

INFORME DE VALORACIÓ DELS CRITERIS SUBJECTES A UN JUDICI DE VALOR EN EL PROCEDIMENT OBERT DEL SERVEI CONSISTENT EN EL MANTENIMENT DE LES INFRAESTRUCTURES TIC DEL CONSORCI INSTITUT RAMON LLULL

Expedient núm. G0935 N-Manteniment infraestructures TIC

1. ANTECEDENTS DE FET

En data 30 de novembre de 2023 es publica a la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya l'anunci de licitació d'un contracte per al servei de manteniment de les infraestructures TIC del Consorci Institut Ramon Llull.

En data 18 de desembre de 2023 a les 13 hores acaba el termini per a la presentació de les proposicions a la licitació esmentada. El licitador que presenta la seva oferta és:

- Instrumentación y Componentes, SA, amb CIF A50086412, representada pel senyor Francisco Javier Catalan, que ha presentat el sobre digital el 18 de desembre de 2023 a les 12:17:42 hores, en termini.

En data 19 de desembre de 2023, a les 16.30 hores, té lloc la primera mesa de contractació, en què es procedeix a l'obertura del sobre digital A, corresponent a la documentació general.

Els dos vocals tècnics inicien l'anàlisi per tal d'elaborar un informe tècnic de valoració sobre les propostes presentades segons els criteris de valoració establerts a l'Annex IV del Plec de clàusules administratives.

2. VALORACIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ RELATIVA ALS CRITERIS SUBJECTIUS, FINS A 48 PUNTS.

2.1 Aspectes a valorar

Es valoraran les característiques de la prestació del servei ofertat per les empreses licitadores d'acord amb allò que es preveu a l'apartat 4 del Plec de prescripcions tècniques (contingut de servei), d'acord amb els criteris següents:

Categoria de Valoració	Punts Màxims	Criteris de Valoració
Equip i Recursos	10	- Nombre de personal disponible per cada servei: 4 punts
		- Infraestructura tecnològica i eines pels diferents serveis: 4 punts
		- Plans de formació i certificacions: 2 punts
Proposta Tècnica	25	- Metodologia i procediments pels serveis a prestar: 10 punts

		- Pla de transició canvi de model: 8 punts
		- Model organitzatiu i de seguiment servei: 7 punts
Qualitat dels Serveis	10	- Proposta mètriques (KPIs) per avaluar la qualitat dels diferents serveis prestats: 5 punts
		- Estructura Informes de seguiment mensual: 3 punts
		- Pla auditories seguretat: 2 punts
Innovació i Valor Afegit	3	- Suport a la gestió del canvi: 2 punt
		- Propostes de millora continua: 1 punt

2.2 Valoració de les empreses licitadores

-INSTRUCCIÓN Y COMPONENTES, SA (INYCOM)

Equip i Recursos

Nombre de personal disponible per cada servei: **s'assignen 3 punts** dels 4 possibles pels motius següents

Com aspectes valorats de l'oferta presentada, es destaca el següent:

Servei Frontal d'Atenció als Usuaris:

Horari de 08:00 a 20:00 per a atenció als usuaris.

Equip de 3 persones amb grau superior en informàtica per atendre en català.

Seguiment, diagnòstic i resolució d'incidències, amb coordinació del nivell III si és necessari.

Servei Especialitzat i Específic de Gestió d'Usuaris VIPs:

Disponible les 24 hores del dia, amb un departament de més de 15 persones.

Atenció als usuaris GCV fora de l'horari habitual.

Llistat d'usuaris GCV proporcionat per IRL i actualitzat per Inycom.

Servei de Suport Presencial:

Un tècnic in situ amb suport de 3 persones en cas de baixes o vacances.

Horari segons els plecs: dilluns a dijous 09:00-15:00 i 18:00, divendres 09:00-15:00.

Servei de Gestió i Operació de Dispositius, Xarxa Local, Eines i Plataformes:

Personal de nivell III en horari laboral de dilluns a divendres.

Tècnics especialistes en àrees com comunicacions, Microsoft Office, seguretat informàtica, etc.

Compromís amb la documentació mensual per al manteniment dels sistemes i seguiment de normatives ITIL.

Servei de Coordinació a l'Institut:

Tècnic coordinador amb més de 5 anys d'experiència.

Suport en desplegament de projectes, identificant interlocutors i gestionant projectes.

Servei de Gestió del Coneixement i Suport a la Gestió del Canvi:

Documentació i divulgació de protocols de treball.

Pla de formació anual amb conscienciació en normatives de seguretat.

Serveis de Qualitat i Auditoria del Servei:

Personal de suport en horari laboral de dilluns a divendres.

Proposta de solucions de ticketing e inventari al inici del projecte.

Oferta de productes licenciables per al compliment dels KPIs marcats per IRL.

Servei de Seguretat:

Implementació del model de compliment normatiu de la Generalitat en ciberseguretat.

Interlocutor amb l'Agència de Ciberseguretat de la Generalitat.

Possible encaminament cap a la certificació en el Micro Ens del CCN, amb un expert amb experiència en col·laboració amb la Diputació de Tarragona i Lleida.

En general es veu suficientment dimensionat, encara que en pics de feina potser caldran recursos addicional.

Infraestructura tecnològica i eines pels diferents serveis: s'assignen 2 punts dels 4 possibles pels motius següents

Eines per la gestió dels PC's i dels Portàtils:

Pc Manager

Sara

Profwiz

Clonezilla

Gfi Mail Essential

TeamViewer

Anydesk

Advanced IP Scanner

Pdf24tools

Mremoteng

Ad Aware

CCleaner

Defraggler

Fix It Center

RegScrubVistaXP

PC Tools Registry Mechanic

PC Suite Inspector PRO

XP Tools Pro

Microsoft Malware Prevention Troubleshooter

Cumulative Patch for Windows

Eines de test i de recuperació de dades, live-CD, pendrives bootables

Pendrives d'instal·lació de sistemes operatius, suites ofimàtiques i software de lliure distribució

Eines per gestió de la LAN - No s'indiquen eines específiques per a la gestió de la LAN en la llista proporcionada. Podrien ser útils eines com:

Wireshark (per a anàlisi de xarxa)

Nagios (per a monitoratge de xarxa)

PuTTY (per a accedir a equips remots via SSH)

SolarWinds Network Performance Monitor (per a monitoratge avançat de xarxa)

Eines per la gestió dels Servidors - No es mencionen eines específiques per a la gestió dels servidors. Algunes opcions útils podrien ser:

Microsoft System Center

VMware vSphere/ESXi (per a virtualització)

Zabbix o Nagios (per a monitoratge de servidors)

Ansible o Puppet (per a automatització de tasques)

Eines pel control dels inventaris, tant de HW com del SW instal·lat - No es descriuen eines específiques per al control d'inventari. Algunes opcions podrien ser:

Snipe-IT

Spiceworks Inventory

Lansweeper

Les eines que s'han proporcionat cobreixen molts aspectes del manteniment i la gestió de les infraestructures TIC de l'Institut, però faltaria afegir eines específiques per a la gestió de la LAN, servidors i control d'inventari.

Plans de formació i certificacions: s'assignen 1 punt dels 2 possibles pels motius següents

S'ha inclòs:

Formació contínua proposada per Inycom amb cursos, que inclouen temes com ITIL V4, Microsoft Windows 10, formació en seguretat informàtica, entre d'altres, estan destinats als tècnics del servei de microinformàtica in situ. Aquests cursos poden ser impartits internament per Inycom o externament per fabricants, i estan dissenyats per mantenir actualitzats i certificats els treballadors en temes clau per a la gestió i manteniment dels sistemes informàtics de l'IRL. Els cursos destinats als treballadors estan dissenyats per aprofundir en aspectes tècnics i de gestió relacionats amb la infraestructura informàtica, mentre que les sessions destinades als usuaris tenen l'objectiu de conscienciar-los i donar-los eines bàsiques per a la seguretat i gestió de problemes informàtics comuns

Per contra, no s'ha inclòs, però és necessari per al manteniment de la LAN i els Servidors:

Formació en Gestió Avançada de Xarxes: Cursos específics per als tècnics que gestionen la LAN, incloent temes com protocols, seguretat i monitoratge de xarxes.

Formació en Administració de Servidors: Cursos destinats als tècnics de la Sala Tècnica per a la gestió, manteniment i seguretat dels servidors, cobrint aspectes d'administració, virtualització i seguretat.

Atès a aquesta proposta, s'assigna 1 punt

Proposta Tècnica

Metodologia i procediments pels serveis a prestar: s'assignen 6 punts dels 10 possibles pels motius següents

Aspectes Forts:

Enfocament basat en Qualitat i Relació amb el Client: Posar èmfasi en l'assegurament de la qualitat dels serveis prestats i en la millora de les relacions amb els clients és crucial.

Aquest enfocament pot millorar la satisfacció del client i la qualitat dels serveis oferts.

Metodologia basada en ISO 9001, EFQM, ISO 20000 i ITIL: L'ús d'aquests estàndards i metodologies reconegudes com ITIL i ISO 20000 indica un compromís amb la qualitat dels serveis, així com una estructura i processos estandarditzats.

Provisió de Processos Detallats: La descripció dels processos per a la gestió dels nivells de servei, generació d'informes, gestió de la continuïtat, gestió de la capacitat, entre altres, ofereix una visió clara de com s'abordarà la prestació dels serveis.

Metodologia de Millora Contínua: La proposta de millora contínua a través de certificacions com la ISO 20000 i el pla de millora del servei indiquen un compromís amb l'evolució i l'optimització dels serveis al llarg del temps.

Els punts febles o àrees no abordades:

Els Detalls en la Gestió de Riscos: Encara que es fa referència a la metodologia CRAMM, no es donen molts detalls sobre com es gestionen i mitiguen els riscos específics associats als serveis informàtics, la qual cosa pot ser crucial per a la seguretat i la fiabilitat dels serveis.

Detalls sobre Transferència de Coneixement: Malgrat esmentar la disponibilitat del coneixement adquirit en l'entorn del client, no es detallen els processos o estratègies concrets per a la transferència d'aquest coneixement davant rotacions de personal planificades o imprevistes.

Enfocament en les Tasques de Millora del Servei: Encara que es proposen tasques de millora del servei, no es detallen els aspectes específics sobre com es realitzaran o

implementaran aquestes millores. Aquests punts podrien ser crucials per a l'èxit i l'evolució dels serveis oferts.

Si bé la proposta presenta molts punts forts, és important abordar aquestes àrees febles per assegurar una implementació exitosa i una prestació de serveis òptima en la gestió de les infraestructures TIC. D'altra banda, hi ha un gràfic de processos que no s'ha pogut avaluar per tenir textos incomplets.

Pla de transició canvi de model: s'assignen **4 punts** dels 8 possibles pels motius següents

Aspectes Positius:

Experiència i Transferència de Coneixement: La menció de l'experiència prèvia del personal en la prestació de serveis informàtics i la resolució d'incidències a l'entorn de l'IRL és un punt fort. Aquesta experiència pot facilitar una transició suau i assegurar la continuïtat del servei.

Enfocament en el Coordinador de Projecte: L'augment de la importància de la figura del coordinador del projecte pot ser beneficiós per a la gestió diària i la comunicació fluida entre l'equip d'atenció a l'usuari i el responsable del projecte a l'IRL.

Punts a Millorar:

Manca de Temps dedicat a Fases Crucials: La falta de temps dedicat a la fase de transferència i implantació del servei (0 dies) podria ser preocupant. Aquestes fases són crítiques per assegurar una transició adequada i una comprensió completa de les necessitats i processos de l'IRL.

Limitada Planificació per a la Millora del Servei: Els detalls sobre la fase de millora del servei estan restringits a la identificació d'elements a aprovar (eines, models, protocols, etc.) i no ofereixen un pla més elaborat sobre com s'implementaran aquestes millores.

En relació al Pla de Devolució:

La proposta de devolució del proveïdor TIC mostra aspectes positius, com l'èmfasi en la transferència de coneixement i documentació, i l'estructura en etapes per a una transició ordenada. No obstant, pot necessitar més detalls en com es realitzarà el traspàs al nou proveïdor i en les tasques específiques de cada etapa. A més, una setmana potser

insuficient per a un traspàs de 100 ordinadors, ja que aquest procés és complex i pot requerir més temps per garantir una transició sense problemes.

En resum, la proposta mostra bones intencions, però manca de detalls i temps dedicats a etapes crítiques com la transferència i la implantació del nou servei

Model organitzatiu i de seguiment servei: s'assignen **4 punts** dels 7 possibles pels motius següents

Els punts forts de la proposta inclouen el model organitzatiu àgil que emfatitza la importància del coordinador i del responsable TIC, elements clau per controlar la qualitat i els Acords de Nivell de Servei (SLAs). L'ús de l'Oficina de Gestió de Serveis (SMO) també és un aspecte positiu, ja que demostra un compromís amb la millora contínua dels serveis.

No obstant això, alguns punts febles necessiten atenció. La proposta hauria de ser més específica sobre com es realitzaran les tasques de seguiment i control, incloent informació detallada sobre els processos ITIL i com s'abordanen els canvis durant el servei. Això podria millorar la claredat i l'eficàcia dels processos.

Qualitat dels Serveis

Proposta mètriques (KPIs) per avaluar la qualitat dels diferents serveis prestats: s'assignen **3 punts** dels 5 possibles pels motius següents

El conjunt de KPIs proposats ofereix una visió detallada dels nivells de servei i de les prioritats de resolució per a les incidències, amb objectius específics per a diferents nivells de prioritat. Els punts positius inclouen:

Detall i especificitat: Les definicions clares d'incidències segons la seva prioritat i els temps objectiu de resolució donen claredat als expectatives del servei.

Escala de temps variada: S'adapta als diferents nivells de prioritat, considerant les necessitats urgents i les menys crítiques.

ANS6 - Documentació: Assegurar que la documentació estigui actualitzada i disponible als repositoris corresponents és clau per a la transparència i la continuïtat del servei.

Però, manquen detalls específics sobre el manteniment de PC, LAN i servidors, com ara:

Objectius específics per a cada component: Falta de KPIs o objectius definits per a mantenir o millorar cada àrea de les infraestructures, com PC, LAN o servidors.

Indicadors de rendiment tècnic: Falta de KPIs que mesurin elements tècnics específics, com disponibilitat de servidors, rendiment de la xarxa, temps d'activitat dels PC, etc.

Afegir KPIs més específics per a aquestes àrees de la infraestructura TIC podria garantir una millor supervisió i millora en els serveis específics relacionats amb PC, LAN i servidors.

Estructura Informes de seguiment mensual: **s'assignen 2 punts** dels 3 possibles pels motius següents

Documents essencials: Inclou documents fonamentals, com plans de gestió de serveis, catàleg de serveis i Acords de Nivell de Servei (SLA). Aquests són vitals per a la gestió efectiva del servei.

Registres associats: La menció de registres associats als processos de gestió del servei és important per a la transparència i la tracabilitat de les activitats realitzades.

No obstant això, hi ha elements que semblen mancar o ser poc detallats:

Proposta de millores i seguiment del seu compliment: Ni en el redactat ni en l'exemple proporcionat en l'annex I, es presenta un apartat de propostes de millora

Especificitats sobre la documentació externa: La referència a "possible documentació externa" és genèrica. Seria beneficiós detallar quines són aquestes documents externs específics, com manuals o instruccions associades als elements de configuració (CIs). Això pot ser crucial per a una operació eficaç.

Pla auditories seguretat: **s'assignen 2 punts** dels 2 possibles pels motius següents

Consultoria de Seguretat Integral: Ofereix una consultoria especialitzada per evaluar l'estat i les debilitats de les infraestructures IT, proposant alternatives per millorar els entorns humans, processos i equipaments tecnològics.

Principis bàsics de Seguretat: Es basa en principis fonamentals com la seguretat integral, la gestió de riscos, la prevenció, reacció i recuperació, línies de defensa, reavaluació periòdica i funció diferenciada.

Certificacions de Seguretat: Té certificacions rellevants del CCN-CERT, com la certificació per oferir la solució EMMA, destinada al control d'accés a les infraestructures de xarxa.

Millora en el Servei del IRL: Inclou diverses accions orientades a complir les mesures de l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat) en el treball diari, com la qualificació de la informació, el control d'accés, la gestió de suports i còpies de seguretat, i la conscienciació sobre seguretat informàtica en el lloc de treball.

Tipus de Controls de Seguretat: Detalla diverses categories de controls de seguretat, incloent-hi polítiques i plans, controls operatius, controls sobre el personal i l'usuari final, perfils d'accés, controls organitzacionals i monitoratge de mètriques.

Les millores proposades inclouen sessions formatives en metodologies ITIL per a tècnics i conscienciació en seguretat informàtica per al personal tècnic del port.

En conjunt, la proposta aborda una àmplia gamma de mesures i controls de seguretat per millorar i mantenir la robustesa de les infraestructures TIC.

Innovació i Valor Afegit

Suport a la gestió del canvi: s'assignen 2 punts dels 2 possibles pels motius següents

Metodologies ITIL per a la Gestió del Canvi: Inycom utilitza les metodologies ITIL per gestionar els canvis, posant èmfasi en la reducció dels riscos, la millora de la fiabilitat del servei i l'augment de la satisfacció dels usuaris.

Tasques de Gestió del Canvi: La gestió del canvi es divideix en etapes clares, com la planificació, coordinació, avaluació, execució controlada i anàlisi retrocés. L'objectiu és minimitzar l'impacte negatiu dels canvis en els serveis i usuaris.

Processos Proposats: La proposta detalla els passos clau, com la sol·licitud formal de canvi, revisió i avaluació, aprovació i programació, implantació, revisió final i tancament del procés de canvi.

Coordinació i Seguiment: El coordinador del canvi vetlla pel compliment dels KPIs i manté una relació pròxima amb el responsable del projecte de l'IRL, realitzant reunions de seguiment àgils per identificar possibles problemes o rebuigs al canvi.

Feedback dels Usuaris: S'utilitzen enquestes de satisfacció per fer seguiment de la percepció dels usuaris, i a partir d'aquesta informació es proposen accions de millora reactiva.

En conjunt, la proposta destaca per seguir un enfocament estructurat i orientat a minimitzar els riscos dels canvis, incorporant la col·laboració amb l'equip de l'IRL i la cerca constant de millora a través del feedback dels usuaris

Propostes de millora continua: s'assigna 1 punt de l'1 possible pels motius següents

Identificació de problemàtiques i requeriments: L'objectiu inicial de detectar les deficiències actuals és crucial. Això permetrà abordar les àrees crítiques i establir els requisits necessaris per reforçar la seguretat informàtica i millorar els sistemes.

Anàlisi i millora de processos: L'avaluació dels processos és clau per optimitzar-los i fer-los més eficients. Aquesta etapa pot conduir a l'aplicació de pràctiques ITIL per millorar la gestió dels serveis.

Roadmap d'aplicació basat en ITIL: L'ús d'ITIL com a marc de millora continua és una bona pràctica. Un roadmap basat en ITIL pot proporcionar una estructura per a implementar canvis i millorar la gestió dels serveis.

Sessions formatives i presentació de productes: L'educació continua és crucial. Les sessions formatives i la presentació de nous productes faciliten l'adopció de tecnologies noves i fomenten la millora contínua dels equips.

Consultoria per a la certificació MicroENS: Aquest tipus de consultoria mostra un compromís amb l'acompliment dels requeriments de seguretat i certificacions, garantint que l'organització segueixi els estàndards necessaris.

3. RESUM DE LA VALORACIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ SUBJECTA A CRITERIS DE VALORACIÓ SUBJECTIVA

Categoria de Valoració	Punts Màxims	Criteris de Valoració	Punts Obtinguts
Equip i Recursos	10	- Nombre de personal disponible per cada servei: 4 punts	3
		- Infraestructura tecnològica i eines pels diferents serveis: 4 punts	2
		- Plans de formació i certificacions: 2 punts	1
Proposta Tècnica	25	- Metodologia i procediments pels serveis a prestar: 10 punts	6
		- Pla de transició canvi de model: 8 punts	4
		- Model organitzatiu i de seguiment servei: 7 punts	4
Qualitat dels Serveis	10	- Proposta mètriques (KPIs) per avaluar la qualitat dels diferents serveis prestats: 5 punts	3
		- Estructura Informes de seguiment mensual: 3 punts	2
		- Pla auditories seguretat: 2 punts	2
Innovació i Valor Afegit	3	- Suport a la gestió del canvi: 2 punt	2
		- Propostes de millora continua: 1 punt	1
TOTALS	48		30

Josep Mir
Vocal tècnic

Maite Puigdollers
Vocal tècnica