

INFORME DE VALORACIÓN - Expediente: **PA S 25-005**

Objeto de contrato: CONTRATO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE SERVIDORES Y SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO QUE FORMAN LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y VIRTUAL DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE FUENLABRADA. PA S 25-005.

Criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor

Este informe evaluará los criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor, según lo indicado en el punto 10.1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, que otorgarán un máximo de 10 puntos, desglosados en :

1. Descripción del criterio: Modelo Global de Gestión y organización del servicio. (Máximo 5 puntos)

Se evaluará en la memoria que aporte el licitador, el modelo de relación y organización del servicio, gestión incidencias, herramientas y jornadas de asesoramiento técnico especializado que aporta para la gestión del servicio, propuesta de acciones y medidas que permitan la mejora del servicio, con la finalidad de incrementar su eficiencia y posibilitar su evolución/transformación.

Reglas de puntuación:

Se establecen 4 valores de puntuación según se detalla a continuación:

- Hasta el 100% sobre Puntuación Máxima Otorgada
- Hasta el 75% sobre Puntuación Máxima Otorgada
- Hasta el 50% sobre Puntuación Máxima Otorgada
- Hasta el 25% sobre Puntuación Máxima Otorgada

2. Descripción del criterio: Planificación de la devolución del servicio. (Máximo 5 puntos)

Se valora la metodología empleada para la devolución del servicio y transferencia de conocimiento, organización de formación y actividades propuestas para su adecuada realización, así como su grado de detalle.

Los niveles de valoración establecidos son los siguientes:

- EXCELENTE (100%): Máximo nivel de adecuación de las tareas de transferencia.

- BUENO (75%): Buen nivel de adecuación de las tareas de transferencia.
- SUFICIENTE (50%): Bajo nivel de adecuación de las tareas de transferencia
- ESCASO (25%): Escaso nivel de adecuación de las tareas de transferencia

Una vez revisadas las propuestas de los licitantes, se establece esta valoración (la Oferta A es la del licitador POWERNET)

Criterio	Subcriterios considerados	Oferta A	Comentarios
Modelo global de gestión y organización (0–5)	Modelo de relación, organización del servicio, gestión de incidencias, herramientas, asesoramiento técnico, mejora continua.	3,5	No alcanza el nivel de propuesta excelente, debido a la falta de aportaciones diferenciales en cuanto a mejora, evolución y transformación del servicio
Planificación de la devolución del servicio (0–5)	Metodología de devolución y transferencia, organización de la formación, actividades y grado de detalle.	3,75	La propuesta es sólida, bien alineada con el pliego y suficientemente detallada, pero no alcanza la excelencia por la falta de mayor profundidad en la descripción metodológica y en la formación asociada.
<b>Total (0-10)</b>		<b>7,5</b>	

## **Criterio 1: Modelo Global de Gestión y Organización del Servicio**

**Puntuación máxima: 5 puntos**

### **1. Objeto del criterio**

El presente criterio valora la calidad y adecuación del modelo de relación y organización del servicio presentado por el licitador, así como la gestión de incidencias, el uso de herramientas de soporte, las actividades de asesoramiento especializado y las medidas propuestas para la mejora, eficiencia y evolución del servicio.

La memoria técnica desarrolla de manera detallada cada uno de estos apartados y reproduce los requisitos contractuales con un nivel de especificidad adecuado:

- Incluye **auditoría inicial del equipamiento** con inventario detallado de servidores, cabinas y electrónica de red del HUF.
- Define el **plan de trabajo**, procesos de supervisión 8:00–17:00, servicio 24x7x365 y canales de notificación (teléfono, CRM web y correo electrónico).
- Establece el **procedimiento completo de gestión de incidencias**: apertura, clasificación por criticidad, tiempos máximos de respuesta e intervención remota/presencial, así como análisis de causa raíz y acciones preventivas.
- Describe la **documentación a entregar**, incluidos informes de mantenimiento mensual y seguimiento trimestral, en línea con las obligaciones del PPT.
- Presenta la estructura de **gestión del contrato**, incluyendo responsable del servicio e integración en el comité de seguimiento trimestral.

### **3. Calidad técnica del Modelo de Gestión**

#### **3.1 Organización del servicio y modelo de relación**

La propuesta presenta:

- Responsable de Servicio y rol de interlocución directa con la contraparte del HUF.
- Comité de seguimiento trimestral, coincidente con el modelo establecido en el PPT.
- Flujo de comunicación claro para incidencias y procesos de escalado.

**Valoración:** Modelo bien estructurado, claro y plenamente alineado con lo solicitado.

#### **3.2 Gestión de incidencias**

El documento detalla de forma exhaustiva:

Canales de comunicación (teléfono 24x7, CRM Web, correo)

Clasificación de criticidad: crítica, alta, media/baja

Tiempos de respuesta idénticos a los exigidos en el PPT (1h/2h/4h)

Procedimientos completos de diagnóstico, seguimiento y resolución

Inclusión de análisis de causa raíz y medidas preventivas, no exigidas explícitamente en el pliego técnico pero aportadas como valor añadido

**Valoración:** Apartado muy completo, incluso superior al mínimo requerido.

### **3.3 Herramientas y soporte especializado**

Powernet identifica herramientas y componentes operativos:

- Plataforma CRM para gestión de incidencias
- Sistema de monitorización en horario de oficina con alertas 24x7
- Acceso remoto (VPN) y asistencia telefónica
- Informes mensuales y trimestrales
- Sesiones de formación en la fase de transferencia de servicio

**Valoración:** Adecuado, aunque la descripción funcional de las herramientas podría ser más profunda.

### **3.4 Medidas de mejora del servicio y capacidad de evolución**

La propuesta incluye:

- Recomendaciones derivadas de las revisiones preventivas
- Acciones para evitar recurrencias documentadas en incidencias
- Formación a super usuarios en la fase de devolución del servicio

Sin embargo, **no incorpora de manera explícita:**

- Plan de mejora continua del servicio
- Propuestas de optimización o evolución tecnológica
- Medidas para reducción de costes o incremento de eficiencia operativa

- Road map de evolución o modernización del entorno

**Valoración:** Este punto tiene margen de mejora.

#### **4. Grado de detalle y adaptación al entorno del HUF**

Se valora muy positivamente:

- La adaptación específica al equipamiento del Hospital (NetApp FAS2552, Cisco UCS, HP StoreEasy, etc.)
- Procedimientos operativos claramente contextualizados
- No se observan contenidos genéricos o ajenos al alcance del contrato

No obstante, el valor añadido orientado a la mejora o transformación del servicio es limitado.

#### **5. Conclusión y puntuación otorgada**

La propuesta de Powernet:

- Cumple ampliamente los requisitos del pliego técnico
- Presenta un nivel de detalle alto y bien estructurado
- Se adapta específicamente a los componentes del Hospital de Fuenlabrada
- Aporta un modelo operativo sólido, especialmente en gestión de incidencias y mantenimiento

**PUNTUACIÓN PROPUESTA: 3,75 puntos sobre 5 (75%)**

**NIVEL: Bueno**

## **Criterio 2 : Planificación de la Devolución del Servicio**

**Puntuación máxima: 5 puntos**

### **1. Objeto del criterio**

Este criterio evalúa:

- La metodología propuesta para la **devolución del servicio** al finalizar el contrato.
- La **transferencia de conocimiento** al hospital o al nuevo licitador.
- La **organización de la formación** prevista.
- El **grado de detalle** de las actividades propuestas.

Los niveles de valoración son:

**Excelente (100%), Bueno (75%), Suficiente (50%), Escaso (25%).**

### **2. Análisis de la adecuación al PPT**

El PPT establece, en su punto **9.2 – Devolución del servicio**, los siguientes requisitos principales:

- La devolución debe iniciarse **tres meses antes de la finalización del contrato**.
- Debe revisarse el correcto funcionamiento del sistema y la documentación.
- Debe garantizarse que **otro licitador pueda asumir el servicio** sin discontinuidades.
- Debe existir **un mes de solape** entre adjudicatario saliente y entrante.
- Debe realizarse una **transferencia completa de la configuración** del equipamiento.

La propuesta de **Powernet** recoge estos puntos en su apartado **2.2. Planificación de la devolución del servicio**, donde se indica:

- Inicio de la planificación **tres meses antes del fin de contrato**, cumpliendo exactamente el PPT.
- Revisión completa de sistema y documentación para asegurar continuidad del servicio.
- Compromiso de **solape de un mes con el nuevo adjudicatario** para la transferencia técnica.
- Entrega de la **configuración completa del equipamiento** al nuevo proveedor.

- Impartición de **una sesión de formación a usuarios administradores** para la transferencia de conocimiento.

**Conclusión:** La alineación con el PPT es **total**.

### **3. Evaluación técnica del contenido de la propuesta**

#### **3.1 Metodología de la devolución del servicio**

Powernet define una metodología clara y secuenciada:

- Inicio de las actividades con **tres meses de antelación**.
- Revisión del estado de toda la infraestructura del HUF.
- Normalización y ordenación de toda la documentación generada.
- Garantía de entrega de documentación completa y actualizada.
- Aseguramiento de que el nuevo proveedor reciba todos los datos necesarios.

#### **Valoración:**

El proceso está bien estructurado, cumple el PPT y presenta detalle operativo adecuado.

#### **3.2 Transferencia de conocimiento**

El licitador incluye:

- Un periodo de **solape de un mes** con el nuevo adjudicatario (idéntico a PPT).
- Transferencia de la **configuración completa de todos los equipos** objeto del servicio.
- **Formación específica** para administradores de la infraestructura del HUF destinada a facilitar la sucesión operativa.

#### **Valoración:**

Correcto y bien alineado, si bien podría ampliarse con actividades adicionales como talleres especializados, repositorios de conocimiento o documentación ampliada.

#### **3.3 Organización de la formación**

Powernet propone:

- Una **única sesión de formación** dirigida a los administradores de sistemas del hospital.
- Contenidos orientados a garantizar que el conocimiento necesario pueda ser trasladado al nuevo adjudicatario.

**Valoración:**

La propuesta es adecuada, aunque **poco detallada**.

No se incluyen:

- Temarios.
- Duración.
- Modalidad (presencial/online).
- Número de sesiones o metodología didáctica.

Este punto reduce ligeramente la valoración global.

### **3.4 Grado de detalle de la planificación**

Fortalezas:

- Procedimiento claramente explicado.
- Plazos definidos (3 meses + 1 mes de solape).
- Integración de revisión técnica + documentación + transferencia.
- Relación directa con los requisitos del PPT.

Debilidades:

- Falta un desglose de tareas más granular (hitos, roles, entregables).
- No se identifica un responsable de la transferencia.
- No se detallan herramientas empleadas para la transferencia documental o técnica.
- La formación es correcta pero demasiado básica en su definición.

**Valoración:**

Buen nivel, pero no alcanza la categoría de excelente.

### **4. Conclusión de valoración**

La propuesta:

- **Cumple todos los requisitos del PPT.**
- Presenta una planificación completa y coherente.
- Define adecuadamente la metodología de devolución y transferencia de conocimiento.



- Incluye formación, pero con **escaso nivel de detalle**.
- Adolece de **poca profundidad metodológica** (no se incluyen herramientas, plantillas, estructura de entregables ni plan de transición formal).

**PUNTUACIÓN PROPUESTA: 3,75 puntos sobre 5 (75%)**

**Nivel: BUENO**

Firmado por ARANZANA GONZALEZ  
VICENTE - [REDACTED] \* el día  
19/02/2026 con un certificado  
emitido por SIA SUB01

**Vicente Aranzana González**

**Coordinador del Área de Sistemas de Información**

**Hospital Universitario de Fuenlabrada**