



**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 .

SERVICIOS DE ASISTENCIA PRESENCIAL EN ORGANISMOS (Lote 1)

EXPT21-00052

Departamento: Telecomunicaciones y Centros Gestión

Ud. Organizativa: Unidad Centro Atención Usuarios

Tipo de documento: Análisis de ofertas

Código: EXPT21-00052

Categoría *Uso Interno*

Edición: 0

Fecha: 08/04/2022

Nº de Páginas: 1 de 10

|                          |                                   |                          |
|--------------------------|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado                | Elaborado                         | Elaborado                |
| Jesús Pérez Rubio        | Gustavo Alfonso Martínez González | Guillermo Pérez Prado    |
| Unidad Puesto de Trabajo | Unidad Puesto de Trabajo          | Unidad Puesto de Trabajo |

© 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 de 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.

P21\_imp184-2



## 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<br>JUICIO DE VALOR<br>SERVICIOS DE ASISTENCIA PRESENCIAL EN ORGANISMOS (Lote 1) | Cód. EXPT21-00052      |
|   | Edición. 0             |
|   | Fecha: 08/04/2022      |
| <i>Dpto. Telecomunicaciones y Centros Gestión/Jef. Área OP. Operaciones en Campo/Jef. Unidad<br/>Puesto de Trabajo</i>                                      | Pág. 2 de 18           |
| Tipo de documento: Análisis de Ofertas  | Categoría: Uso Interno |

## 0 INDICE

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 0     | INDICE.....                                    | 2  |
| 1     | OBJETO .....                                   | 3  |
| 2     | PROPUESTAS PRESENTADAS .....                   | 3  |
| 3     | DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA .....              | 3  |
| 4     | ANÁLISIS DE LAS PROPUESTAS .....               | 3  |
| 4.1   | Análisis de las características técnicas ..... | 5  |
| 4.1.1 | Propuesta de UTE Fujitsu - Getronics .....     | 5  |
| 4.1.2 | Propuesta de UTE Emergya - Solutia .....       | 11 |
| 5     | RESUMEN DE LAS PROPUESTAS Y CONCLUSIONES.....  | 17 |



## 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<br>JUICIO DE VALOR<br>SERVICIOS DE ASISTENCIA PRESENCIAL EN ORGANISMOS (Lote 1) | Cód. EXPT21-00052      |
|   | Edición. 0             |
|   | Fecha: 08/04/2022      |
| <i>Dpto. Telecomunicaciones y Centros Gestión/Jef. Área OP. Operaciones en Campo/Jef. Unidad<br/>Puesto de Trabajo</i>                                      | Pág. 3 de 18           |
| Tipo de documento: Análisis de Ofertas  | Categoría: Uso Interno |

### 1 OBJETO

Este documento tiene por objeto realizar la evaluación mediante juicios de valor de las ofertas presentadas al expediente de licitación para la contratación de “Servicios de asistencia presencial en organismos públicos (Lote 1)”(EXPT21-00052).

### 2 PROPUESTAS PRESENTADAS

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

| Código | Nº | Empresa                 |
|--------|----|-------------------------|
| E1     | 1  | UTE Fujitsu - Getronics |
| E2     | 2  | UTE Emergya - Solutia   |

### 3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- PPT EXPT21-00052
- PCAP EXPT21-00052
- OFERTAS PRESENTADAS

### 4 ANALISIS DE LAS PROPUESTAS

En primer lugar, se ha procedido a analizar la totalidad de la documentación presentada en los sobres 2 de las distintas propuestas. A la vista de la documentación contenida en los sobres, se realizan las siguientes apreciaciones:

- UTE Fujitsu - Getronics: Muestra la documentación acorde a las condiciones detalladas en los Pliegos y no se observa información alguna que vaya a ser valorada mediante criterios objetivos del sobre 3.



## 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                        |  | Cód. EXPT21-00052      |
| SERVICIOS DE ASISTENCIA PRESENCIAL EN ORGANISMOS (Lote 1)  |  | Edición. 0             |
|  |  | Fecha: 08/04/2022      |
| <i>Dpto. Telecomunicaciones y Centros Gestión/Jef. Área OP. Operaciones en Campo/Jef. Unidad Puesto de Trabajo</i> |  | Pág. 4 de 18           |
| Tipo de documento: Análisis de Ofertas   |  | Categoría: Uso Interno |

- UTE Emergya – Solutia: Muestra la documentación acorde a las condiciones detalladas en los Pliegos y no se observa información alguna que vaya a ser valorada mediante criterios objetivos del sobre 3.

A continuación, se realiza el informe de evaluación de las ofertas para comprobar si cumplen con el umbral mínimo de puntuación requerida (25 puntos) para continuar con el proceso selectivo.

La tabla que resume los criterios de valoración Juicios de Valor está publicada en el ANEXO X del PCAP del expediente EXPT21-00052 y es la siguiente:

| ORDEN        | PESO | DESCRIPCIÓN   |
|--------------|------|---|
| 1            | 40%  | Organización del Servicio: <ul style="list-style-type: none"><li>• Descripción del servicio y organización. (45%)</li><li>• Propuesta de Evaluación del servicio prestado. (2,5%)</li><li>• Resolución de incidencias fuera de jornada laboral. (10%)</li><li>• Perfiles de técnicos que intervienen. (35%)</li><li>• Descripción de la gestión de existencias de materiales para reparaciones. (2,5%)</li><li>• Informes de actuaciones y de mantenimientos periódicos. (5%)</li></ul> |
| 2            | 5%   | Plan de Formación <ul style="list-style-type: none"><li>• Plan de formación detallada para cada uno de los perfiles y personal de SANDETEL. (100%)</li></ul>  |
| 3            | 5%   | Plan de Transición y Reversión de los Servicios: <ul style="list-style-type: none"><li>• Plan detallado para la transición y reversión de los servicios. (50%)</li><li>• Continuidad del servicio. (50%)</li></ul>  |
| <b>TOTAL</b> | 50%  |   |

Las puntuaciones se han realizado en el rango de 0-10 y posteriormente se han aplicado los pesos que figuran en cada uno de los criterios de adjudicación de la tabla anterior. Para cada uno de los apartados se ha utilizado el siguiente criterio de valoración:

| Descripción  | Puntuación (0-10) |
|--|-------------------|
| Escasa calidad en la exposición del objeto del criterio realizando aportaciones de escaso valor                              | Entre 0 y 2,5     |
| La calidad de la exposición del objeto del criterio es adecuada y realiza aportaciones de interés sobre el criterio valorado | Entre 2,5 y 5     |
| La calidad de la exposición del objeto del criterio y las aportaciones realizadas sobre el criterio valorado es notable      | Entre 5 y 7,5     |
| Excelente calidad en la exposición del objeto del criterio así como aportaciones de gran valor sobre el criterio valorado    | Entre 7,5 y 10    |



## 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<br>SERVICIOS DE ASISTENCIA PRESENCIAL EN ORGANISMOS (Lote 1) | Cód. EXPT21-00052      |
|  | Edición. 0             |
|  | Fecha: 08/04/2022      |
| <i>Dpto. Telecomunicaciones y Centros Gestión/Jef. Área OP. Operaciones en Campo/Jef. Unidad Puesto de Trabajo</i>                                       | Pág. 5 de 18           |
| Tipo de documento: Análisis de Ofertas   | Categoría: Uso Interno |

### 4.1 Análisis de las características técnicas

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

Los criterios de valoración para este servicio son los siguientes:

#### 4.1.1 Propuesta de UTE Fujitsu - Getronics

##### 1º) Criterio 1: Organización del Servicio

###### Descripción del servicio y organización

La exposición y aportaciones realizadas es muy notable, destacando los siguientes aspectos:

- En relación al servicio de asistencia en campo correctiva, se detallan correctamente los procesos y flujos. Profundizan en el proceso de actualización de inventario y materiales consumidos, destacando el envío de nuevas etiquetas e inventario digital. Añaden un ejemplo detallado de la gestión de incidencias para el mantenimiento de los Centros de formación de formadores y escuelas de orientación educativa muy detallado.

Como herramientas y sistemas de gestión, proponen las siguientes:

- Tiqueting: NAOS, ITOP, REDMINE, MANTIS
- Herramientas de apoyo: Google Maps
- Gestión de Material: OCS Inventory, GLPI y Fusion
- Herramientas de apoyo: Power BI, Gestor Documental, Gestor de conocimiento, SGS y Reloj Laboral

Proponen la herramienta SGS para integrar todas las herramientas de los organismos y detallan y describen un calendario por herramienta a integrar.

Realizan una ubicación inicial de técnicos basadas en:

- incidencias de los últimos años
- la orografía
- los kilómetros entre sedes
- el volumen y ubicación de puestos de usuario



|  |                        |
|--|------------------------|
| EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR<br>SERVICIOS DE ASISTENCIA PRESENCIAL EN ORGANISMOS (Lote 1) | Cód. EXPT21-00052      |
|  | Edición. 0             |
|  | Fecha: 08/04/2022      |
| <i>Dpto. Telecomunicaciones y Centros Gestión/Jef. Área OP. Operaciones en Campo/Jef. Unidad Puesto de Trabajo</i>                                       | Pág. 6 de 18           |
| Tipo de documento: Análisis de Ofertas   | Categoría: Uso Interno |

Se apoyan en la herramienta Google Maps y concretan en un mapa de Andalucía la distribución inicial de técnicos

Añaden las siguientes particularidades que aportan valor a su oferta:

- Proponen mantenimiento proactivo
- Relación con terceros (RCJA, Garantías de fabricantes)
- Gestión de la documentación
- Informes y Cuadros de Mando sobre este servicio
- La implantación de un proceso de doble verificación de incidencia
- Servicio Connect IT BAR
- Un plan detallado de rotación para técnicos onsite.
- Un procedimiento de actuación para tareas o servicios fuera de horario
- Un protocolo ante contingencias específicas COVID y emergencias.
- Respecto al servicio de mantenimiento proactivo, se describe protocolos de actuación y tareas a realizar para cada tipo de dispositivo. Según el volumen y características de las sedes, proponen un mantenimiento por puesto al día y se destacan dos propuestas que aportan valor:
  - Un mantenimiento preventivo para redes y etiquetado de cableado estructurado
  - Un mantenimiento predictivo a implantar en la fase de transición del servicio
- Respecto al servicio de envío, se describe de forma adecuada, desarrollando los procesos y flujos y proponen una herramienta para el seguimiento de envíos.
- Respecto al servicio de inventario, lo describen de forma adecuada, detallando las actividades y la información relevante a mantener en un inventario y las herramientas principalmente: OCS, GLPI, Fusion Inventory y SGS
- Respecto al servicio de reparación, se describe de forma muy detallada tanto la logística de adquisición y reposición de piezas, el laboratorio y las herramientas, con una capacidad de reparación de 500.000 reparaciones al año. El laboratorio es neutro en carbono.
- Respecto al servicio de almacenamiento, proponen un stock inicial de piezas y materiales para suministros y realizan una descripción adecuada de las instalaciones y el personal del almacén. Proponen almacenes centrales y almacenes repartidos por todo el territorio andaluz.
- Respecto al servicio de administración de infraestructura, se describe de forma adecuada la siguiente infraestructura:
  - DHCP



## 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<br>SERVICIOS DE ASISTENCIA PRESENCIAL EN ORGANISMOS (Lote 1) | Cód. EXPT21-00052      |
|  | Edición. 0             |
|  | Fecha: 08/04/2022      |
| <i>Dpto. Telecomunicaciones y Centros Gestión/Jef. Área OP. Operaciones en Campo/Jef. Unidad Puesto de Trabajo</i>                                       | Pág. 7 de 18           |
| Tipo de documento: Análisis de Ofertas   | Categoría: Uso Interno |

- Electrónica de red
- Active Directory
- Servidor de ficheros
- Herramientas de inventario
- Herramientas de despliegue y control de software de equipo de trabajo

También describen la gestión de equipos mediante acceso remoto y gestión y administración de equipo conectados a red

- Respecto al servicio de evolución tecnológica, describen varios proyectos de 3 gran valor, a destacar:
  - Adaptación del puesto de trabajo a nuevos sistemas operativos
  - Un assessment del puesto de trabajo
  - Soluciones de movilidad
  - VDI
  - VMWARE
  - Securiación del acceso a red
  - Integración de inventario y monitorización
  - Smart-lockers y vending machine
  - DIVA
  - Aplicación Walkie talkie para técnicos
  - Bitlocker

### Puntuación

- Valoración (0-10): 7
- Peso (0%-45%): **31,50%**

### Propuesta de evaluación del servicio prestado

La exposición y aportaciones realizadas es muy notable, proponiendo acuerdo de niveles de servicios adicionales a los requeridos y orientados a:

- Disponibilidad.
- Documentación e informes.
- Gestión de la configuración y satisfacción de usuarios
- Inventarios físico y lógico.



## 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<br>JUICIO DE VALOR<br>SERVICIOS DE ASISTENCIA PRESENCIAL EN ORGANISMOS (Lote 1) | Cód. EXPT21-00052      |
|   | Edición. 0             |
|   | Fecha: 08/04/2022      |
| <i>Dpto. Telecomunicaciones y Centros Gestión/Jef. Área OP. Operaciones en Campo/Jef. Unidad<br/>Puesto de Trabajo</i>                                      | Pág. 8 de 18           |
| Tipo de documento: Análisis de Ofertas  | Categoría: Uso Interno |

- Hardware y software.
- Procedimientos en la resolución de incidencias y flujos
- Satisfacción del usuario

### Puntuación

- Valoración (0-10): **7**
- Peso (0%-2,5%): **1,75%**

### Resolución de Incidencias fuera de jornada laboral

La exposición y aportaciones realizadas es muy notable, donde describen un modelo de servicio estructurado en tres niveles de soporte, adjuntando cuadrantes de guardias por técnicos. Indican que un horario extendido para algunos técnicos hasta las 21:00 (resto hasta las 18:00) y un técnico será responsable de cubrir el horario de 21:00 a 8:00.

### Puntuación

- Valoración (0-10): **7**
- Peso (0%-10%): **7,00%**

### Perfiles de técnicos que intervienen

La propuesta de perfiles técnicos es más que excelente, donde proponen un equipo con más de 10 años de experiencia y con más de un 30% de perfiles con titulación universitaria y con experiencia en este tipo de servicios

### Puntuación

- Valoración (0-10): **9**
- Peso (0%-35%): **31,50%**

### Descripción de la gestión de existencias de materiales para reparaciones

La exposición y aportaciones realizadas es excelente, indicando para envíos normales un plazo de 24 horas naturales y describiendo en profundidad la logística de adquisición y reposición de piezas

### Puntuación





## 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<br>SERVICIOS DE ASISTENCIA PRESENCIAL EN ORGANISMOS (Lote 1) | Cód. EXPT21-00052      |
|  | Edición. 0             |
|  | Fecha: 08/04/2022      |
| <i>Dpto. Telecomunicaciones y Centros Gestión/Jef. Área OP. Operaciones en Campo/Jef. Unidad Puesto de Trabajo</i>                                       | Pág. 9 de 18           |
| Tipo de documento: Análisis de Ofertas   | Categoría: Uso Interno |

- Valoración (0-10): **8**
- Peso (0%-2,5%): **2,00%**

### Informe de actuaciones y mantenimientos periódicos

La exposición y aportaciones realizadas es excelente, proponiendo la herramienta Microsoft Power B.I. donde destacamos la funcionalidad de análisis predictivo y también la plataforma Grafana como herramienta de monitorización de rendimientos de plataformas.

Por otro lado, detallan varios cuadros de mandos orientados a distintas áreas de actividad o procesos como:

- Gestión del servicio
- Experiencia de Usuario
- Capacidad de Infraestructura
- Asistencia y disponibilidad de técnicos
- Inventario de activos

### Puntuación

- Valoración (0-10): **8**
- Peso (0%-5%): **4,00%**

La puntuación final del criterio 1 es la siguiente:

**Valoración (0-10): 7,75**

**Peso (0%-40%): 31,00%**

## 2º) Criterio 2: Plan de Formación

### Plan de formación detallada para cada uno de los perfiles y persona de SANDETEL

La exposición y aportaciones realizadas es muy notable, incluyendo un catálogo de cursos de formación donde se detalla para cada curso los perfiles que acudirían a esa actividad formativa. La formación la organizan en varias áreas:

- Herramientas y gestión del servicio
- Soporte del servicio
- Áreas tecnológicas



## 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<br>SERVICIOS DE ASISTENCIA PRESENCIAL EN ORGANISMOS (Lote 1) | Cód. EXPT21-00052      |
|  | Edición. 0             |
|  | Fecha: 08/04/2022      |
| <i>Dpto. Telecomunicaciones y Centros Gestión/Jef. Área OP. Operaciones en Campo/Jef. Unidad Puesto de Trabajo</i>                                       | Pág. 10 de 18          |
| Tipo de documento: Análisis de Ofertas   | Categoría: Uso Interno |

Ofrecen un plan general de formación continua con cursos de Microsoft, Linux, Power BI, CCNA, PMP, etc. Ofrecen una plataforma de formación propia denominada Nort Stars con más de 3500 cursos de formación.

### Puntuación

- Valoración (0-10): **7**
- Peso (0%-5%): **3,50%**

### 3º) Criterio 3: Plan de Transición y Reversión de los Servicios

#### Plan detallado para la transición y reversión de los servicios

La exposición y aportaciones realizadas es excelente en el plan de transición de los servicios, describiendo el modelo de gestión, el modelo organizativo, las actividades de los servicios actuales y mostrando un conocimiento amplio de los servicios actuales. Proponen un plan de transición con dos bloques diferenciales;

- Un bloque para la incorporación de nuevos organismos
- Otro bloque para la adaptación e incorporación de las mejoras que proponen en su oferta. En este último escenario, detallan una planificación específica para cada organismo.

La duración de la transición es de 15 días, estando el servicio disponible a partir del décimo día.

Respecto a la reversión, la exposición y aportaciones realizadas también es excelente, donde se describe cómo se va a planificar la reversión del servicio sin profundizar en el equipo de personas dedicadas o en las actividades por cada organismo.

### Puntuación

- Valoración (0-10): **8**
- Peso (0%-50%): **40,00%**

#### Continuidad del servicio

La exposición y aportaciones realizadas es muy notable, donde se describen de forma adecuada una propuesta de transformación del servicio así como un plan de calidad.

### Puntuación

- Valoración (0-10): **7**
- Peso (0%-50%): **35,00%**



## 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<br>SERVICIOS DE ASISTENCIA PRESENCIAL EN ORGANISMOS (Lote 1) | Cód. EXPT21-00052      |
|  | Edición. 0             |
|  | Fecha: 08/04/2022      |
| <i>Dpto. Telecomunicaciones y Centros Gestión/Jef. Área OP. Operaciones en Campo/Jef. Unidad Puesto de Trabajo</i>                                       | Pág. 11 de 18          |
| Tipo de documento: Análisis de Ofertas   | Categoría: Uso Interno |

La puntuación del criterio 3 es la siguiente:

**Valoración (0-10): 7,5**

**Peso (0%-5%): 3,75%**

### 4.1.2 Propuesta de UTE Emergya - Solutia

#### 1º) Criterio 1: Organización del Servicio

##### Descripción del servicio y organización

La exposición y aportaciones realizadas es excelente, destacando los siguientes aspectos:

- En relación al servicio de asistencia en campo correctiva, se detallan correctamente los procesos y flujos y detalla las herramientas y sistemas de gestión que se utilizan en distintos organismos. Las herramientas que describen son las siguientes:
  - Tiqueting: NAOS, ITOP, REDMINE, MANTIS, JIRA
  - Herramientas de apoyo: Remedy, Google Maps y Pentaho BI

Proponen la herramienta Sigri que realiza multitud de funciones y está integrada con Google Maps, MOBILSAFE (para geolocalización y gestión de flotas), y "CONTROL HORARIO" (para control horario por proyecto y calendario laboral). Proponen integrar todas las herramientas del servicio en SIGRI mediante los Webservices de esta aplicación.

Indican en su oferta que conocen tres herramientas que está evaluando la Agencia Digital de Andalucía como herramienta ITSM: Remedy, Service Now y Jira Service Desk

La herramienta Sigri tiene técnicas de machine learning en el módulo de gestión de incidencias que prevé el comportamiento del servicio en base a modelos predictivos específicos.

Realizan una ubicación inicial de técnicos basadas en:

- incidencias de los últimos años
- la orografía
- los kilómetros entre sedes



|  |                        |
|--|------------------------|
| EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR<br>SERVICIOS DE ASISTENCIA PRESENCIAL EN ORGANISMOS (Lote 1) | Cód. EXPT21-00052      |
|  | Edición. 0             |
|  | Fecha: 08/04/2022      |
| <i>Dpto. Telecomunicaciones y Centros Gestión/Jef. Área OP. Operaciones en Campo/Jef. Unidad Puesto de Trabajo</i>                                       | Pág. 12 de 18          |
| Tipo de documento: Análisis de Ofertas   | Categoría: Uso Interno |

- el volumen y ubicación de puestos de usuario

Para ello, se apoyan en la herramienta Sigri

Añaden las siguientes particularidades que aportan valor a su oferta:

- Proponen mantenimiento proactivo
  - Relación con terceros (RCJA, Garantías de fabricantes)
  - Gestión de la documentación
  - Informes y Cuadros de Mando sobre este servicio
- Respecto al servicio de mantenimiento proactivo, se describe protocolos de actuación y tareas a realizar para cada tipo de dispositivo. Describen el mantenimiento proactivo para un Punto de Información al Ciudadano (PIC), añadiendo un ejemplo del equipamiento PIC del SAE. Proponen además un mantenimiento preventivo de seguridad en el puesto de trabajo con una bolsa de 600 horas de un especialista en seguridad sin coste para SANDETEL. Indican que sus trabajadores dispondrán de una guía de comportamiento o manual de buenas prácticas y además, detallan que todos sus técnicos irán uniformados e identificados en todo momento con el logo que se decida.
  - Respecto al servicio de envío, se describe de forma adecuada, desarrollando los procesos y flujos y proponen una herramienta para el seguimiento de envíos. Además, proponen un servicio de comprar y “justi precio”, donde la UTE garantiza el precio de mercado del material solicitado añadiendo un margen del 10%.
  - Respecto al servicio de inventario, lo describen de forma adecuada, detallando las actividades y la información relevante a mantener en un inventario y las herramientas principalmente: OCS, GLPI, Fusion Inventory, Sigri y Pentaho BI
  - Respecto al servicio de reparación, se describe de forma muy detallada tanto la logística de adquisición y reposición de piezas, el laboratorio y las herramientas, con una capacidad de reparación de 3000 al mes. Describen de forma detallada el tratamiento de residuos.
  - Respecto al servicio de almacenamiento, proponen un stock inicial de piezas y materiales para suministros y realizan una descripción adecuada de las instalaciones y el personal del almacén. Proponen un ratio máximo de 45 km entre almacenes, describiendo un almacén central, varios almacenes provinciales y auxiliares y coches taller-almacén. Se detalla en su oferta la ubicación y superficie en metros cuadrados de los almacenes secundarios y enumeran e indican la ubicación de almacenes auxiliares tanto propios como de colaboradores. También proponen e indican los



## 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<br>SERVICIOS DE ASISTENCIA PRESENCIAL EN ORGANISMOS (Lote 1) | Cód. EXPT21-00052      |
|  | Edición. 0             |
|  | Fecha: 08/04/2022      |
| <i>Dpto. Telecomunicaciones y Centros Gestión/Jef. Área OP. Operaciones en Campo/Jef. Unidad Puesto de Trabajo</i>                                       | Pág. 13 de 18          |
| Tipo de documento: Análisis de Ofertas   | Categoría: Uso Interno |

porcentajes de distribución del stock inicial de piezas entre los técnicos. Por último, proponen la digitalización de la información que se vaya generando en el proyecto y la custodia de dicha documentación en papel de forma inventariada.

- Respecto al servicio de administración de infraestructura, se describe de forma adecuada la siguiente infraestructura:
  - DHCP
  - Electrónica de red
  - Active Directory
  - Servidor de ficheros
  - Herramientas de inventario
  - Herramientas de despliegue y control de software de equipo de trabajo

También describen la gestión de equipos mediante acceso remoto y gestión y administración de equipo conectados a red y una administración y gestión de usuarios de Microsoft 365. En este sentido, proponen un servicio gratuito de mantenimiento experto de TENANT de MS365.

- Respecto al servicio de evolución tecnológica, describen varios proyectos de gran valor, a destacar:
  - La implantación de la certificación ISO20000 en el servicio
  - La implantación de certificación ENS en el servicio, así como el cumplimiento RGPD
  - Proponen consultorías de perfilado de puesto de trabajo
  - Proponen una consultoría de Puesto de trabajo en la Nube

### Puntuación

- Valoración (0-10): **8**
- Peso (0%-45%): **36,00%**

### Propuesta de evaluación del servicio prestado

La exposición y aportaciones realizadas es muy notable, proponiendo acuerdo de niveles de servicios adicionales para:

- Correo
- Puesto de trabajo
- Comunicaciones
- Aplicaciones



## 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<br>JUICIO DE VALOR<br>SERVICIOS DE ASISTENCIA PRESENCIAL EN ORGANISMOS (Lote 1) | Cód. EXPT21-00052      |
|   | Edición. 0             |
|   | Fecha: 08/04/2022      |
| <i>Dpto. Telecomunicaciones y Centros Gestión/Jef. Área OP. Operaciones en Campo/Jef. Unidad<br/>Puesto de Trabajo</i>                                      | Pág. 14 de 18          |
| Tipo de documento: Análisis de Ofertas  | Categoría: Uso Interno |

- Salas
- Seguridad
- Primera línea de atención
- Gestión del conocimiento
- Gestión del equipo de trabajo
- Nivel de satisfacción de las personas usuarios
- Inventario físico y lógico
- Hardware y software
- Procedimientos en la resolución de incidencias

Indican en su oferta de forma detallada la forma de medir los ANS adicionales propuestos

### Puntuación

- Valoración (0-10): **7**
- Peso (0%-2,5%): **1,75%**

### Resolución de Incidencias fuera de jornada laboral

La exposición y aportaciones realizadas es excelente, donde describen un modelo de servicio estructurado en tres niveles de soporte, adjuntando cuadrantes de guardias por técnicos. Indican un horario de servicio hasta las 20:00 y entre uno o dos técnicos cubrirá el horario de 20:00 a 8:00. Incluye un servicio de atención VIP con atención especializada en Microsoft 365.

### Puntuación

- Valoración (0-10): **8**
- Peso (0%-10%): **8,00%**

### Perfiles de técnicos que intervienen

La propuesta de perfiles técnicos es excelente, donde proponen un equipo con más de 10 años de experiencia y con más de un 10% de perfiles con titulación universitaria y con experiencia en este tipo de servicios

### Puntuación



## 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<br>JUICIO DE VALOR<br>SERVICIOS DE ASISTENCIA PRESENCIAL EN ORGANISMOS (Lote 1) | Cód. EXPT21-00052      |
|   | Edición. 0             |
|   | Fecha: 08/04/2022      |
| <i>Dpto. Telecomunicaciones y Centros Gestión/Jef. Área OP. Operaciones en Campo/Jef. Unidad<br/>Puesto de Trabajo</i>                                      | Pág. 15 de 18          |
| Tipo de documento: Análisis de Ofertas  | Categoría: Uso Interno |

- Valoración (0-10): **8**
- Peso (0%-35%): **28,00%**

### Descripción de la gestión de existencias de materiales para reparaciones

La exposición y aportaciones realizadas es muy notable, indicando para envíos normales un plazo de 72 horas naturales y describiendo en profundidad la logística de adquisición y reposición de piezas

#### Puntuación

- Valoración (0-10): **7**
- Peso (0%-2,5%): **1,75%**

### Informe de actuaciones y mantenimientos periódicos

La exposición y aportaciones realizadas es excelente, proponiendo informes y herramientas para los distintos servicios objeto del expediente. En concreto:

- Mantenimiento correctivo: Pentaho
- Mantenimiento preventivo: Pentaho
- Servicio de envío: Informe a medida
- Servicio de inventario: GLPI
- Servicio de reparación: SIGRI
- Servicio de almacenamiento: SIGRI
- Servicio de administración e infraestructura: SIGRI
- Servicio de Evolución tecnológica: Se realizarán comités de seguimiento mensuales

#### Puntuación

- Valoración (0-10): **8**
- Peso (0%-5%): **4,00%**

La puntuación final del criterio 1 es la siguiente:

**Valoración (0-10): 7,95**

**Peso (0%-40%): 31,80%**



## 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<br>SERVICIOS DE ASISTENCIA PRESENCIAL EN ORGANISMOS (Lote 1) | Cód. EXPT21-00052      |
|  | Edición. 0             |
|  | Fecha: 08/04/2022      |
| <i>Dpto. Telecomunicaciones y Centros Gestión/Jef. Área OP. Operaciones en Campo/Jef. Unidad Puesto de Trabajo</i>                                       | Pág. 16 de 18          |
| Tipo de documento: Análisis de Ofertas   | Categoría: Uso Interno |

### 2º) Criterio 2: Plan de Formación

#### Plan de formación detallada para cada uno de los perfiles y persona de SANDETEL

La exposición y aportaciones realizadas es excelente donde se destacan los siguientes aspectos:

- 120 horas de formación a funcionarios en GECOS, Windows, LibreOffice/Office, sistemas de información propios y seguridad en el puesto de trabajo
- Realizan una propuesta de múltiples cursos por perfil, con certificaciones en Microsoft, VMware, PMP, ITIL, Prince, DevOps, Agile y Lean entre otras
- Ofrecen 3 formación y certificaciones en Agile PMP, ITIL v4 y VeriSM para personal de SANDETEL
- Ofrecen 3 formaciones en S-29 y RGPD para SANDETEL
- Proponen cuatro subscripciones en la plataforma openwebinars Business sin coste para SANDETEL

#### Puntuación

- Valoración (0-10): **8**
- Peso (0%-5%): **4,00%**

### 3º) Criterio 3: Plan de Transición y Reversión de los Servicios

#### Plan detallado para la transición y reversión de los servicios

La exposición y aportaciones realizadas es bastante adecuada en la transición y reversión de los servicios. Respecto al plan de transición, indican que tienen un acuerdo de colaboración con prácticamente la totalidad del equipo de trabajo que actualmente está prestando el servicio. Proponen un equipo formado por coordinar técnico de transición, un equipo orientado al desarrollo para la integración de las distintas herramientas con Sigri y elaboración de cuadros de mando y un administrador de sistemas y comunicaciones para la gestión de las comunicaciones “sede contra sede” de la RCJA y el plataformado del equipo de trabajo de los técnicos. Este equipo no tendrá coste para SANDETEL. En su propuesta, también detallan un plan de transición para la incorporación de un nuevo organismo. La duración de la transición es de 15 días, estando el servicio disponible a partir del décimo día.

Respecto a la reversión, proponen un equipo formado por el responsable de servicio de la UTE y el coordinador Técnico sin detallarlo para cada organismo, sino de forma general para todo el servicio. La duración del plan de reversión es de un mes y medio, plazo que supera el plazo máximo especificado en el





## 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<br>JUICIO DE VALOR<br>SERVICIOS DE ASISTENCIA PRESENCIAL EN ORGANISMOS (Lote 1) | Cód. EXPT21-00052      |
|   | Edición. 0             |
|   | Fecha: 08/04/2022      |
| <i>Dpto. Telecomunicaciones y Centros Gestión/Jef. Área OP. Operaciones en Campo/Jef. Unidad<br/>Puesto de Trabajo</i>                                      | Pág. 17 de 18          |
| Tipo de documento: Análisis de Ofertas  | Categoría: Uso Interno |

PPT y que no consideramos ventajoso para este servicio, donde hemos valorado la rapidez y eficacia en la futura transferencia del servicio a un nuevo adjudicatario.

.

### Puntuación

- Valoración (0-10): **4**
- Peso (0%-50%): **20,00%**

### Continuidad del servicio

La exposición y aportaciones realizadas es muy notable, donde se describen de forma adecuada un plan de contingencia para asegurar el conocimiento, la rotación del personal, medidas para afrontar eventualidades y operaciones extraordinarias. Se detalla metodología, indicadores y objetivos.

### Puntuación

- Valoración (0-10): **7**
- Peso (0%-50%): **35,00%**

La puntuación del criterio 3 es la siguiente:

**Valoración (0-10): 5,5**

**Peso (0%-5%): 2,75%**

## 5 RESUMEN DE LAS PROPUESTAS Y CONCLUSIONES

A continuación, se muestran de forma resumida los resultados anteriores:



## 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<br>SERVICIOS DE ASISTENCIA PRESENCIAL EN ORGANISMOS (Lote 1) | Cód. EXPT21-00052      |
|  | Edición. 0             |
|  | Fecha: 08/04/2022      |
| Dpto. Telecomunicaciones y Centros Gestión/Jef. Área OP. Operaciones en Campo/Jef. Unidad Puesto de Trabajo  | Pág. 18 de 18          |
| Tipo de documento: Análisis de Ofertas   | Categoría: Uso Interno |

| ID   | Descripción   | Peso Máximo   | Fujitsu-Getronics |                      | Solutia-Emergya |                      |
|--|---|---------------|-------------------|----------------------|-----------------|----------------------|
|  |   |               | E1 (Peso)         | E1 (Puntuación 0-10) | E2 (Peso)       | E2 (Puntuación 0-10) |
| <b>ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO</b>                   |   | <b>40,00%</b> | <b>31,00%</b>     | <b>7,75</b>          | <b>31,80%</b>   | <b>7,95</b>          |
| 1º   | Descripción del Servicio y Organización                                 | 45,00%        | 31,50%            | 7,00                 | 36,00%          | 8,00                 |
| 2º   | Propuesta de Evaluación del Servicio Prestado.                          | 2,50%         | 1,50%             | 6,00                 | 1,75%           | 7,00                 |
| 3º   | Resolución de Incidencias Fuera de Jornada Laboral                      | 10,00%        | 7,00%             | 7,00                 | 8,00%           | 8,00                 |
| 4º   | Perfiles Técnicos que Intervienen.                                      | 35,00%        | 31,50%            | 9,00                 | 28,00%          | 8,00                 |
| 5º   | Descripción de la gestión de existencia de Materiales para Reparaciones | 2,50%         | 2,00%             | 8,00                 | 1,75%           | 7,00                 |
| 6º   | Informes de Actuaciones y de Mantenimientos Periódicos                  | 5,00%         | 4,00%             | 8,00                 | 4,00%           | 8,00                 |
| <b>PLAN DE FORMACIÓN</b>                           |   | <b>5,00%</b>  | <b>3,50%</b>      | <b>7,00</b>          | <b>4,00%</b>    | <b>8,00</b>          |
| 1º   | Plan de Formación para cada uno de los Perfiles y Personal de SANDETEL  | 100,00%       | 70,00%            | 7,00                 | 80,00%          | 8,00                 |
| <b>PLAN DE TRANSICIÓN Y REVERSIÓN DEL SERVICIO</b> |   | <b>5,00%</b>  | <b>3,75%</b>      | <b>7,50</b>          | <b>2,75%</b>    | <b>5,50</b>          |
| 1º   | Plan detallado para la transición y reversión de los servicios.         | 50,00%        | 40,00%            | 8,00                 | 20,00%          | 4,00                 |
| 2º   | Continuidad del servicio.   | 50,00%        | 35,00%            | 7,00                 | 35,00%          | 7,00                 |
| <b>Total:</b>                                      |   | <b>50,00%</b> | <b>38,25%</b>     |                      | <b>38,55%</b>   |                      |