

Licitació per a la contractació per procediment obert subjecte a regulació harmonitzada per a la contractació dels serveis:

“SERVEIS I SISTEMES TECNOLÒGICS NECESSARIS PER A LA CREACIÓ I EXPLOTACIÓ D’UN SERVEI DE COORDINACIÓ DEL MANTENIMENT DE L’ATM A LA T-MOBILITAT”

(Exp. C-39/2022)

Informe d’avaluació d’ofertes subjectes a judici de valor

Juny 2023

1. Objecte de l'informe de valoració de les ofertes subjectes a judici de valor

El present informe té per objectiu analitzar i valorar les ofertes subjectes a judici de valor (sobre B) rebudes en a licitació per a l'adjudicació dels "Serveis i Sistemes tecnològics necessaris per a la creació i explotació d'un Servei de Coordinació del Manteniment de l'ATM a la T-mobilitat".

2. Criteris de valoració de les ofertes

El Plec de clàusules administratives particulars inclou a la clàusula "O" els criteris de valoració de les ofertes presentades que s'han tingut en compte per analitzar-les, procés que queda recollit en aquest informe.

Criteris de valoració de les ofertes subjectes a judici de valor (48 punts)

"O.4 Model de Governança..... 2 punts

Es realitzarà una proposta global del model de governança pel servei proposat que inclourà. Es valorarà:

- o La descripció del model organitzatiu completa i estructurada que garanteixi les operatives i funcionalitats del servei i que reflecteixi com interactuen les persones, els processos y les eines del servei.
- o El model de relació entre el proveïdor i l'ATM, descrivint clarament les diferències que puguin donar-se en aquest model durant les diferents fases quedant clarament identificat com es relacionarà l'oficina del SECOM amb la resta de l'ecosistema que conforma el servei de la T-mobilitat, tant des del punt de vista tècnic com administratiu.
- o Els òrgans de gestió i comitès que garantiran el bon govern del servei identificant les diferents temàtiques del servei i persones claus per a cadascun dels comitès i indicant les seves funcions en cadascun d'ells, així com la periodicitat, els documents, els inputs i els outputs esperats en cada comitè, entre altres.
- o Els informes de control i seguiment del propi servei. Que recullin els aspectes rellevants del servei a prestar, periodicitat i tipus d'informe per a cadascun dels comitès proposats, així com les eines i els suports que utilitzarà.

O.5 Metodologia del servei..... 2 punts

El licitador haurà d'indicar el marc metodològic seleccionat per garantir la millor prestació del servei. Detallant com la metodologia de treball estarà present en el servei, eines i les bones pràctiques que emprarà per a la prestació del servei.

O.6 Servei tècnic..... 10 punts

El licitador haurà de realitzar una descripció de les característiques i funcionalitats que donin resposta als requeriments, tant tècnics com funcionals, sol·licitats al PPT en cadascuna de les línies de treball del servei tècnic. Aquesta descripció haurà de mostrar que el proveïdor comprèn les necessitats específiques de l'ATM i es valorarà:

- o La proposta tècnica per fer front a tots els requeriments tècnics, funcionals i operatius del servei, així com els processos i les eines que utilitzarà per portar-los a terme (3 punts)
- o La proposta per la gestió i validació d'entregues i desplegaments, on descriurà les funcions que realitzarà tant per el control de versions i de qualitat del software com per la validació d'actualitzacions i transició a producció i dels documents lliurables que es produeixin (2 punts).
- o La proposta per la Gestió dels contractes de manteniment detallant les tasques i funcions que consideri necessàries per dur a terme una bona gestió d'aquests serveis (2 punts).
- o La proposta per la gestió d'esdeveniments i monitoratge tenint en compte la integritat del sistema i dels processos i els seus diferents actors, així com la proactivitat i l'anticipació a les fallides dels serveis (3 punts).

O.7 Control i evolució tecnològica..... 5 punts

Es valorarà una proposta global presentada pel licitador pel que fa al Control i evolució tecnològica del sistema T-mobilitat (processos tècnics i operatius, eines administratives i de gestió, elements i dispositius tècnics). Caldrà incloure detall de la metodologia i eines que s'empraran per vetllar per l'evolució tecnològica i quins lliurables posarà a disposició de l'ATM per tal de dur a terme l'adequada presa de decisions.

O.8 Coordinació control i gestió dels proveïdors..... 3 punts

Es valorarà la proposta metodològica oferta pel licitador per dur a terme les tasques de coordinació, control i gestió de proveïdors, tenint en compte la implementació d'eines seguiment i la relació entre els diferents actors en aquest àmbit i, si escau, les diferents tipologies de proveïdors que formen part de l'ecosistema de la T-mobilitat.

O.9 Comunicació, coneixement i informació 2 punts

Es valorarà la proposta global oferta pel licitador en relació a la gestió de la comunicació, coneixement i informació relacionada amb la T-mobilitat, per a la qual cosa és necessari que s'aporti detall suficient en quant al servei que s'oferirà com a punt únic de contacte o SPOC.

O.10 Equip humà..... 20 punts

El licitador indicarà clarament el funcionament general i específic de l'equip de treball proposat, valorant-se les ofertes presentades d'acord als criteris de qualitat següents:

- o Estructura coherent i adequació de l'equip tècnic proposat als objectius de l'assistència tècnica detallant els rols, les responsabilitats i les funcions que assumirà cada membre de l'equip de treball. S'hauran de desenvolupar també aspectes com les capacitats i mecanismes per dotar de flexibilitat i adaptabilitat dels recursos en funció de noves necessitats, volumetries i considerant les diferents fases i consideracions recollides en el PPT. S'indicaran els mecanismes que es disposa per garantir l'estabilitat dels recursos del servei i així mantenir sota control la rotació de l'equip (9 punts).
- o Experiència/participació en projectes similars per part dels següents membres de l'equip de treball. Es valorarà aquella experiència que pugui aportar valor a l'equip humà proposat en la prestació dels serveis objecte del present contracte i que permetin garantir una millor prestació de les tasques a realitzar descrites al PPT.

S'haurà d'aportar detall dels projectes en els quals hagi participat cadascun d'aquests membres de l'equip professional ofert on es detalli un màxim de 3 projectes en els quals hagi participat, tot indicant: objecte del projecte i tasques/funcions principals realitzades (9 punts). Es valorarà les experiències en funció del valor afegit que aportin a l'equip humà, en funció del projecte on hagi participat així com amb les tasques realitzades i les dedicacions en cadascun dels projectes. Es valoraran els següents perfils d'acord amb les següents puntuacions:

- o Tècnic responsable de coordinació i processos: fins a un màxim d'1 punt per projecte similar. Núm. màxim de projectes a valorar 3 (puntuació màxima 3 punts).
- o Tècnic responsable d'evolució tecnològica: fins a un màxim d'1 punt per projecte similar. Núm. màxim de projectes a valorar 3 (puntuació màxima 3 punts).
- o Tècnic de coneixement i suport: fins a un màxim de 0,5 punts per projecte similar. Núm. màxim de projectes a valorar 3 (puntuació màxima 1,5 punts).
- o Tècnics de suport tecnològic: fins a un màxim de 0,5 punts per projecte similar. Núm. màxim de projectes a valorar 3 (puntuació màxima 1,5 punts).
- o Propostes de millora sobre l'equip proposat, aportació de perfils o recursos addicionals. El licitador podrà oferir especialistes (sense dret a abonament) en matèries concretes que podran donar suport a l'execució del contracte. Cal indicar el professional, la matèria sobre la qual s'efectuarà el suport i la indicació de les hores màximes anuals així com les seves responsabilitats i funcions. Es valorarà cada especialista per separat fins a un màxim de 1 punt per cada millora proposada en funció de la matèria, l'experiència de l'especialista, i el nombre d'hores màximes anuals (2 punts).

O.11 Fases de Prestació del Servei 4 punts El

licitador detallarà, d'acord amb els requeriments del PPT, el pla de servei per a cadascuna de les tres fases: Implantació/Transició, Evolució i Devolució. Cada fase s'haurà de descriure de forma separada incloent el màxim detall i sempre donant resposta als requeriments amb una estructura que faciliti la valoració dels criteris d'adjudicació. S'hauran de detallar plans, activitats i cronogrames associats, així com entrades, sortides, lliurables i els equips de treball i dedicacions associades. Es valorarà la proposta de procediments associats a processos crítics d'aquestes fases.

Per a la valoració dels diferents apartats d'aquests criteris subjectes a judici de valor, es consideraran els següents paràmetres, assignant la corresponent puntuació en funció de la relació que s'indica a continuació.

- **Nivell de compliment i qualitat excel·lent (A):** L'oferta compleix tots els requisits i millora alguns dels més importants de manera notable i el seu nivell de presentació és detallat i com a resultat de la seva lectura i anàlisi es dedueix, en relació amb l'objecte de contracte, que la seva aplicació garanteix un nivell de qualitat excel·lent i amb valor diferencial en l'execució del mateix.
- **Nivell de compliment i qualitat notable (B):** L'oferta compleix tots els requisits i en millora alguns i el seu nivell de presentació és detallat i com a resultat de la seva lectura i anàlisi es dedueix, en relació amb l'objecte del contracte, que la seva aplicació garanteix un nivell de qualitat notable en l'execució del mateix.
- **Nivell de compliment i qualitat estàndard (C):** L'oferta compleix amb el mínim requerit sense millorar res i el seu nivell de presentació és detallat i com a resultat de la seva lectura i anàlisi es dedueix, en relació amb l'objecte de contracte, que la seva aplicació

garanteix un nivell de qualitat correcte en l'execució del mateix.

- Nivell de compliment i qualitat superficial (D): L'oferta compleix amb el mínim requerit sense millorar res i el seu nivell de presentació és esquemàtic i es detallen de forma superficial, en relació amb l'objecte de contracte, els aspectes més rellevants del mateix. Per tant, la sistemàtica tot i ser correcta té poca concreció i les tasques definides són insuficients.
- Nivell de compliment i qualitat insuficient (E): L'oferta no detalla suficientment els aspectes requerits, la sistemàtica és indefinida o insuficient, i/o es detecten incongruències.

La taula de ponderació de la qualificació de nivell obtingut i el percentatge de la qualificació màxima prevista per l'objecte de contracte que fa referència és la següent:

QUALIFICACIÓ	% SOBRE PUNTUACIÓ MÀXIMA
A	100%
B	75%
C	50%
D	25%
E	0%

Per valorar cada un dels conceptes de la valoració subjectiva es tindran en compte els següents criteris generals:

Per valorar cada un dels conceptes de la valoració subjectiva es tindran en compte els següents criteris generals:

- Comprensió dels requeriments. Profunditat i claredat de la proposta, que demostrï una clara comprensió de les característiques sol·licitades i el compliment dels requisits, i la seva superació, així com la identificació de possibles incerteses i les solucions proposades.
- Factibilitat i escalabilitat. S'avaluarà si la proposta compleix amb els requisits tècnics, operatius i d'integració amb processos existents de manera eficient pel correcte funcionament del servei. Es tindrà en compte la capacitat d'adaptació i creixement davant de les necessitats de la T-mobilitat en l'àmbit d'aquest servei.
- Completesa. Enfocament de la proposta en quant a completesa, considerant els diferents escenaris, mètodes i requisits.
- Adequació equip de treball. Assignació dels perfils, hores de feina previstes i el grau d'experiència aportat (júnior, sènior) per cadascuna de les tasques i/o fases descrites.
- Qualitat de la informació. Es valorarà la rellevància de la informació proporcionada, i la facilitat d'anàlisi de la mateixa en quant a valorar el compliment de tots els requeriments sol·licitats i el valor diferencial de la proposta."

3. Ofertes rebudes i acceptades

Les ofertes rebudes i acceptades són:

1. SISTEMAS DE INFORMACIÓN TERRITORIAL Y POSICIONAMIENTO, SL
2. UTE TEKIA INGENIEROS - NTT DATA SPAIN
3. TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, SAU

4. Valoració tècnica (puntuació màxima 48 punts)

4.1. SISTEMAS DE INFORMACIÓN TERRITORIAL Y POSICIONAMIENTO, S.L

4.1.1. Model de Governança

El model organitzatiu proposat descriu clarament les interaccions entre les persones, els processos i les eines del servei.

Es defineix el model de relació amb l'ATM, establint els nivells de relació estratègica, executiva i operativa. Encara que s'estableixen les periodicitats de reunions per cada nivell de relació i per a cada fase, no es desenvolupen més les diferències que hi ha en aquest model durant les diferents fases del projecte. També s'estableix un model de relació amb la resta de l'ecosistema T-mobilitat (Operadors, CAI, CGIM, etc.).

Els òrgans de gestió i comitès estan clarament definits i s'indiquen les diferents temàtiques i persones clau per a cadascun dels comitès, així com la periodicitat, els documents, inputs i outputs esperats. D'igual manera, es defineixen els informes de control i seguiment del servei.

Nivell de compliment i qualitat excel·lent (A): 2,00 punts

4.1.2. Metodologia del servei

La proposta es basa en la guia de bones pràctiques i processos d'ITIL, enfocant la metodologia cap a ITIL v4. També es proposa incorporar Scrum i DevSecOps al marc de treball d'ITIL. Els elements de la metodologia pertanyents a ITIL, Scrum i DevSecOps estan clarament diferenciats i ben integrats, establint com aquests es complementen i es relacionen en els diferents processos. També es destaca la incorporació al servei d'eines específiques utilitzades en projectes/serveis Agile com Trello o Value Edge.

Nivell de compliment i qualitat excel·lent (A): 2,00 punts

4.1.3. Servei tècnic

- *Proposta tècnica per fer front a tots els requeriments tècnics, funcionals i operatius del servei, així com els processos i les eines per portar-los a terme*

Es descriu la metodologia que seguiran, que és totalment adient (ITIL) i un conjunt d'eines de gestió integrades per gestionar els diferents aspectes del servei. Per a la gestió d'incidències, es proposa JIRA com a eina de ticketing (que conviurà inicialment amb el Remedy).

Respecte a la gestió d'incidències, problemes, canvis i configuracions, es defineix de manera adequada el cicle de vida dels diferents processos d'acord amb la metodologia i les eines plantejades. Es troba a faltar una major profunditat en l'explicació de com aquestes propostes encaixen i es coordinen a través del SECOM en l'ecosistema de proveïdors de la T-mobilitat.

En general, i per aquest àmbit, s'observa una certa manca de detall en com la proposta aborda alguns dels punts establerts en el PPT.

Nivell de compliment i qualitat superficial (D): 0,75 punts

- *Proposta per la gestió i validació d'entregues i desplegaments, amb la descripció de les funcions a realitzar tant per el control de versions i de qualitat del software com per la validació d'actualitzacions i transició a producció i dels documents lliurables que es produeixin*

SITEP proposa la implantació d'una metodologia DevSecOps d'integració contínua per garantir que els desplegaments s'ajustin als requisits i criteris de qualitat establerts. Es defineix un control de versions i de qualitat de software de forma clara i exhaustiva, així com el procediment per la validació de codi. També es defineix el procediment de validació d'actualitzacions i transició a producció.

La proposta cobreix totes les funcions exigides en el PPT amb un alt nivell de detall, incloent-hi la metodologia de treball que aplicarà i diagrames de fluxos associats aplicats a l'entorn T-mobilitat que denoten un coneixement profund de l'aplicació d'eines i metodologies en la gestió d'entregues i desplegaments; per tant, es considera una proposta que compleix amb escriure el que es demana.

Nivell de compliment i qualitat excel·lent (A): 2,00 punts

- *Proposta per la Gestió dels contractes de manteniment detallant les tasques i funcions que consideri necessàries per dur a terme una bona gestió d'aquests serveis*

La proposta descriu de manera detallada les activitats i fluxos funcionals de manera diferenciada pels tres tipus de manteniment (correctiu, preventiu i predictiu) i relacionant-ho amb les eines que hi aplicaran, de manera que es considera una proposta totalment adequada pel servei.

Pel manteniment correctiu, SITEP proposa una recopilació d'informació durant l'inici de la fase d'implantació, el registre d'aquesta informació a l'eina de ticketing (es torna a proposar JIRA) i el flux de gestió de les incidències. Es menciona que el SECOM s'encarregarà de supervisar que el flux d'estat dels tickets es desenvolupi correctament i també la informació orientada a millorar els temps de resolució de les incidències.

Respecte al manteniment preventiu, es proposa la supervisió per part del SECOM de l'execució i actualització periòdica dels plans de manteniment dels proveïdors. Es proposen les activitats (i periodicitat) a dur a terme pels proveïdors, que seran controlades pel SECOM.

El manteniment predictiu es durà a terme a través de la definició de quadres de comandament per visualitzar l'evolució de cada servei al llarg del temps per així identificar potencials accions de manteniment predictiu. Es proposen les eines ISTM (Atlassian) i Grafana, així com la implementació d'un entorn d'anàlítica basada en algorismes d'aprenentatge automàtic nodrit amb dades reals, basat també en l'eina Prometheus.

Nivell de compliment i qualitat excel·lent (A): 2,00 punts

- *Proposta per la gestió d'esdeveniments i monitoratge tenint en compte la integritat del sistema i dels processos i els seus diferents actors, així com la proactivitat i l'anticipació a les fallides dels serveis*

Es proposa un servei basat en tres eixos: el seguiment dels serveis empresarials que ofereix l'ATM a través d'un programa de seguiment, la monitorització moderna per a la infraestructura i els serveis de la T-mobilitat i el seguiment dels LOGs pels serveis que ho requereixin.

Es descriu tot el conjunt d'accions a realitzar per part del servei d'acord amb un marc metodològic i un conjunt d'eines que suposen millores rellevants que es consideren totalment adequat. Es planteja l'ús de l'eina Prometheus que permet la integració de diferents fonts de dades de monitorització i que és l'element central del flux d'implantació proposat per aquest procés. També proposa l'ús de l'eina Grafana per implementar tècniques d'aprenentatge automàtic i IA per identificar i millorar el sistema de seguiment existent.

La proposta també inclou de manera adequada la integració de la ciberseguretat i les dades en aquest procés. També es detallen diverses accions per assegurar la proactivitat i l'anticipació a les fallides dels serveis i s'estableixen procediments per complir amb les obligacions de ciberseguretat, gestió de les dades i gestió mediambiental i d'actius retirats.

Nivell de compliment i qualitat excel·lent (A): 3,00 punts

Total: 7,75 punts

4.1.4. Control i evolució tecnològica

La proposta es basa en l'aplicació de diferents metodologies en funció de l'àmbit (ITIL v4, PMBOK-ISO 21500) i al llarg de la proposta es detalla l'aplicació d'aspectes de detall de la mateixa en les diferents funcions a realitzar en aquest àmbit; per a cadascun d'ells s'aborda el detall de les diferents tasques i fases en què es planteja d'acord amb les pròpies fases del servei, així com l'aplicació de les eines actuals com possibles alternatives o millores.

Pel que fa a la gestió d'actius es diferencia els físics i el software, cosa que dona consistència a la proposta i es detallen els diferents fluxos del procés. També es defineixen adequadament les línies de treball i el flux de treball, on es proposa utilitzar JIRA a més de Remedy (eina actual). Així mateix s'indiquen els lliurables que s'entregaran, diferenciant entre informes i llistats.

Pel que fa a QA i millora contínua es defineixen processos i lliurables i es lliga a les responsabilitats del perfil proposat per dur a terme aquestes funcions.

Es caracteritza de manera adequada el conjunt d'eines necessàries per a dur a terme el servei i es proposen millores concretes tant a nivell d'adopció de noves eines (ITSM d'Atlassian per a la gestió d'actius, JIRA per a la gestió de fluxos de treball, Value Edge per QA, etc.) com de processos de millora de les existents.

Així doncs, es considera una proposta que permet assolir un nivell d'eficiència excel·lent per a aquestes funcions.

Nivell de compliment i qualitat excel·lent (A): 5,00 punts

4.1.5. Coordinació, control i gestió dels proveïdors

En l'àmbit metodològic es proposa l'adopció d'alguns principis i processos de Prince 2 i es lliguen amb les funcions que ha de dur a terme el servei d'acord a allò que es defineix en el PPT en el report d'ANS, revisió de KPIs, publicació d'informació, etc. S'identifiquen els elements clau que han de permetre el control i gestió dels proveïdors i els diferents fluxos i processos que els regularan incloent alguns addicionals a l'avaluació del servei com pot ser el control de qualitat. També s'identifiquen aquests elements clau per a complir tots els passos d'assegurament de la qualitat en la implementació d'un nou servei.

Es defineixen els diferents nivells de governança per dur a terme la coordinació dels proveïdors de manera adaptada a les necessitats del servei i la tecnologia (arquitectura/seguretat/qualitat) i amb un alt grau de descripció de les seves funcions. S'estableixen tres comitès de coordinació transversal per tractar de manera global amb els proveïdors. Les tasques a realitzar per cada comitè estan definides de forma adequada.

Així doncs, la proposta de SITEP en aquest àmbit funcional es considera que és adequada per assolir els objectius amb la màxima eficiència.

Nivell de compliment i qualitat excel·lent (A): 3,00 punts

4.1.6. Comunicació, coneixement i informació

La proposta es basa en la proposta d'eines (JIRA i Confluence) adaptades a les diferents funcions relatives a la gestió del coneixement i la informació i com es relacionen entre elles per cobrir totes les necessitats definides. S'especifica a quin contingut es podrà accedir des de la KMDB i les diferents etapes de les solucions que s'implementaran.

Respecte a la formació, es proposa una sèrie d'accions a realitzar quan es generin noves peticions de processos formatius i quan hi hagi novetats al projecte com ara desplegaments, evolucions o novetats tecnològiques.

Desenvolupa la funció "únic punt de contacte" amb els seus processos i eines associades de manera totalment adequada a les necessitats del projecte així com els diferents informes de control i seguiment amb les eines proposades (Atlassian ITSM). També s'utilitzarà Grafana per tenir un quadre de comandament visual que enriqueixi la informació sobre el sistema.

Es considera que la proposta permetrà dur a terme amb la màxima eficiència les funcions descrites en el PPT.

Nivell de compliment i qualitat excel·lent (A): 2,00 punts

4.1.7. Equip humà

- *Estructura coherent i adequació de l'equip tècnic proposat als objectius de l'assistència tècnica detallant els rols, les responsabilitats i les funcions que assumirà cada membre de l'equip de treball.*

Es presenta una estructura d'organigrama d'equip que compleix els requisits del plec pel que fa a responsabilitats, funcions i activitats, i dimensionament de recursos identificant clarament el % de dedicació i la freqüència de cadascun dels recursos a les seves funcions i responsabilitats dintre del servei al llarg de les diferents fases; es considera que es poden assolir els objectius del servei amb la màxima eficiència.

Es proposen un conjunt de mecanismes per tal de garantir dos aspectes crítics de l'equip com són l'estabilitat dels recursos i la seva rotació que es consideren aspectes clau; es consideren adequats.

Pel que fa a flexibilitat dels recursos s'analitza i es proposa l'encaix entre els diferents recursos disponibles per tal de suplir funcions dels rols del projecte en cas que sigui necessari.

Nivell de compliment i qualitat excel·lent (A): 9,00 punts

- *Experiència/participació en projectes similars per part dels següents membres de l'equip de treball.*
 - o *Tècnic responsable de coordinació i processos: fins a un màxim d'1 punt per projecte similar. Núm. màxim de projectes a valorar 3.*

Per aquest perfil es presenten 3 projectes relacionats amb la implantació de serveis tecnològics en diferents àmbits. En tots ells s'han dut a terme tasques similars a les demanades en aquest plec (anàlisi i definició de models de processos, elaboració de plans relatius a l'explotació tecnològica, etc.).

Per tant, es considera una valoració d'aquests projectes amb un nivell de compliment excel·lent (A), 1 punt per a cadascun d'ells.

Puntuació: 3,00 punts

- o *Tècnic responsable d'evolució tecnològica: fins a un màxim d'1 punt per projecte similar. Núm. Màxim de projectes a valorar 3*

Els projectes presentats per a aquest perfil estan realitzats en l'àmbit dels serveis tecnològics i dos d'ells amb responsabilitats en el Quality Assurance i la gestió de canvis i millora contínua, que aporten valor per a aquest rol respecte a les funcions definides en el PPT. Una de les experiències és més relativa a la gestió de projecte que pot aportar experiència en capacitat de gestió però d'una manera més tangencial a allò requerit pel perfil.

No es presenta experiència en gestió d'obsolescència.

Es valora amb un nivell de complement C els dos projectes amb responsabilitats de Quality Assurance (0,5 punts per a cadascun) i D l'altre (0,25 punts).

Puntuació total: 1,25 punts

- o *Tècnic de coneixement i suport: fins a un màxim de 0,5 punts per projecte similar. Núm. màxim de projectes a valorar 3*

En els projectes en què ha participat el perfil presentat ha realitzat funcions que aporten experiència de valor a les funcions, a través dels projectes presentats, a realitzar en el servei havent assolit diferents responsabilitats en la gestió del coneixement i documental en projectes d'un alt contingut tecnològic.

Per tant, es considera una valoració d'aquests projectes amb un nivell de compliment excel·lent (A), 0,5 punts per a cadascun d'ells.

Puntuació total: 1,50 punts

- o *Tècnics de suport tecnològic: fins a un màxim de 0,5 punts per projecte similar. Núm. màxim de projectes a valorar 3*

Es presenten experiències relacionades amb el Helpdesk i Servicedesk en entorns de serveis tecnològics complexos (banca i empreses de telecomunicacions), amb la qual cosa es considera que aquesta experiència pot contribuir de manera rellevant a l'hora d'assolir els objectius funcionals dels perfils.

Es considera una valoració d'aquests projectes amb un nivell de compliment excel·lent (A), 0,5 punts per a cadascun d'ells.

Puntuació total: 1,50 punts

- *Propostes de millora sobre l'equip proposat*

Es proposen dos especialistes en dos àmbits molt concrets: per una banda, un adjunt del Service Manager amb una alta experiència en gestió i Service Management tecnològic amb una dedicació detallada i definida al llarg de la vida del projecte (1635 hores) que pot ser d'alt valor pel projecte. L'altre perfil proposat és un expert en IA amb experiència en software i formació que aportarà una experiència en àmbits del servei complementaris als dels perfils nominats com són l'anàlisi predictiva però sobretot la coordinació de tot allò relacionat amb la formació, amb una dedicació d'hores també rellevant (1515) al llarg del projecte.

Nivell de compliment i qualitat excel·lent (A): 2,00 punts

Puntuació (Apartat d'Equip humà): 18,25 punts sobre 20,00 punts

4.1.8. Fases de Prestació del servei

Les tres fases explicades amb molt de detall i incloent la identificació de fites i l'optimització de les activitats descrites en el PPT, sobretot pel que fa a la fase d'implantació en la qual proposen l'aplicació de metodologies àgils per tal d'assolir fites parcials (descrites a nivell d'entrades i sortides). La fase d'execució està definida amb alt nivell de detall al llarg de la proposta.

Pel que fa a la fase de devolució està definida a un alt nivell de detall de subfases, fites i detall de tasques, complint de manera excel·lent amb allò demanat al plec i configurant un pla realment consistent amb el que es defineix en el PPT.

Nivell de compliment i qualitat excel·lent (A): 4,00 punts

Puntuació TOTAL: 44,00 punts

4.2. UTE TEKIA INGENIEROS – NTT DATA SPAIN

4.2.1. Model de Governança

El model organitzatiu proposat descriu les interaccions entre les diferents entitats de l'ecosistema T-mobilitat, però no reflecteix com interactuen les persones, els processos i les eines del servei. S'indiquen responsables i assistents als comitès estratègic, executiu i operatiu, però no les relacions entre ells.

D'igual manera, es presenta un model de relació entre el proveïdor i l'ATM, així com amb la resta de l'ecosistema de la T-mobilitat, però manca contingut sobre les diferències que es poden donar en les diferents fases del projecte.

Falta nivell de detall en el contingut de les temàtiques que es tractarà a cada comitè. No es destaquen persones claus o responsables de cadascun d'aquests. Tampoc s'indica la periodicitat i el nivell de detall en els inputs i outputs de cada comitè és baix.

Respecte als informes de control i seguiment del servei, només es proposen exemples de possibles continguts dels informes de control i seguiment, però no s'indiquen els tipus d'informes. Tampoc s'indica la periodicitat, tot i que si que es menciona que es consensuarà amb l'ATM a principi del projecte.

Nivell de compliment i qualitat estàndard (C): 1,00 punts

4.2.2. Metodologia del servei

La proposta es basa en la metodologia ITIL v4 i el marc PMP (PMBOK), complementant ambdues metodologies. Es mostren els diagrames específics per a cada metodologia, però no es mostra com aquests marcs estan integrats ni com s'adapten a aquest servei. Es mostra un diagrama de fase d'operació de les funcionalitats que es posen en producció, però falta nivell de detall. Es destaca els SLA establerts per a la resolució d'incidències en funció de la seva gravetat.

Nivell de compliment i qualitat notable (B): 1,50 punts

4.2.3. Servei tècnic

- *Proposta tècnica per fer front a tots els requeriments tècnics, funcionals i operatius del servei, així com els processos i les eines per portar-los a terme*

La proposta contempla la descripció d'una metodologia per processos (que desenvolupa amb més detall per a cada apartat) que abasta tots els aspectes del servei, incloent la definició d'un conjunt d'indicadors. Es proposen diferents indicadors per fer el seguiment, monitoratge, gestió del coneixement i activitat operativa que compleix amb els requeriments dels plecs.

Pel que fa a la gestió d'incidències es detalla la metodologia aplicada, identificant adequadament els fluxos de la gestió d'incidències, cobrint tot el cicle de vida, integrant els diferents actors de la T-mobilitat i proposant documentació associada i eines de suport (aquest darrer punt el deixa molt obert). Es proposa l'ús d'eines de Business Intelligence amb la finalitat de consolidar la informació de les diferents fonts

De manera similar s'aborda el procés de gestió de sol·licituds i canvis, detallant de manera totalment adequada el detall de tots els passos metodològic i la integració dels diferents actors i eines associades. També es proposa l'actualització i millora de l'eina de ticketing actual (REMEDY) per permetre la visualització i filtratge dels canvis

Pel que fa a la gestió de problemes es descriu una metodologia i governança en detall i adequada descrivint el detall de tasques que es considera abastant de manera adient allò demanat al PPT. Per a la gestió de problemes també es proposa la utilització d'eines de BI per connectar dades de diverses fonts, i es presenta un diagrama que identifica clarament les fases del procés de gestió de problemes.

Respecte a la gestió de la configuració, es descriuen adequadament els procediments per al disseny de la CMBD, però no es mostren aquests procediments de forma conjunta com a part d'un procés global. Per a la gestió de la continuïtat es determinen els objectius i el contingut del Pla de Continuïtat del Servei amb un alt nivell de detall.

La gestió de la continuïtat es proposa abordant un pla de continuïtat del servei i estructurant-la en un conjunt de fase que cobreixen les funcions necessàries.

Així doncs, la proposta compleix amb màxima eficiència.

Nivell de compliment i qualitat excel·lent (A): 3,00 punts

- *Proposta per la gestió i validació d'entregues i desplegaments, amb la descripció de les funcions a realitzar tant per el control de versions i de qualitat del software com per la validació d'actualitzacions i transició a producció i dels documents lliurables que es produeixin*

Es descriu de manera adequada el conjunt de funcions que durà a terme el servei en l'àmbit del control de versions i qualitat del software i les seves eines associades, realitzant propostes diferenciades pel que fa al control de versions i al control de qualitat del programari, establint eines i indicadors que es considera permeten donar solidesa a aquest procés.

Respecte a la validació d'actualitzacions i transició a producció, es proposa un procés amb una sèrie d'activitats ben definides, que inclou la coordinació, seguiment, aprovació i registre de la documentació.

Nivell de compliment i qualitat excel·lent (A): 2,00 punts

- *Proposta per la Gestió dels contractes de manteniment detallant les tasques i funcions que consideri necessàries per dur a terme una bona gestió d'aquests serveis*

S'identifiquen de manera adequada els actors en l'àmbit de manteniment i el rol de cadascun i la documentació que necessària per gestionar el procés. Addicionalment, es presenta una llista de tasques a dur a terme per a la gestió del manteniment, la descripció de les quals és adequada.

Es troba a faltar un major detall en com s'abordarà la gestió del manteniment correctiu i preventiu de manera diferenciada (es considera que són dos processos crítics) i amb major nivell de detall. Per al manteniment predictiu es proposen diverses accions que inclouen mètodes d'aprenentatge automàtic i algorismes d'intel·ligència artificial i compleix amb els requisits.

Es proposa una estandardització en l'esquema multiproveïdor de la T-mobilitat, però no s'aborda amb el detall necessari.

Nivell de compliment i qualitat estàndard (C): 1,00 punt

- *Proposta per la gestió d'esdeveniments i monitoratge tenint en compte la integritat del sistema i dels processos i els seus diferents actors, així com la proactivitat i l'anticipació a les fallides dels serveis*

S'aborda en detall la ciberseguretat i les dades per assegurar la millora contínua i anticipació a les fallides del servei, però no es descriu com es duran a terme les diferents funcions, encaix amb actors, fluxos i diferents casuístiques en la monitorització de sistema pel que fa a la resta d'àmbits i que hauria de constituir el gruix de la proposta.

Es mencionen les Lleis que es tindran en compte per a la gestió mediambiental de residus i es mencionen controls addicionals, però no es presenta un procés amb tasques adequadament definides.

Nivell de compliment i qualitat superficial (D): 0,75 punts

4.2.4. Control i evolució tecnològica

Proposa un abast adequat de les tasques a realitzar identificant adequadament el rol que ha de dur a terme l'adjudicatari en diferents àmbits com identificació de necessitats i millores, monitorització del mercat i coordinació d'implementació. Les tasques a realitzar per a la gestió d'actius, inventaris i estoc estan definides de forma adequada. També es proposen diferents accions per maximitzar la fiabilitat i l'eficiència.

S'identifica clarament i es descriu amb detall una metodologia de gestió d'evolutius que contempla tot el seu cicle de vida incloent la seva governança i els seus lliurables.

D'una altra caracteritza adequadament el conjunt d'eines necessàries per dur a terme el servei i es proposen millores concretes tant a nivell d'adopció de noves eines (ús de Power BI, Tableau o Qlik per quadres de comandament, sonarQUBE per QA, Trello per governança, etc.) com de processos de millora de les existents (Remedy o Sharepoint).

Així doncs, es considera una proposta que permet assolir un nivell d'eficiència excel·lent per a aquestes funcions.

Nivell de compliment i qualitat excel·lent (A): 5,00 punts

4.2.5. Coordinació, control i gestió dels proveïdors

Identifica de manera adequada el conjunt de tasques a realitzar enfocades en la correcta definició, seguiment i accions derivades dels KPIs i SLAs, identificant adequadament els actors i els punts clau a tenir en compte en el context del servei (responsabilitats sobre el càlcul d'indicadors, aplicació a penalitzacions, etc).

A nivell metodològic es troba a faltar un major nivell de detall a banda de la llista de tasques i resta eficiència la seva proposta, i també es troba a faltar una distinció clara sobre les diferents tipologies de proveïdors que formen part de l'ecosistema T-mobilitat.

Nivell de compliment i qualitat notable (B): 2,25 punts

4.2.6. Comunicació, coneixement i informació

Es presenta una estructuració adequada de les diferents propostes adaptades a la complexitat del servei pel que fa a la gestió documental; detall de processos necessaris identificant clarament les seves etapes, identificació adequada de la diferent tipologia documental a gestionar (inventaris, manuals, configuracions, etc.). Es proposen uns requisits mínims de comunicació i es planteja un procediment de gestió del coneixement i la informació, i com estarà relacionada amb modificacions al KMDB. També es contempla tota la documentació generada per les diferents parts del servei (gestió d'incidències, gestió de peticions, etc.).

Presentació adequada de les tasques a dur a terme pel que fa a coordinació i comunicació i èmfasi i descripció detallada funcionalment de la figura/responsabilitat del SPOC i eines que li donaran suport com a eix pivotant de la gestió d'informació clau del sistema. Es valoren positivament els sistemes de reporting plantejats.

Nivell de compliment i qualitat excel·lent (A): 2 punts

4.2.7. Equip humà

- *Estructura coherent i adequació de l'equip tècnic proposat als objectius de l'assistència tècnica detallant els rols, les responsabilitats i les funcions que assumirà cada membre de l'equip de treball.*

Es presenta una estructura d'organigrama d'equip que compleix els requisits del plec incloent una matriu d'habilitats tècniques i coneixements que donen resposta a àmbits rellevants pel servei com ara la programació, gestió de BBDD, Seguretat, Qualitat i, en particular, l'àmbit tècnic i cobrint, tots ells coneixements de treball amb l'administració pública i metodologies àgils. Tanmateix, es troba a faltar algun nivell de detall de la dedicació dels diferents rols a les tasques definides en els requisits del servei per tal d'avaluar amb major nivell de concreció l'eficiència de l'estructuració dels recursos.

S'identifiquen de manera clara les responsabilitats i tasques principals de cadascun dels perfils proposats i es detallen totes aquells canvis que poden impactar en els recursos de projectes (canvi d'estructura organitzativa, noves competències, nous perfils, rotacions i canvis...) i es proposen un conjunt d'accions mitigadores que es consideren suficients per garantir l'estructura de persones proposada pel servei. En particular, el pla de prevenció de rotació (aspecte crític) està àmpliament detallat i proposant mesures (models retributius, beneficis fiscals, pla de carrera, formació, etc.) que es consideren suficients per mitigar aquest risc.

D'una altra banda, el licitador defineix un conjunt d'eines a l'abast de l'equip per tal de maximitzar l'adaptabilitat a les circumstàncies del servei.

Nivell de compliment i qualitat notable (B): 6,75 punts

- *Experiència/participació en projectes similars per part dels següents membres de l'equip de treball.*
 - o *Tècnic responsable de coordinació i processos: fins a un màxim d'1 punt per projecte similar. Núm. màxim de projectes a valorar 3.*

Per aquest perfil es presenten 3 projectes relacionats amb el desplegament i manteniment de serveis d'aplicatius tecnològics en l'àmbit del sector públic. En tots ells s'han dut a terme tasques similars a les demanades en aquest plec (definició de processos, definició de metodologies, qualitat, etc.).

Per tant, es considera una valoració d'aquests projectes amb un nivell de compliment excel·lent (A), 1 punt per a cadascun d'ells.

Puntuació total: 3,00 punts

- o *Tècnic responsable d'evolució tecnològica: fins a un màxim d'1 punt per projecte similar. Núm. màxim de projectes a valorar 3*

Tot i que els projectes presentats són adequats pel que fa a la similitud amb el servei a cobrir pel SECOM, un dels aspectes claus d'aquest perfil és la gestió de l'obsolescència tecnològica i les experiències aportades no identifiquen funcions en aquest àmbit. Sí que poden aportar un valor afegit en el procés de gestió d'evolutius donada la seva participació en definicions funcionals i tècniques de necessitats de clients i en el desplegament d'eines.

Per tant, es considera una valoració d'aquests projectes amb un nivell de compliment superficial (D), 0,25 punts per a cadascun d'ells.

Puntuació total: 0,75 punts.

- o *Tècnic de coneixement i suport: fins a un màxim de 0,5 punts per projecte similar. Núm. Màxim de projectes a valorar 3*

Dels tres projectes presentats, només en un d'ells realitza accions relacionades amb la gestió de la informació/documental i en un segon tasques relacionades però de manera més tangencial i no estrictament emmarcades en la gestió global del coneixement. En un tercer

projecte no es detallen tasques relacionades amb la gestió del coneixement o suport, sent un abast de suport en un àmbit d'assistència tècnica i no de servei tecnològic.

Es valora el primer projecte amb nivell de compliment A (0,5 punts), el segon amb un nivell de compliment C (0,25 punts) i el tercer amb un nivell de compliment D (0,125 punts).

Puntuació total: 0,88 punts.

- o *Tècnics de suport tecnològic: fins a un màxim de 0,5 punts per projecte similar. Núm. Màxim de projectes a valorar 3*

Els projectes aportats manquen de funcions l'experiència de la qual pugui aportar valor afegit al rol de tècnic de suport tecnològic; en particular, són projectes d'assistència tècnica en els quals no hi ha hagut un front-office d'atenció, punt de contacte, seguiment de monitoratge, etc. En una de les experiències (CIVICAT) sí que es realitzen accions de supervisió de treballs de manteniment que podrien aportar un valor al perfil i que es valora amb un nivell de compliment D i, per tant, 0,125 punts (els altres dos E).

Puntuació total: 0,125 punts.

- *Propostes de millora sobre l'equip proposat*

Es proposen dos especialistes en dos àmbits molt concrets i que poden aportar un alt valor en l'abast del SECOM: expert en ticketing que pot donar context i suport adequat pel que fa a l'àmbit de negoci, i un responsable de continuïtat i seguretat que contribuirà en aspectes clau de la gestió tecnològica davant de situacions crítiques del servei. L'experiència aportada es considera adequada com a millora de l'equip proposat, però les hores màximes de dedicació 300 per perfil es considera que podrien ser més òptimes donada la durada del servei, el que fa que li resti eficiència a aquesta proposta.

Per tant, es considera una valoració d'aquestes dues propostes amb un nivell de compliment notable (B), 0,75 punts per a cadascun d'ells.

Puntuació total: 1,50 punts

Puntuació (Apartat d'Equip humà): 13,00 sobre 20,00

4.2.8. Fases de Prestació del servei

Es descriuen correctament i adequada les tres fases de prestació del servei tenint en compte que la fase d'implantació fa referència en les seves tasques al compliment íntegre del contingut que es defineix en el PPT sense major nivell de detall, però es troba a faltar perquè aquesta proposta tingui una major eficiència un major nivell de detall metodològic i descriptiu (fites, entrades, sortides, etc.).

La fase d'execució està definida amb un alt nivell de detall adequat al llarg de la proposta i per la fase de devolució es proposen metodologies, calendaris i responsabilitats, lliurables i fites amb un alt nivell d'adequació.

Nivell de compliment i qualitat notable (B): 3,00 punts

Puntuació TOTAL: 34,50 punts

4.3. TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U.

4.3.1. Model de Governança

Es mostra un mapa d'actors de l'ecosistema T-mobilitat, però en aquest diagrama no es mostren les persones, els processos i les eines del servei. Es descriu breument la relació amb els diferents actors, però amb un baix nivell de detall.

El model de relació entre el proveïdor i l'ATM es pot interpretar lleugerament gràcies a la bona definició dels òrgans de gestió i comitès, però no es defineixen clarament les diferències entre les diferents fases ni com serà la relació amb la resta de l'ecosistema.

Es presenta un model de nivell de servei on es recullen els principals informes associats i els comitès específics, complint amb els requisits. Cada comitè té definida la periodicitat, les principals activitats, els assistents i la documentació principal. Els inputs, outputs i/o les funcions dels assistents de cada òrgan de gestió no estan suficientment desenvolupats.

Els informes de control i seguiment del servei estan definits de forma clara i el contingut està definit adequadament. En alguns informes no està definida la periodicitat.

Nivell de compliment i qualitat notable (B): 1,50 punts

4.3.2. Metodologia del servei

En la metodologia es mostra una conceptualització del servei que mostra les relacions entre els diferents actors durant les diferents activitats, però manca l'explicació de com es duen a terme les activitats.

Les tasques per a cada fase estan ben definides, però no es defineixen les eines i bones pràctiques s'empraran per a la realització d'aquestes.

Nivell de compliment i qualitat estàndard (C): 1,00 punt

4.3.3. Servei tècnic

- *Proposta tècnica per fer front a tots els requeriments tècnics, funcionals i operatius del servei, així com els processos i les eines per portar-los a terme*

Organització estructurada en àmbits que doten d'una estructura clara el servei, amb una metodologia de gestió orientada a una gestió eficaç i àgils en diferents àmbits (rendiment, motivació, reunions i millora contínua) amb el detall d'accions orientades a assolir els objectius. La descripció de les fases és poc exhaustiva, mencionant què es farà, però amb poca explicació de com es farà.

Respecte a la gestió d'incidències defineix de manera adequada el flux en el qual intervé el servei dintre de la T-mobilitat i la relació amb els diferents actors principals i categoritza adequadament un conjunt de procediments específics i el rol del servei dintre d'aquests. Es proposa utilitzar el Remedy perquè el SECOM quedi integrat amb el Service Desk. Es mostra un diagrama clarificador on s'indica relació entre actors per a la resolució d'incidències. En alguns apartats falta informació sobre com es duran a terme les activitats.

La gestió de problemes es defineix com un cicle continu i es defineix les fases que hi apliquen, tot i que es troba a faltar quina seria la gestió de problemes ad-hoc i no com a cicle continu.

Per a la gestió de canvis identifica de manera adequada els objectius a assolir i fa una proposta de millora d'eina que es considera adient i que aporta valor; tanmateix, tot i que es diu que millorarà el procés actual, no es descriu amb claredat com es durà a terme això. Es proposa analitzar diferents KPIs vinculats a la gestió de problemes i utilitzar també el Remedy, indicant el procediment. Per a la gestió de problemes també es proposa el Remedy i es presenten les fases que s'aplicaran.

Les propostes sobre gestió de configuració es consideren suficients. Pel que fa a la gestió de la continuïtat es troba a faltar un major detall en la gestió d'una crisi que posi en risc la continuïtat del servei (accions, rol del SECOM, etc).

Nivell de compliment i qualitat notable (B): 2,25 punts

- *Proposta per la gestió i validació d'entregues i desplegaments, amb la descripció de les funcions a realitzar tant per el control de versions i de qualitat del software com per la validació d'actualitzacions i transició a producció i dels documents lliurables que es produeixin*

Es proposa una millora del procediment actual, però no especifica com ho farà; també identifica l'habilitació d'un sistema de control per validar entorns, però no el descriu (manual/automàtic/eines...). Tampoc s'especifica com es farà la transició a producció ni dels documents lliurables que es produeixin.

La relació amb altres tasques a realitzar i lligam amb gestió del coneixement és adequada, però es troba a faltar algun flux o ordenació del procés de validació que el faci més estructurat.

Tampoc s'especifica com es farà la transició a producció ni dels documents lliurables que es produeixin. La distinció sobre com es validaran les entregues de software i de lliurables no està suficientment especificada.

Nivell de compliment i qualitat estàndard (C): 1,00 punt

- *Proposta per la Gestió dels contractes de manteniment detallant les tasques i funcions que consideri necessàries per dur a terme una bona gestió d'aquests serveis*

Es detallen les accions bàsiques a realitzar i la implementació d'algunes eines (BBDD de contractes, quadres de comandament), però sense entrar en un nivell de detall que permeti avaluar amb més profunditat les propostes i sense un suport metodològic o procedimental sòlid.

L'abast de la gestió del manteniment està indicada adequadament, així com la diferenciació entre el manteniment correctiu, preventiu i predictiu. Tanmateix, les tasques i funcions específiques per a cada tipus de manteniment no estan clarament diferenciades i la descripció té un nivell de detall baix. Tampoc s'especifiquen les eines que s'utilitzaran per dur a terme les tasques.

Es valora positivament la implementació d'una base de dades de contractes i la integració de les plataformes de report dels proveïdors en els quadres de comandament del servei.

Nivell de compliment i qualitat estàndard (C): 1,00 punt

- *Proposta per la gestió d'esdeveniments i monitoratge tenint en compte la integritat del sistema i dels processos i els seus diferents actors, així com la proactivitat i l'anticipació a les fallides dels serveis*

S'identifiquen de manera adequada i àmplia les funcions a realitzar i entra en un nivell adequat de detall en les responsabilitats més nuclears d'aquesta funció. Pel que fa a monitorització de sistemes/elements crítics del sistema es defineix el flux d'accions a dur a terme.

La proposta detalla les responsabilitats associades al servei de gestió d'esdeveniments i monitorització amb una descripció de tasques adequada, però es troba a faltar un major nivell de detall en la definició del procés i de com actuaran els diferents actors per assolir un excel·lent nivell d'eficiència.

No s'identifiquen de manera estructurada (a banda d'una fase molt prèvia d'*assessment* en fase inicial) les tasques que es duran a terme per a la gestió operativa a nivell de ciberseguretat ni gestió de les dades.

Nivell de compliment i qualitat estàndard (C): 1,5 punts

4.3.4. Control i evolució tecnològica

La proposta com durà a terme les funcions relatives de control i evolució tecnològica al voltant de la construcció d'un catàleg de serveis i inventari únic i com els diferents actors interactuaran amb ell, és a dir, les diferents tasques que configuren aquesta funció es definiran al voltant d'una eina única i comuna, afegint elements que poden aportar un alt valor com el càlcul de costos.

S'estableix un pla de projecte i un catàleg de serveis amb la informació que inclourà, la qual és adequada i cobreix les necessitats d'aquest servei. També s'indiquen les eines que s'utilitzaran per dur a terme aquest control sobre l'evolució tecnològica, tenint en compte l'actua CMDB i afegint un mètode de chargeback i càlcul del cost total de la propietat del servei (TCO).

Es defineix un pla de millora contínua identificant el paper de diferents rols de l'equip del servei; aquest pla es basa en una metodologia i una sèrie de tasques amb un alt nivell de detall. Es destaca positivament la metodologia de seguiment proposada que diferencia les diferents fases del servei.

Es troba a faltar un major nivell de detall i procés o marc metodològic pel que fa a l'evolució tècnica i funcional del sistema sent aquest un procés clau en aquest àmbit; en la proposta no queda del tot clar l'estructuració d'aquesta funció i com s'integra amb la resta del servei, això li resta eficiència a la proposta d'aquest àmbit. Es destaca positivament el conjunt d'eines proposades per dur a terme les activitats i els recursos addicionals plantejats.

Es caracteritza de manera adequada el conjunt d'eines necessàries per a dur a terme el servei i es proposen millores obertes i a analitzar amb posterioritat com de processos de millora de les existents. Com a element diferencial es proposa la participació del fabricant d'una eina clau com Remedy en l'avaluació de les millores de les eines.

Nivell de compliment i qualitat notable (B): 3,75 punts

4.3.5. Coordinació, control i gestió dels proveïdors

La solució proposada contempla la gestió centralitzada de tots els contractes amb els proveïdors interns, externs i fabricants, i identifica de manera adequada el conjunt de tasques a realitzar establint una relació procedimental totalment adient entre la gestió de proveïdors i la gestió d'actius i eines definides en altres àmbits.

La solució proposada contempla la gestió centralitzada de tots els contractes amb els proveïdors interns, externs i fabricants, i estableix un conjunt de tasques a realitzar definit adequadament.

No s'aporta un gran nivell de detall pel que fa a la proposta metodològica en la configuració i seguiment de SLAs i penalitzacions (processos, cicles de vida, accions, etc.).

Nivell de compliment i qualitat notable (B): 2,25 punts

4.3.6. Comunicació, coneixement i informació

La proposta tracta adequadament la descripció metodològica les diferents propostes de comunicació i documentació i proposa l'entorn col·laboratiu MS Teams com a eina pivotant per realitzar la gestió. S'elabora una proposta de model de coordinació i els diferents actors participants. Es troba a faltar com aquestes activitats estaran relacionades amb la creació i actualització de la informació al KMDB. A nivell de coordinació i comunicació, la metodologia que s'utilitzarà està indicada de forma clara, i els actors també, però no s'indica com es durà a terme la coordinació entre els diferents actors.

Tot i que s'esmenta la funció de Single Point of Contact i es defineixen els seus objectius i eines al seu abast, es troba a faltar un major nivell de detall en el funcionament proposat per tal que aquesta proposta sigui més eficient.

Es llisten i detallen els diferents informes/sistemes de reporting de manera adequada.

Nivell de compliment i qualitat notable (B): 1,50 punts

4.3.7. Equip humà

- *Estructura coherent i adequació de l'equip tècnic proposat als objectius de l'assistència tècnica detallant els rols, les responsabilitats i les funcions que assumirà cada membre de l'equip de treball.*

Es presenta una estructura d'organigrama d'equip que compleix els requisits del plec pel que fa a responsabilitats, funcions i activitats, i dimensionament de recursos identificant clarament el percentatge de dedicació de cada rol del servei a les diferents funcions; en aquest dimensionament i assignació, el fet que el rol de Tècnic responsable d'actius i manteniment no tingui assignació en la funció específica de Manteniment (vetllar per l'adequada execució dels plans de manteniment) pot restar eficiència a la proposta (malgrat que de la proposta es pugui deduir que aquestes funcions estarien incloses en altres àmbits, no s'entén d'aquesta manera).

Per mitigar o minimitzar l'impacte de la rotació en els equips es proposa tenir perfils disponibles a través de formació; i de manera complementària també es proposen un seguit de mesures addicionals preventives i mitigadores per tal de retenir i mantenir els equips de projecte i el seu coneixement, considerant-se totalment adequats.

Nivell de compliment i qualitat notable (B): 6,75 punts

- *Experiència/participació en projectes similars per part dels següents membres de l'equip de treball.*
 - o *Tècnic responsable de coordinació i processos: fins a un màxim d'1 punt per projecte similar. Núm. Màxim de projectes a valorar 3.*

Per aquest perfil es presenten 3 projectes relacionats amb la gestió tecnològica en l'àmbit del sector públic i privat. En tots ells s'han dut a terme tasques similars a les demanades en aquest plec (identificació i millora de processos, gestió de canvis i peticions, coordinació etc.).

Per tant, es considera una valoració d'aquests projectes amb un nivell de compliment excel·lent (A), 1 punt per a cadascun d'ells.

Puntuació: 3 punts

- o *Tècnic responsable d'evolució tecnològica: fins a un màxim d'1 punt per projecte similar. Núm. Màxim de projectes a valorar 3*

Els projectes presentats per a aquest perfil estan realitzats en l'àmbit de les solucions tecnològiques aportant experiència en la gestió dels evolutius i coordinació d'equips, però no es presenta experiència en gestió d'obsolescència ni del Quality Assurance, sent aquests elements clau per dur a terme les seves tasques.

Per tant, es considera una valoració d'aquests projectes amb un nivell de compliment superficial (D), 0,25 punts per a cadascun d'ells.

Puntuació: 0,75 punts

- o *Tècnic de coneixement i suport: fins a un màxim de 0,5 punts per projecte similar. Núm. Màxim de projectes a valorar 3*

Dels tres projectes presentats, només en dos d'ells realitza accions relacionades amb la gestió de la informació/documental però no estrictament emmarcades en la gestió global del coneixement sinó de caire més tecnològic com la migració d'informació entre entorns diferents. En un tercer projecte no es detallen tasques relacionades més enllà de l'elaboració d'informes de seguiment. Tots els projectes estan emmarcats en l'àmbit de serveis tecnològics i s'hi han dut a terme funcions de coordinació.

Tenint en compte, doncs, la contribució d'aquests projectes en el servei, es considera una valoració D (0,125 punts) per a tots tres projectes presentats.

Puntuació: 0,38 punts

- o *Tècnics de suport tecnològic: fins a un màxim de 0,5 punts per projecte similar. Núm. Màxim de projectes a valorar 3*

Es presenten experiències relacionades amb el Helpdesk i Servicedesk en entorns de centres d'atenció a l'usuari i sobre serveis tecnològics, amb la qual cosa es considera que aquesta experiència pot contribuir de manera rellevant a l'hora d'assolir els objectius funcionals dels perfils i es puntuen totes amb un 100%.

Es considera una valoració d'aquests projectes amb un nivell de compliment excel·lent (A), 0,5 punts per a cadascun d'ells.

Puntuació: 1,50 punts

▪ *Propostes de millora sobre l'equip proposat*

La proposta planteja cinc especialistes com a equip de millora del servei que estaran disponibles per fer avaluacions durant la fase d'implantació del servei i no durant tota la durada d'aquest; d'aquesta manera les dedicacions d'hores són raonables per a aquesta fase però insuficients per a tota la durada del servei (que de totes maneres no aplica). Hi ha àmbits de millora proposats que seria rellevant activar-los en fases posteriors a la d'implantació.

En detall:

- Especialista en Sistemes i aplicacions: es considera que aportarà un valor afegit molt de suport i, per tant, amb una contribució limitada
- Especialista en Ciberseguretat: es considera que aportarà un valor afegit molt de suport i, per tant, amb una contribució limitada
- Especialista en Digital workplace: no es considera que aquest perfil tingui una aportació significativa de valor als objectius

- Especialista digital en transport: no es considera que aquest perfil tingui una aportació significativa de valor als objectius, ja que la innovació en l'abast funcional del servei no té una rellevància específica
- Especialista en gestió i adopció del canvi: donat que aquest servei és de nova constitució en la T-mobilitat, el reforç en gestió del canvi pot aportar valor, però es fa difícil avaluar-lo en més abast, ja que no s'aprofundeix en les seves tasques o funcions més concretes.

Així doncs, s'avaluen les dues millors propostes de millora amb un nivell de compliment D (0,25 punts per a cadascuna d'elles)

Puntuació: 0,50 punts

Puntuació (Apartat d'Equip humà): 12,88 sobre 20,00

4.3.8. Fases de Prestació del servei

Les tres fases explicades amb molt de detall i incloent la identificació de fites, propostes i lliurables. S'identifiquen potencials millores respecte del que es demana en el PPT, sobretot pel que fa a la fase d'implantació per la incorporació de recursos amb un alt coneixement específic del servei. La fase d'execució està definida de manera estructural essent coherent amb la resta de la proposta.

Pel que fa a la fase de devolució es defineixen un conjunt de plans, lliurables, planificacions i metodologies (en particular la de devolució externa del servei, que pot ser crítica en alguns escenaris), que permeten assolir una proposta totalment adequada pels objectius proposats.

Nivell de compliment i qualitat excel·lent (A): 4,00 punts

Puntuació TOTAL: 32,63 punts

5. Aplicació de la fórmula de la Directriu 1/2020 de la Direcció General de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya, sobre l'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les propostes econòmica i tècnica

Al Plec de Clàusules Administratives Particulars de l'exp. C-39/2022, a l'apartat O del quadre de característiques, s'estableix que, un cop obtingudes les valoracions tècniques de cada oferta per cada criteri tècnic, es calcularà la puntuació tècnica de cada subcriteri tècnic, aplicant la següent fórmula d'homogeneïtzació:

$$P_{op} = P \times \frac{VT_{op}}{VT_{mv}}$$

On:

P_{op} = Puntuació de l'oferta a puntuar

P = Puntuació del criteri

VT_{op} = Valoració tècnica de l'oferta que es puntua

VT_{mv} = Valoració Tècnica de l'oferta millor valorada

Aquesta fórmula s'aplicarà a cadascun dels criteris per separat per obtenir després la puntuació total dels criteris sotmesos a judicis de valor.

En cada criteri s'estableix un llindar de valoració mínim del 75% dels punts del criteri per a l'aplicació de la fórmula.

Si en el procés de valoració d'un criteri la valoració de totes les ofertes és inferior a aquest llindar de valoració mínim, la puntuació del criteri per a cadascuna de les ofertes serà l'obtinguda en la valoració, sense aplicació de la fórmula.

Si alguna valoració de les ofertes supera el llindar, es puntuen totes i s'aplica la fórmula d'homogeneïtzació.

L'aplicació d'aquesta fórmula en els termes exposats amunt junt amb els resultats de les valoracions tècniques dels criteris de les ofertes exposats en el punt 4 alteren les valoracions de les ofertes, com es pot veure en la taula adjuntada al final de l'informe.

6. Resultats de la valoració de les propostes tècniques

OFERTA	Puntuació màxima	Puntuació que hauria tret aplicant la valoració directa com a puntuació	Puntuació oferta tècnica amb aplicació de la fórmula
SISTEMAS DE INFORMACIÓN TERRITORIAL Y POSICIONAMIENTO, SL	48	44.00 punts	48,00 punts
UTE TEKIA INGENIEROS – NTT DATA SPAIN	48	34,50 punts	37,71 punts
TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA SAU	48	32,63 punts	35,53 punts

S'annexa la taula resum de la valoració de les ofertes tècniques així com la puntuació resultant de l'aplicació de la fórmula de la Directriu 1/2020 de la Direcció General de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya.

Silvia Roig-Serra Bricall
Directora de l'Àrea T-mobilitat

Signat electrònicament

FÓRMULA DE L'OFERTA TÈCNICA																		
Criteri subjectiu a valorar i puntuar	Model de Governança (2 punts)		Metodologia del servei (2 punts)		Servei tècnic (10 punt)		Control i evolució tecnològica (5 punts)		Coordinació, control i gestió dels proveïdors (3 punts)		Comunicació, coneixement i informació (2 punts)		Equip humà (20 punts)		Fases de prestació del servei (4 punts)		Puntuació Proposta tècnica	
	2,00	Màxim punt	2,00	Màxims punts	10,00	Màxim punt	5,00	Màxims punts	3,00	Màxims punts	2,00	Màxims punts	20,00	Màxims punts	4,00	Màxims punts		
	2,00	Millor Valoració	2,00	Millor Valoració	7,75	Millor Valoració	5,00		3,00	Millor Valoració	2,00	Millor Valoració	18,25	Millor Valoració	4,00	Millor Valoració		
	Valoració Tècnica de la Oferta a Puntuar VT _{op}	Puntuació de l'Oferta a Puntuar P _{op}	Valoració Tècnica de la Oferta a Puntuar VT _{op}	Puntuació de l'Oferta a Puntuar P _{op}	Valoració Tècnica de la Oferta a Puntuar VT _{op}	Puntuació de l'Oferta a Puntuar P _{op}	Valoració Tècnica de la Oferta a Puntuar VT _{op}	Puntuació de l'Oferta a Puntuar P _{op}	Valoració Tècnica de la Oferta a Puntuar VT _{op}	Puntuació de l'Oferta a Puntuar P _{op}	Valoració Tècnica de la Oferta a Puntuar VT _{op}	Puntuació de l'Oferta a Puntuar P _{op}	Valoració Tècnica de la Oferta a Puntuar VT _{op}	Puntuació de l'Oferta a Puntuar P _{op}	Valoració Tècnica de la Oferta a Puntuar VT _{op}	Puntuació de l'Oferta a Puntuar P _{op}	Puntuació oferta tècnica amb aplicació de la fórmula	Puntuació que hauria tret aplicant la valoració directa com a puntuació
OFERTES																		
SISTEMAS DE INFORMACIÓN TERRITORIAL Y POSICIONAMIENTO, SL	2,00	2,00	2,00	2,00	7,75	10,00	5,00	5,00	3,00	3,00	2,00	2,00	18,25	20,00	4,00	4,00	48,00	44,00
UTE TEKIA INGENIEROS – NTT DATA SPA	1,00	1,00	1,50	1,50	6,75	8,71	5,00	5,00	2,25	2,25	2,00	2,00	13,00	14,25	3,00	3,00	37,71	34,50
TELEFÓNICA																		
SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA SAU	1,50	1,50	1,00	1,00	5,75	7,42	3,75	3,75	2,25	2,25	1,50	1,50	12,88	14,12	4,00	4,00	35,53	32,63