción de incidencias y dudas (5/5)

Disponen de correo electrónico para recepción de incidencias y dudas y lo indican.

*Puntuación (0-100): 100*

#### 8.3.3 Herramienta de ticketing para la comunicación y seguimiento de incidencias (10/10)

Disponen de una herramienta de ticketing, LUSTRUM–SIM/SAT, la cual dispone de un módulo para Incidencias/Ticketing. A esta herramienta se accede vía web.

Desde el módulo de Gestión de Incidencias se realiza el seguimiento y control de las mismas recogiendo información de las mismas.

*Puntuación (0-100): 100*

### 8.4 PERFILES DE USUARIOS EN LA HERRAMIENTA DE TICKETING (12/15)

Indican que la herramienta dispone de las siguientes funcionalidades: “Gestión multi-entidades” y “Soporte multi-usuarios” pero no profundizan en los perfiles de usuarios.


*Puntuación (0-100): 80*

### 8.5 POSIBILIDAD DE CONFIGURAR NOTIFICACIONES DE ALERTA REMOTA EN CABINAS DE ALMACENAMIENTO (4/5)

Describen que configurarán los propios sistemas de alerta de cada una de las cabinas para que remitan la alerta en forma de incidencia a su herramienta de ticketing.

Hacen referencia a un sistema de monitorización que no existe en el servicio.

*Puntuación (0-100): 80*

<b>Código:</b>	7GTMZ759A22C500dxPNdW_xE1FrZ1	<b>Fecha</b>	01/02/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO VIANA GONZALEZ JOSE JAVIER DOMINGUEZ REINA			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	18/19	

<b>SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SANDETEL</b>	Cód. MJ-EXPT21-00124
Departamento /Área/Unidad: <b>Serv.TI / Explotación Serv.TI/ Serv. Housing y Hosting</b>	Fecha: 31/01/2022
Tipo de documento: Análisis de Ofertas	Página: 19 de 19

### 8.6 MANTENIMIENTO FLEXIBLE: AGILIDAD, MINIMIZAR LOS TIEMPOS DEL PROCEDIMIENTO PARA AÑADIR O DAR DE BAJA EQUIPOS (7/10)

El licitador asume mensualmente los nuevos equipos o sustituciones que se incorporen al parque pero no hace referencia a las bajas de equipos.

No se indican tiempo de procedimiento para bajas y altas de los mismos.

*Puntuación (0-100): 70*

### 8.7 ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE NUEVAS RELEASES DE SOFTWARE/FIRMWARE ATENDIDO POR TÉCNICOS DEL SERVICIO (4/5)


Se analizará la versión de firmware más apropiada antes de actualizar el equipo. La actualización será tratada como una actuación programada. No se especifica si, en caso de avería, proporcionan el firmware necesario para su resolución.

*Puntuación (0-100): 80*

### 8.8 ENTREGABLES DEL SERVICIO. DETALLE DE LOS INFORMES SOBRE INCIDENTES Y PERIÓDICOS DEL SERVICIO. PLANTILLAS DE EJEMPLO DE LOS MISMOS (10/10)

Proponen los siguientes informes, indicando su periodicidad: Informe de seguimiento mensual, Informe de estado semanal, Informe de seguimiento del proyecto, Informe particular sobre cada una de las incidencias atendidas e Informe de cumplimiento de ANS mensual.

*Puntuación (0-100): 100*

<b>Código:</b>	7GTMZ759A22C500dxPNdW_xE1FrZ1	<b>Fecha</b>	01/02/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO VIANA GONZALEZ JOSE JAVIER DOMINGUEZ REINA			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	19/19	