

Pamplona a 14 de febrero de 2024

Plan de ejecución del servicio		
CONATEL		
	<u>Procesos organizativos y sistemas de coordinación</u> Planteamiento estándar de asistencia y soporte a través de los canales y servicios de Conatel, prestado desde sus oficinas, cuando como se indica en el pliego el servicio se prestará mayoritariamente en las oficinas de SCPSA. Planteamiento como un servicio independiente de Conatel y no tanto como una extensión integrada del equipo de soporte de SCPSA, aspecto que mejor se adapta a las necesidades de SCPSA La mayoría del servicio lo realizaran el coordinador técnico y los 2 técnicos de soporte a media jornada cada uno, con o sin solapamiento, aspectos que al tener que realizarse el trabajo mayoritariamente in-situ no resulta ajustado a las necesidades de SCPSA. Este planteamiento anterior conlleva que los procesos organizativos y sistemas de coordinación planteados no se ajusten a las necesidades, ya que el hecho de tratarlo como un servicio estándar aislado no permite verlo como un servicio integral de soporte de usuarios de SCPSA. Se basa mucha parte del servicio en el coordinador técnico para diariamente (2 horas) la recepción, coordinación y revisión de las solicitudes. (1 punto) <u>Metodología</u> Por las mismas razones la metodología para analizar los tipos de incidencias, solución y duración de las incidencias no se ajustan a las necesidades de SCPSA, no indicando nada reseñable en la propuesta. (1 punto) <u>Organización, Sistema de seguimiento y el sistema de corrección de deficiencias</u> Este mismo enfoque aislado conlleva que la Organización, Sistema de seguimiento y el sistema de corrección de deficiencias no se ajusten a las necesidades de SCPSA, al estar basado en el servicio y herramientas de Conatel y con una visión parcial del servicio de incidencias y no de manera global del servicio de soporte TI de SCPSA (1 punto)	
	Plan de ejecución	3 puntos

SEIDOR		
	<u>Procesos organizativos y sistemas de coordinación</u> Planteamiento de los procesos y coordinación mediante un equipo, cuyo trabajo será planificado, supervisado y gestionado por SEIDOR. Planteamiento como un servicio independiente de SEIDOR y no tanto como una extensión integrada del equipo de soporte de SCPSA, aspecto que mejor se adapta a las necesidades de SCPSA, aunque la mayoría del servicio se realice in-situ. (2 puntos) <u>Metodología</u> Planteamiento metodológico estándar basado en ITIL, aunque se indica de manera general que se podrá adaptar al negocio de SCPSA. Como consecuencia de dicho planteamiento generalista en determinados momentos se indican SLAs, escalados a terceros, conceptos de incidencias críticas o de máxima gravedad, “Warm room”, esfuerzo continuo etc. aspectos que no aplican tanto al servicio solicitado de soporte y asistencia técnica microinformática a usuarios (2 puntos) <u>Organización, Sistema de seguimiento y el sistema de corrección de deficiencias</u> El modelo de gobierno del servicio se establecerá mediante la creación de diversos órganos de comité y coordinación que contarán con la participación de perfiles técnicos y ejecutivos de SCPSA y SEIDOR. Planteamiento basado en la creación de un comité operativo y con comité Táctico adaptado a las necesidades de SCPSA y adecuado nivel de detalle de responsabilidades y metodología de seguimiento, Planteamiento generalista del plan de riesgos y mitigaciones. (3 puntos)	
	Plan de ejecución	7 puntos
HELPHONE		

	<u>Procesos organizativos y sistemas de coordinación</u> Buen planteamiento de los procesos y coordinación mediante un equipo, cuyo trabajo será supervisado por HelPhone, y que, desde el punto de vista operativo, se integrará totalmente en la metodología de gestión IT para las tareas de soporte y asistencia técnica microinformática utilizada en SCPSA con la asignación de un técnico principal a tiempo completo y presencia in-situ para la realización del servicio Buen nivel de detalle del perímetro de soporte y del catálogo y procedimientos de soporte. (5 puntos) <u>Metodología</u> Buena definición metodología del servicio basada en 4 fases: transición (inicio /adquisición y lanzamiento, puesta en producción en modo a prueba de fallos, producción en modo recurrente y reversibilidad del servicio al termino del contrato). Planteamiento eficaz y eficiente para la adquisición del conocimiento del entorno y del servicio ya que en la oferta presentan un equipo compuesto por varias de las personas que, en diferentes etapas han prestado un servicio similar al objeto de licitación para SCPSA. Buen planteamiento de los indicadores e informes de gestión. (5 puntos) <u>Organización, Sistema de seguimiento y el sistema de corrección de deficiencias</u> Buen planteamiento de la organización mediante un técnico principal con dedicación exclusiva al servicio, realizando las labores principalmente in-situ, aspecto que optimiza la gestión de SCPSA. Varios técnicos secundarios para sustituciones y tareas de refuerzo. Un service manager para asegurar el cumplimiento de los compromisos de servicio en cuanto a presencia de técnico y gestión y cumplimiento de niveles de servicio de las sustituciones Buen conocimiento de las personas asignadas al servicio del proceso de soporte a usuarios y de las peculiaridades y necesidades específicas de SCPSA desde el punto de vista de IT, aspecto que optimiza las necesidades de SCPSA. Buen planteamiento y nivel de detalle de las funciones y tareas a desarrollar en diferentes áreas: gestión de incidencias y peticiones, tareas de gestión-no técnicas y de colaboración y soporte a cambios y proyectos.	
--	--	--

	Buen planteamiento organización y seguimiento ya que el servicio prestado por los técnicos de HelPhone se integrará operativamente dentro de las operaciones de soporte del equipo IT de SCPSA, por lo que las tareas se realizarán de acuerdo a los procedimientos definidos en el proceso de Soporte de SCPSA. Buen planteamiento de los diferentes comités para el control del servicio. (5 puntos)	
	Plan de ejecución	15 puntos

Plan de sustitución

CONATEL		
	Poco nivel de detalle y nada que reseñar del Plan de sustitución. Tampoco se hace mención a ningún plan de capacitación específico que pueda asegurar los tiempos de reposición con los cocimientos necesarios.	
	Plan de sustitución	2 puntos

SEIDOR		
	Descripción generalista del proceso de gestión y sustitución de los recursos del equipo de trabajo, del plan de vacaciones, así como de la estabilidad del equipo humano. Buen planteamiento de la sustitución de las bajas planificadas de corta y larga duración mediante uno de los técnicos recurrentes del servicio. Planteamiento de hacer uso de otros servicios de soporte en caso de que el esfuerzo técnico sobrepase las capacidades de los técnicos recurrentes, siendo este aspecto mejorable ya que se debería asegurar disponibilidad de alguno de los técnicos recurrentes para la sustitución ya que son los que mejor pueden asegurar el conocimiento y calidad de las necesidades de SCPSA. En cuanto a las bajas no planificadas y/o terminación nada reseñable. Buen planteamiento del plan de formación para sustituciones, con una buena metodología y nivel de detalle en 3 etapas: teórica, comprensión y consolidación, aunque sin dimensionar las acciones asociadas.	
	Plan de sustitución	6 puntos

HELPHONE

	Buen planteamiento y concreción de las acciones a realizar en los momentos iniciales del servicio para trasladar la formación y documentación básica a todos los técnicos del equipo secundario que formen parte del equipo de sustituciones y refuerzos. Adicional reseñar la realización de un programa de acompañamiento al técnico principal (formación in situ) de manera preventiva por parte de los técnicos de sustituciones con el fin de mantenerse formados y familiarizados con el entorno ante cualquier eventual necesidad de sustitución. Buen nivel de detalle y con contenidos del plan de formación para sustituciones basado en 3 líneas: formación inicial genérica. Formación inicial soporte SCPSA y formación in-situ SCPSA. Reseñar nivel de detalle y planteamiento para las diferentes tipologías de sustituciones, donde algunas de ellas indican periodo de solapamiento in situ adicional con el técnico “principal” complementando estos periodos las formaciones descritas en los puntos anteriores.	
	Plan de sustitución	10 puntos

Equipo de trabajo

CONATEL		
	En cuanto al equipo de trabajo presenta un coordinador técnico, 2 técnicos de soporte y 2 técnicos de soporte adicionales. Por la propia organización y filosofía de prestación del servicio, la estructura y dimensionamiento resultan poco ajustada a las necesidades de SCPSA. La capacitación del personal adscrito al servicio resulta adecuada.	
	Equipo de trabajo	7 puntos

SEIDOR

	En cuanto al equipo de trabajo presenta un Service & Quality Manager, y equipo de técnicos service desk formado por 4 personas. Se indica que se asignaran los recursos necesarios para cubrir el tiempo solicitado de servicio principalmente in-situ, pero no se especifica si será mayoritariamente a largo del servicio con una persona o combinaciones entre ellos. Por la propia filosofía y organización de prestación del servicio, la estructura y dimensionamiento resulta medio adecuada a las necesidades de SCPSA. La capacitación del personal adscrito al servicio resulta adecuada.	
	Equipo de trabajo	7 puntos

HELPHONE		
	En cuanto al equipo de trabajo presenta un coordinador técnico, un técnico de soporte principal y un equipo de técnicos de soporte secundarios. Resulta diferencial la dedicación en exclusividad del técnico principal y sin curva de aprendizaje tanto técnica, organizativa como de cultura de empresa así como el reciclaje y mecanismos preventivos del equipo secundario . Por la propia filosofía y organización de prestación del servicio, la estructura y dimensionamiento resulta muy adecuada a las necesidades de SCPSA. La capacitación del personal adscrito al servicio resulta adecuada.	
	Equipo de trabajo	10 puntos

A continuación, se ofrece un resumen de las valoraciones de las empresas presentadas:

	CONATEL	SEIDOR	HELPHONE
Plan de ejecución del servicio	3	7	15
Plan de sustitución	2	6	10
Equipo de trabajo	7	7	10
TOTAL	12	20	35