



CONTRACTE: 003_24000094

Informe tècnic
de valoració
dels criteris de
judici de valor
relatiu a
l'adjudicació
del servei
tecnològic:

SERVEI DE SUPORT TÈCNIC
ESPECIALITZAT PER A
L'EQUIPAMENT
INFORMÀTIC I TIC QUE NO
GESTIONA L'IMI I QUE ES
TROBA A LES ESCOLES
MUNICIPALS DE MÚSICA,
LES ESCOLES BRESSOL, ELS
ESPAIS FAMILIARS I
L'EDIFICI IMEB, AMB
MESURES DE
CONTRACTACIÓ PÚBLICA
SOSTENIBLE

Juliol 2024



INTRODUCCIÓ

Les ofertes rebudes al termini de presentació, resultant admeses, que han de ser valorades segons els criteris de judici de valor i havent-se d'emetre informe tècnic, són les següents:

- Alo Systems, S.L.
- Emser Innova, S.L.
- Evelb Técnicas y Sistemas, S.L.
- Instrumentación y Componentes, S.A.
- Seidor Solutions, S.L.



Criteris vinculats a l'objecte del contracte que depenen d'un judici de valor. Fins a 25 punts

1. Resum executiu

Resum executiu (fins a 2 punts)

El licitant haurà de fer un resum executiu d'alt nivell amb els continguts més significatius de la proposta per dur a terme el contracte.

2. Plantejament general del contracte i equip de treball

Plantejament general del contracte i equip de treball (fins a 4 punts)

S'exposarà les línies principals d'estratègia per dur a terme el contracte, i l'esquema de l'equip de treball indicant el dimensionament, percentatge de dedicació, principals funcions i la seva organització, tenint en compte els requeriments exposats en la clàusula 8 del plec de prescripcions tècniques. Es detallarà tot el que es consideri important respecte a les metodologies de treball emprades.

El licitador presentarà els diagrames i esquemes que cregui necessaris i que ajudin a visualitzar el grau de comprensió de la solució.

3. Model de relació

Model de relació (fins a 3 punts)

La proposta de model de relació ha de detallar els instruments de coordinació i comunicació amb l'equip de l'IMEB, i si s'escau, amb l'IMI, sempre respectant els requeriments de la clàusula 6 del plec de prescripcions tècniques i fent especial èmfasi en el nivell d'integració dels equips de treball implicats i en la seva proposta de millora referent als informes d'avaluació de la prestació global del servei.



4. Pla de Recepció del Servei

Pla de Recepció del servei (fins a 3 punts)

En aquesta secció, el licitant explicarà el procés que articularà per a la recepció del servei durant la primera setmana del contracte, sempre respectant i millorant els continguts mínim especificats a la clàusula 7 "Fases de prestació del servei" del PPT. Es detallarà el pla d'activació del servei, el pla d'integració de recursos i el mètode de gestió dels treballs en curs que el licitant preveu per a garantir una correcta recepció del servei.

5. Pla de Qualitat del Servei

Pla de Qualitat del Servei (fins a 3 punts)

En aquesta secció el licitant ha de proposar una descripció d'alt nivell dels punts següents:

- Rols responsables de cada tasca i/o activitat.
- Revisions internes que assegurin que les tasques i/o activitats es realitzen d'una forma sistemàtica i periòdica.
- Procediments que assegurin que la documentació està actualitzada.
- Gestió de riscos que possibiliti una reducció o eliminació dels possibles impactes en el servei.
- Mètriques i indicadors.
- Plans de continuïtat del servei per tal que aquest pugui restaurar-se en cas de produir-se incidències en el mateix.
- Pla de formació que cobreixi les necessitats dels rols implicats en el servei.
- Gestió de les responsabilitats relatives a l'actualització del Pla de Qualitat.

6. Pla de Devolució del Servei

Pla de Devolució del Servei (fins a 3 punts)

La proposta tècnica inclourà un pla de devolució del servei, pel cas de resultar contractista, que descriu com a mínim la metodologia que s'utilitzarà, els perfils de l'equip que s'encarregarà de l'execució del pla, així com una descripció de les tasques, el responsable de liderar-les i el cronograma associat a cada una d'elles, sempre respectant continguts mínim especificats a la clàusula 7 del PPT:

- La duració de l'execució del pla no podrà ser superior a 15 dies.



- El contractista proveirà al contracte l'equip necessari per l'acompliment del servei demanat.
- El traspàs es realitzarà durant l'horari de prestació del servei.
- Tots els serveis a traspasar hauran de tenir actualitzada la documentació. El contractista es compromet a actualitzar la documentació operativa que s'ha generat durant el període de prestació del contracte, obligant-se conseqüentment a actualitzar-la fins a la data de finalització del mateix.
- El contractista informará i donará accés a les eines de gestió i als sistemes que corresponguin, prestant la seva col·laboració tècnica tant a l'IMI com, si fos el cas, al nou prestatari del servei per facilitar la continuïtat dels serveis sense interrupcions i amb els nivells de qualitat necessaris.
- Durant l'execució del Pla de devolució el contractista ha d'assegurar la continuïtat del servei amb el compliment dels ANS establerts i fins la plena assumpció per part del nou adjudicatari.

7. Detall i adaptació dels processos d'operació de Serveis

Detall i adaptació dels processos d'operació de Serveis (fins a 4 punts)

El model de gestió de serveis TIC de l'Ajuntament de Barcelona té com a finalitat controlar i vetllar perquè els serveis estiguin disponibles, accessibles, mantinguts, actualitzats, informats, difosos i governats i perquè compleixin amb les expectatives previstes. Els processos a valorar són els més importants de l'operació d'un servei TIC per la qual cosa són clau per la prestació del servei objecte d'aquesta contractació.

Es valorarà la proposta que el licitador faci per aquesta part del servei, d'acord als següents aspectes, detallats al Plec de Prescripcions Tècniques:

a) Gestió del coneixement

Es valorarà el detall i l'adaptació dels processos que hauran d'assegurar la gestió del coneixement.

b) Gestió d'incidències

Es valorarà el detall i l'adaptació de la descripció dels processos d'operació en la gestió d'incidències, diferenciant entre els processos d'atenció i suport remot i suport presencial.

c) Gestió de peticions

Es valorarà el detall i l'adaptació de la descripció dels processos d'operació en la gestió de peticions.

d) Procés de Gestió de la Configuració i Inventari

Es valorarà el procediment de gestió de la configuració i inventari on es detallin les eines i processos per disposar d'informació precisa i fiable dels actius i serveis TIC



de l'IMEB

e) Informes

Es valorarà l'adequació de la proposta d'informe mensual als requeriments del plec tècnic

8. Eines de suport a l'operació

Eines de suport a l'operació (fins a 3 punts)

Les eines TIC que suporten la prestació d'un servei són bàsiques per la qualitat, estabilitat, eficàcia i eficiència del servei, aspecte encara més important pels serveis TIC interns com el que és objecte de la present licitació.

En aquest sentit, es valorarà l'adequació de les eines proposades per:

- Registre d'incidències
- Reporting
- Inventari
- Connexió remota, així com el pla per desplegar-la a tots els equips en funcionament que presenti l'empresa licitadora, respectant sempre els mínims establerts en la clàusula 11.5 del Plec de Prescripcions Tècniques.

La puntuació de la proposta tècnica s'atorgarà segons la concreció, idoneïtat i eficiència de les

propostes en l'execució de l'objecte del contracte que podrà ser:

MOLT DEFICIENT= 0% de la puntuació

DEFICIENT= 25% de la puntuació

ACCEPTABLE= 50% de la puntuació

SATISFACTORI= 75% de la puntuació

MOLT SATISFACTORI= 100% de la puntuació

VALORACIÓ DE LES EMPRESES SEGONS ELS CRITERIS DE JUDICI DE VALOR (fins a 25 punts)

ALO SYSTEMS, S.L.

ALO SYSTEMS, S.L.		
	Valoració	Puntuació
Resum executiu (fins a 2 punts)		
El licitant haurà de fer un resum executiu d'alt nivell amb els continguts més significatius de la proposta per dur a terme el contracte.	El resum executiu no compleix les expectatives pels motius següents: <ol style="list-style-type: none"> 1. La proposta del licitant és un resum de l'objecte del contracte i no un resum de la seva proposta. 2. El resum omet parts fonamentals de la proposta tècnica, com ara les eines proposades 	0 punts de 2
Plantejament general del contracte i equip de treball (fins a 4 punts)		
S'exposarà les línies principals d'estratègia per dur a terme el contracte, i l'esquema de l'equip de treball indicant el dimensionament, percentatge de dedicació, principals funcions i la seva organització, tenint en compte els requeriments exposats en la clàusula 8 del plec de prescripcions tècniques. Es detallarà tot el que es consideri important respecte a les metodologies de treball emprades. El licitador presentarà els diagrames i esquemes que cregui necessaris i que ajudin a visualitzar el grau de comprensió de la solució.	Es planteja ITIL com a metodologia de gestió de processos per als serveis inclosos al plec. No s'expliciten les principals funcions de l'equip més enllà de referenciar el que hi ha al plec i tampoc no s'especifica la dedicació mínima de 4 dels 6 perfils requerits. Tot i que s'obren a incrementar els recursos dedicats en funció de les necessitats, no s'explicita quins mecanismes es farà servir per a determinar-ho o si serà a discreció de l'IMEB. Es proposa la creació d'una oficina tècnica, però no s'especifica quins dels perfils oferts en formaran part ni amb quina dedicació.	1 punts de 4

	<p>La proposta no menciona aspectes relacionats amb la millora contínua</p> <p>La proposta resulta massa generalista i no té prou en compte el context específic de l'IMEB.</p>	
Model de relació (fins a 3 punts)	Valoració	Puntuació
<p>La proposta de model de relació ha de detallar els instruments de coordinació i comunicació amb l'equip de l'IMEB, i si s'escau, amb l'IMI, sempre respectant els requeriments de la clàusula 6 del plec de prescripcions tècniques i fent especial èmfasi en el nivell d'integració dels equips de treball implicats i en la seva proposta de millora referent als informes d'avaluació de la prestació global del servei.</p>	<p>Donat que l'extensió màxima permesa en aquest apartat és d'un full, entès a 1 cara tal com s'especifica, i el licitador n'ha presentat 2, es valora la primera.</p> <p>Proposta incompleta, ja que només es proposa el comitè de direcció de forma completa i el de seguiment es troba explicat parcialment.</p> <p>Les activitats descrites per al comitè de direcció són les mateixes que les explicitades al plec i no aporten cap concreció en el nivell d'integració dels equips de treball ni millora referent als informes d'avaluació de la prestació global del servei.</p>	<p>0 punts de 3</p>
Pla de Recepció del Servei (fins a 3 punts)	Valoració	Puntuació
<p>En aquesta secció, el licitant explicarà el procés que articularà per a la recepció del servei durant la primera setmana del contracte, sempre respectant i millorant els continguts mínim especificats a la clàusula 7 "Fases de prestació del servei" del PPT. Es detallarà el pla d'activació del servei, el pla d'integració de recursos i el mètode de gestió dels treballs en curs que el licitant preveu per a garantir una correcta recepció del servei.</p>	<p>La proposta no segueix els apartats requerits: pla d'activació del servei, pla d'integració de recursos i mètode de gestió dels treballs en curs. Es valora el detall en les fases i processos, però la fase de transició no aconsegueix amb la durada màxima prevista a la clàusula 7 del PPT, on s'indica un termini d'una setmana i l'empresa dona una previsió de dues setmanes.</p>	<p>0,75 punts de 3</p>
Pla de Qualitat del Servei (fins a 3 punts)	Valoració	Puntuació

<p>En aquesta secció el licitant ha de proposar una descripció d'alt nivell dels punts següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Rols responsables de cada tasca i/o activitat. – Revisions internes que assegurin que les tasques i/o activitats es realitzen d'una forma sistemàtica i periòdica. – Procediments que assegurin que la documentació està actualitzada. – Gestió de riscos que possibiliti una reducció o eliminació dels possibles impactes en el servei. – Mètriques i indicadors. – Plans de continuïtat del servei per tal que aquest pugui restaurar-se en cas de produir-se incidències en el mateix. – Pla de formació que cobreixi les necessitats dels rols implicats en el servei. – Gestió de les responsabilitats relatives a l'actualització del Pla de Qualitat. 	<p>Es valora positivament la informació aportada. El contingut s'ajusta al que es demanava. Es ressegueixen els apartats que s'exigien.</p> <p>Els rols descrits no coincideixen amb els perfils requerits per al contracte a la clàusula 8.1 del PPT. Falta descripció d'alt nivell en alguns dels apartats com en el de mètriques i indicadors o el pla de formació.</p>	<p>1,5 punts de 3</p>
<p>Pla de Devolució del Servei (fins a 3 punts)</p>	<p>Valoració</p>	<p>Puntuació</p>
<p>La proposta tècnica inclourà un pla de devolució del servei, pel cas de resultar contractista, que descrigui com a mínim la metodologia que s'utilitzarà, els perfils de l'equip que s'encarregarà de l'execució del pla, així com una descripció de les tasques, el responsable de liderar-les i el cronograma associat a cada una d'elles, sempre respectant continguts mínim especificats a la clàusula 7 del PPT:</p>	<p>El Pla de Devolució del Servei no és complet i falta concreció. Es mencionen perfils de l'equip que participaran que no s'ajusten als que es sol·liciten en el present contracte. S'estableixen 5 reunions de transferència del coneixement però no com s'estructuraran. Falta detall en la descripció de les tasques i qui les liderarà. S'adjunten cronogrames generals però no associats a les tasques.</p>	<p>0,75 punts de 3</p>

<p>a) La duració de l'execució del pla no podrà ser superior a 15 dies.</p> <p>b) El contractista proveirà al contracte l'equip necessari per l'acompliment del servei demanat.</p> <p>c) El traspàs es realitzarà durant l'horari de prestació del servei.</p> <p>d) Tots els serveis a traspasar hauran de tenir actualitzada la documentació. El contractista es compromet a actualitzar la documentació operativa que s'ha generat durant el període de prestació del contracte, obligant-se conseqüentment a actualitzar-la fins a la data de finalització del mateix.</p> <p>e) El contractista informará i donará accés a les eines de gestió i als sistemes que corresponguin, prestant la seva col·laboració tècnica tant a l'IMI com, si fos el cas, al nou prestatari del servei per facilitar la continuïtat dels serveis sense interrupcions i amb els nivells de qualitat necessaris.</p> <p>f) Durant l'execució del Pla de devolució el contractista ha d'assegurar la continuïtat del servei amb el compliment dels ANS establerts i fins la plena assumpció per part del nou adjudicatari.</p>		
<p>Detall i adaptació dels processos d'operació de Serveis (fins a 4 punts)</p>	<p>Valoració</p>	<p>Puntuació</p>

El model de gestió de serveis TIC de l'Ajuntament de Barcelona té com a finalitat controlar i vetllar perquè els serveis estiguin disponibles, accessibles, mantinguts, actualitzats, informats, difosos i governats i perquè compleixin amb les expectatives previstes. Els processos a valorar són els més importants de l'operació d'un servei TIC per la qual cosa són clau per la prestació del servei objecte d'aquesta contractació.

Es valorarà la proposta que el licitador faci per aquesta part del servei, d'acord als següents aspectes, detallats al Plec de Prescripcions Tècniques:

a) Gestió del coneixement

Es valorarà el detall i l'adaptació dels processos que hauran d'assegurar la gestió del coneixement.

b) Gestió d'incidències

Es valorarà el detall i l'adaptació de la descripció dels processos d'operació en la gestió d'incidències, diferenciant entre els processos d'atenció i suport remot i suport presencial. .

c) Gestió de peticions

Es valorarà el detall i l'adaptació de la descripció dels processos d'operació en la gestió de peticions.

d) Procés de Gestió de la Configuració i Inventari

Es valorarà el procediment de gestió de la

El licitador enumera els objectius que es planteja en l'acompliment d'aquest apartat però no concreta com els durà a terme. Emplaça a lliurar a l'IMEB, en el termini de 2 setmanes des del moment de l'adjudicació, una proposta de documentació i no en detalla cap.

Proposa el registre de les incidències en una eina de tiqueting sense especificar quina. Proposa la tipificació de la incidència d'acord amb un model establert sense especificar quin.

Sobre la gestió del coneixement, es troba a faltar més detall en la metodologia que utilitzarà per a la gestió del coneixement, les eines específiques, els processos d'actualització i manteniment de la documentació. No es fa una proposta concreta sobre informes, sinó que es proposa lliurar-la 2 setmanes després de l'adjudicació

En la proposta de gestió d'incidències queda ben descrit el flux i la metodologia de treball. Proposa fer ús de gestió d'incidències de l'IMI, tot i que no és viable per aquest servei ja que els serveis, tal com s'explica, no són corporatius.

Es troba a faltar diferenciació entre el procés de gestió d'incidències i el de peticions.

**2 punts de
4**

<p>configuració i inventari on es detallin les eines i processos per disposar d'informació precisa i fiable dels actius i serveis TIC de l'IMEB</p> <p>e) Informes</p> <p>Es valorarà l'adequació de la proposta d'informe mensual als requeriments del plec tècnic.</p>		
<p>Eines de suport a l'operació (fins a 3 punts)</p>	<p>Valoració</p>	<p>Puntuació</p>
<p>Les eines TIC que suporten la prestació d'un servei són bàsiques per la qualitat, estabilitat, eficàcia i eficiència del servei, aspecte encara més important pels serveis TIC interns com el que és objecte de la present licitació.</p> <p>En aquest sentit, es valorarà l'adequació de les eines proposades per:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Registre d'incidències – Reporting – Inventari – Connexió remota, així com el pla per desplegar-la a tots els equips en funcionament que presenti l'empresa licitadora, respectant sempre els mínims establerts en la clàusula 11.5 del Plec de Prescripcions Tècniques. 	<p>El licitador proposa l'eina Jira service management per a la gestió d'incidències, reporting i inventari. Es considera que aquesta eina és adequada per als 2 primers propòsits però en la gestió d'inventari no cobreix totes les necessitats pròpies dels inventaris, com per exemple, alguns detalls organitzatius, ja que és una eina més orientada a la gestió de serveis.</p> <p>Tot i que l'eina de connexió remota que es proposa pot cobrir les necessitats, no es considera viable per l'elevat cost.</p>	<p>1,5 punts de 3</p>

EMSER INNOVA, S.L.

EMSER INNOVA, S.L.		
Resum executiu (fins a 2 punts)	Valoració	Puntuació
<p>El licitador haurà de fer un resum executiu d'alt nivell amb els continguts més significatius de la proposta per dur a terme el contracte.</p>	<p>El resum executiu del licitador cobreix els principals serveis requerits al plec tècnic, demostrant que el licitador ha entès els requeriments clau de la licitació i en conseqüència, presenta el resum d'una proposta que té la intenció de donar-ne cobertura. La diferenciació entre centres en xarxa corporativa i fora de xarxa corporativa, és clau per poder desenvolupar posteriorment una proposta coherent.</p> <p>Es troba a faltar encara que s'hi troba a faltar menció a l'atenció a l'usuari, sobretot en la recepció, registre i seguiment de peticions i incidències</p>	<p>1,5 punts de 2</p>
Plantejament general del contracte i equip de treball (fins a 4 punts)	Valoració	Puntuació
<p>S'exposarà les línies principals d'estratègia per dur a terme el contracte, i l'esquema de l'equip de treball indicant el dimensionament, percentatge de dedicació, principals funcions i la seva organització, tenint en compte els requeriments exposats en la clàusula 8 del plec de prescripcions tècniques. Es detallarà tot el que es consideri important respecte a les metodologies de treball emprades.</p> <p>El licitador presentarà els diagrames i esquemes que cregui necessaris i que ajudin a visualitzar el grau de comprensió de la solució.</p>	<p>L'equip de treball proposat pel licitador és adient, tant en els perfils, com en la formació i experiència. Es valora positivament la proposta de la figura de responsable de qualitat que definirà punts de control i realitzarà inspeccions regulars, així com el compromís d'identificació del personal desplaçat a centres per a la seva ràpida identificació.</p> <p>La proposta no proporciona informació detallada sobre les metodologies de treball i no es fa esment a processos de millora contínua, a partir de mètriques.</p>	<p>2 punts de 4</p>

Model de relació (fins a 3 punts)	Valoració	Puntuació
<p>La proposta de model de relació ha de detallar els instruments de coordinació i comunicació amb l'equip de l'IMEB, i si s'escau, amb l'IMI, sempre respectant els requeriments de la clàusula 6 del plec de prescripcions tècniques i fent especial èmfasi en el nivell d'integració dels equips de treball implicats i en la seva proposta de millora referent als informes d'avaluació de la prestació global del servei.</p>	<p>L'empresa es compromet a acomplir amb els comitès i reunions esmentats a la clàusula 6 del PPT. Incorporen la figura del Gestor de Serveis TIC a les reunions de seguiment del contracte. Per a la integració dels equips ofereix una comunicació efectiva i clara i transparència. Per a la millora en l'avaluació del servei, es planteja un monitoratge continu dels indicadors dels servei gràcies als informes que es poden exportar de la seva eina de suport a l'operació en qualsevol moment. A més, es valora la predisposició a orientar i resoldre dubtes tècnics que tingui l'òrgan de contractació.</p> <p>Es troba a faltar més detall en la integració dels equips de treball implicats i en els canals comunicatius.</p>	<p>2,25 punts de 3</p>
Pla de Recepció del Servei (fins a 3 punts)	Valoració	Puntuació
<p>En aquesta secció, el licitant explicarà el procés que articularà per a la recepció del servei durant la primera setmana del contracte, sempre respectant i millorant els continguts mínim especificats a la clàusula 7 "Fases de prestació del servei" del PPT. Es detallarà el pla d'activació del servei, el pla d'integració de recursos i el mètode de gestió dels treballs en curs que el licitant preveu per a garantir una correcta recepció del servei.</p>	<p>El licitador, com a empresa adjudicatària de l'actual contracte realitza una proposta de continuïtat de forma que no resulta necessària una fase de transició prèvia i mantenint l'eficiència operativa, garantint el menor impacte i les condicions més òptimes.</p>	<p>3 punts de 3</p>
Pla de Qualitat del Servei (fins a 3 punts)	Valoració	Puntuació
<p>En aquesta secció el licitant ha de proposar una descripció d'alt nivell dels punts següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Rols responsables de cada tasca i/o activitat. 	<p>Es valora positivament la inclusió de la figura del Responsable de Qualitat i dels objectius del pla presentat: índex de satisfacció del 95%, reducció de les incidències recurrents en un 20%, reducció dels SLA, innovació contínua, etc.</p>	<p>2,25 punts de 3</p>

<ul style="list-style-type: none"> – Revisions internes que assegurin que les tasques i/o activitats es realitzen d'una forma sistemàtica i periòdica. – Procediments que assegurin que la documentació està actualitzada. – Gestió de riscos que possibiliti una reducció o eliminació dels possibles impactes en el servei. – Mètriques i indicadors. – Plans de continuïtat del servei per tal que aquest pugui restaurar-se en cas de produir-se incidències en el mateix. – Pla de formació que cobreixi les necessitats dels rols implicats en el servei. – Gestió de les responsabilitats relatives a l'actualització del Pla de Qualitat. 	<p>Els apartats referents als rols, revisions internes, gestió de riscos, mètriques i indicadors, plans de continuïtat i pla de formació aconsegueixen amb el que es sol·licitava. Mancaria més detall en els procediments per assegurar que la documentació està actualitzada i en la gestió de responsabilitats relatives a l'actualització del Pla.</p>	
Pla de Devolució del Servei (fins a 3 punts)	Valoració	Puntuació
<p>La proposta tècnica inclourà un pla de devolució del servei, pel cas de resultar contractista, que descriu com a mínim la metodologia que s'utilitzarà, els perfils de l'equip que s'encarregarà de l'execució del pla, així com una descripció de les tasques, el responsable de liderar-les i el cronograma associat a cada una d'elles, sempre respectant continguts mínim especificats a la clàusula 7 del PPT:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) La duració de l'execució del pla no podrà ser superior a 15 dies. b) El contractista proveirà al contracte l'equip necessari per l'acompliment del servei 	<p>El contingut respecta la clàusula 7 del PPT però no s'ajusta al que es sol·licitava. Es parla de la realització del Pla de Devolució del Servei però no de les tasques concretes que s'hauran de dur a terme, ni quin perfil les executarà ni quin perfil es responsabilitzarà. L'empresa no presenta cronograma.</p>	0,75 punts de 3

<p>demanat.</p> <p>c) El traspàs es realitzarà durant l'horari de prestació del servei.</p> <p>d) Tots els serveis a traspassar hauran de tenir actualitzada la documentació. El contractista es compromet a actualitzar la documentació operativa que s'ha generat durant el període de prestació del contracte, obligant-se conseqüentment a actualitzar-la fins a la data de finalització del mateix.</p> <p>e) El contractista informará i donarà accés a les eines de gestió i als sistemes que corresponguin, prestant la seva col·laboració tècnica tant a l'IMI com, si fos el cas, al nou prestatari del servei per facilitar la continuïtat dels serveis sense interrupcions i amb els nivells de qualitat necessaris.</p> <p>f) Durant l'execució del Pla de devolució el contractista ha d'assegurar la continuïtat del servei amb el compliment dels ANS establerts i fins la plena assumpció per part del nou adjudicatari.</p>		
<p>Detall i adaptació dels processos d'operació de Serveis (fins a 4 punts)</p>	<p>Valoració</p>	<p>Puntuació</p>
<p>El model de gestió de serveis TIC de l'Ajuntament de Barcelona té com a finalitat controlar i vetllar perquè els serveis estiguin disponibles, accessibles, mantinguts, actualitzats, informats, difosos i governats i perquè compleixin amb les</p>	<p>El licitador presenta una sèrie de punts forts que poden ser beneficiosos per a l'IMEB, en tant a gestió del coneixement, encara que es troba a faltar major detall en els processos i eines que farà servir per actualitzar l'inventari o la personalització de l'eina de reporting a les necessitats de</p>	<p>2 punts de 4</p>

expectatives previstes. Els processos a valorar són els més importants de l'operació d'un servei TIC per la qual cosa són clau per la prestació del servei objecte d'aquesta contractació.

Es valorarà la proposta que el licitador faci per aquesta part del servei, d'acord als següents aspectes, detallats al Plec de Prescripcions Tècniques:

f) Gestió del coneixement

Es valorarà el detall i l'adaptació dels processos que hauran d'assegurar la gestió del coneixement.

g) Gestió d'incidències

Es valorarà el detall i l'adaptació de la descripció dels processos d'operació en la gestió d'incidències, diferenciant entre els processos d'atenció i suport remot i suport presencial. .

h) Gestió de peticions

Es valorarà el detall i l'adaptació de la descripció dels processos d'operació en la gestió de peticions.

i) Procés de Gestió de la Configuració i Inventari

Es valorarà el procediment de gestió de la configuració i inventari on es detallin les eines i processos per disposar d'informació precisa i fiable dels actius i serveis TIC de l'IMEB

j) Informes

Es valorarà l'adequació de la proposta

l'IMEB, així com la capacitació del personal IMEB en l'ús de les noves eines i processos.

Tot i que el licitador menciona que disposa de procediments, la proposta no proporciona detalls sobre com es gestionarà el coneixement de forma sistemàtica, ni la documentació generada, així com la transferència de coneixements.

Es valora positivament el rol del gestor de serveis TIC en la gestió d'incidències, així com la flexibilitat en la resolució, l'ús d'eines de seguiment i la realització de tasques especialitzades. Es troba a faltar major detall en els processos proposats ja que tot i que es mencionen algunes tasques específiques, la proposta no en proporciona una descripció detallada.

Es considera adient la proposta d'informes ja que té en compte l'anàlisi i desenvolupament de l'inventari i propostes de millores i modificacions de la infraestructura TIC i demostra coneixement sobre els processos IMEB.

<p>d'informe mensual als requeriments del plec tècnic.</p>		
<p>Eines de suport a l'operació (fins a 3 punts)</p>	<p>Valoració</p>	<p>Puntuació</p>
<p>Les eines TIC que suporten la prestació d'un servei són bàsiques per la qualitat, estabilitat, eficàcia i eficiència del servei, aspecte encara més important pels serveis TIC interns com el que és objecte de la present licitació.</p> <p>En aquest sentit, es valorarà l'adequació de les eines proposades per:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Registre d'incidències – Reporting – Inventari – Connexió remota, així com el pla per desplegar-la a tots els equips en funcionament que presenti l'empresa licitadora, respectant sempre els mínims establerts en la clàusula 11.5 del Plec de Prescripcions Tècniques. 	<p>El licitador proposa una eina per a cobrir els requeriments de registre d'incidències, reporting i inventari. Es valora positivament que l'eina proposada permeti definir perfils d'usuaris, elabori informes mensuals automatitzats i realitzar registres detallats d'incidències, a més de permetre l'inventari de tot els equips no IMI. Es valora positivament que l'eina permeti l'exportació de dades i flexibilitat en l'adaptació a nous requeriments que puguin sorgir.</p> <p>El licitador però no proposa cap eina de connexió remota per als equips no corporatius</p>	<p>2,25 punts de 3</p>

EVELB TÉCNICAS Y SISTEMAS, S.L.

EVELB TÉCNICAS Y SISTEMAS, S.L.		
Resum executiu (fins a 2 punts)	Valoració	Puntuació
<p>El licitador haurà de fer un resum executiu d'alt nivell amb els continguts més significatius de la proposta per dur a terme el contracte.</p>	<p>Malgrat que el resum executiu contempla els continguts més significatius de l'oferta i permet obtenir una comprensió general de la proposta del licitador, resulta massa generalista i no té prou en compte el context específic de l'IMEB.</p> <p>El resum deixa clara l'estratègia que proposa el licitador però no la metodologia, la definició d'objectius mesurables i les eines que proposa fer servir.</p>	<p>0,5 punts de 2</p>
Plantejament general del contracte i equip de treball (fins a 4 punts)	Valoració	Puntuació
<p>S'exposarà les línies principals d'estratègia per dur a terme el contracte, i l'esquema de l'equip de treball indicant el dimensionament, percentatge de dedicació, principals funcions i la seva organització, tenint en compte els requeriments exposats en la clàusula 8 del plec de prescripcions tècniques. Es detallarà tot el que es consideri important respecte a les metodologies de treball emprades.</p> <p>El licitador presentarà els diagrames i esquemes que cregui necessaris i que ajudin a visualitzar el grau de comprensió de la solució.</p>	<p>Tot i que la proposta del licitador en el plantejament general del contracte i equip de treball és completa i contempla tots els punts a resoldre, es valora negativament que sigui una proposta massa generalista, que no té prou en compte el context específic de l'IMEB.</p> <p>La proposta no menciona la infraestructura TIC mixta (xarxa corporativa i comercial), el servei de còpia de seguretat a gestionar, la pantalla informativa ni la sala d'actes.</p> <p>Es considera que no es possible fer una proposta viable si no es té en compte aquesta especificitat.</p>	<p>1 punt de 4</p>
Model de relació (fins a 3 punts)	Valoració	Puntuació

<p>La proposta de model de relació ha de detallar els instruments de coordinació i comunicació amb l'equip de l'IMEB, i si s'escau, amb l'IMI, sempre respectant els requeriments de la clàusula 6 del plec de prescripcions tècniques i fent especial èmfasi en el nivell d'integració dels equips de treball implicats i en la seva proposta de millora referent als informes d'avaluació de la prestació global del servei.</p>	<p>Es valora la proposta d'habilitar un correu genèric exclusiu, un telèfon directe i una línia telefònica 24/7 per a afavorir la comunicació entre els equips implicats. Quant a l'avaluació de la prestació del servei, es presentaran informes d'avaluació i es faran avaluacions però no s'indica periodicitat concreta.</p> <p>Manca detall en els instruments de coordinació i els perfils implicats. No es mencionen els comitès de direcció. A més, l'empresa planteja reunions de seguiment trimestrals quan la clàusula 6 del PPT obliga a reunions mensuals. Excedeix en un paràgraf l'extensió màxima permesa.</p> <p>Proposta generalista que no té en compte el context TIC de l'IMEB</p>	<p>1,5 punts de 3</p>
<p>Pla de Recepció del Servei (fins a 3 punts)</p>	<p>Valoració</p>	<p>Puntuació</p>
<p>En aquesta secció, el licitant explicarà el procés que articularà per a la recepció del servei durant la primera setmana del contracte, sempre respectant i millorant els continguts mínim especificats a la clàusula 7 "Fases de prestació del servei" del PPT. Es detallarà el pla d'activació del servei, el pla d'integració de recursos i el mètode de gestió dels treballs en curs que el licitant preveu per a garantir una correcta recepció del servei.</p>	<p>El contingut de la proposta és coherent i adequat, però falta detall. No es fa cap referència a la fase de transferència amb l'empresa sortint ni a la millora dels continguts especificats en la clàusula 7 del PPT. Tampoc es dona una previsió de durada de la fase de recepció. Per tant, la proposta és incompleta.</p> <p>Proposta generalista que no té en compte el context de l'IMEB.</p>	<p>1,5 punts de 3</p>
<p>Pla de Qualitat del Servei (fins a 3 punts)</p>	<p>Valoració</p>	<p>Puntuació</p>
<p>En aquesta secció el licitant ha de proposar una descripció d'alt nivell dels punts següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Rols responsables de cada tasca i/o activitat. – Revisions internes que assegurin que les 	<p>La proposta del Pla de Qualitat del Servei presentada per l'empresa no es correspon a la informació sol·licitada.</p>	<p>0 punts de 3</p>

<p>tasques i/o activitats es realitzen d'una forma sistemàtica i periòdica.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Procediments que assegurin que la documentació està actualitzada. – Gestió de riscos que possibiliti una reducció o eliminació dels possibles impactes en el servei. – Mètriques i indicadors. – Plans de continuïtat del servei per tal que aquest pugui restaurar-se en cas de produir-se incidències en el mateix. – Pla de formació que cobreixi les necessitats dels rols implicats en el servei. – Gestió de les responsabilitats relatives a l'actualització del Pla de Qualitat. 		
<p>Pla de Devolució del Servei (fins a 3 punts)</p>	<p>Valoració</p>	<p>Puntuació</p>
<p>La proposta tècnica inclourà un pla de devolució del servei, pel cas de resultar contractista, que descrigui com a mínim la metodologia que s'utilitzarà, els perfils de l'equip que s'encarregarà de l'execució del pla, així com una descripció de les tasques, el responsable de liderar-les i el cronograma associat a cada una d'elles, sempre respectant continguts mínim especificats a la clàusula 7 del PPT:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) La duració de l'execució del pla no podrà ser superior a 15 dies. b) El contractista proveirà al contracte l'equip necessari per l'acompliment del servei demanat. 	<p>El Pla de Devolució de l'empresa respecta les condicions mínimes de la clàusula 7 del PPT. Els apartats referents a metodologia i descripció de les tasques són correctes. Pel que fa al cronograma, faltaria una representació visual. No s'al·ludeix als perfils de l'equip que executaran el Pla de Devolució ni qui es responsabilitzarà de cadascuna de les tasques descrites.</p> <p>Proposta generalista que no té en compte el context de l'IMEB.</p>	<p>1,5 punts de 3</p>

<p>c) El traspàs es realitzarà durant l'horari de prestació del servei.</p> <p>d) Tots els serveis a traspasar hauran de tenir actualitzada la documentació. El contractista es compromet a actualitzar la documentació operativa que s'ha generat durant el període de prestació del contracte, obligant-se conseqüentment a actualitzar-la fins a la data de finalització del mateix.</p> <p>e) El contractista informará i donarà accés a corresponguin, prestant la seva col·laboració tècnica tant a l'IMI com, si fos el cas, al nou prestatari del servei per facilitar la continuïtat dels serveis sense interrupcions i amb els nivells de qualitat necessaris.</p> <p>f) Durant l'execució del Pla de devolució el contractista ha d'assegurar la continuïtat del servei amb el compliment dels ANS establerts i fins la plena assumpció per part del nou adjudicatari.</p>		
Detall i adaptació dels processos d'operació de Serveis (fins a 4 punts)	Valoració	Puntuació
<p>El model de gestió de serveis TIC de l'Ajuntament de Barcelona té com a finalitat controlar i vetllar perquè els serveis estiguin disponibles, accessibles, mantinguts, actualitzats, informats, difosos i governats i perquè compleixin amb les expectatives previstes. Els processos a valorar són els més importants de l'operació d'un servei TIC</p>	<p>Es valora positivament la proposta de processos d'operació de servei del licitador en tant presenta alguns aspectes positius com el compromís de servei integral i de qualitat i la millora de la infraestructura TIC.</p> <p>Es troba a faltar major nivell de detall en la proposta de gestió d'incidències, sobretot en la recepció i registre de les mateixes i</p>	<p>2 punts de 4</p>

per la qual cosa són clau per la prestació del servei objecte d'aquesta contractació.

Es valorarà la proposta que el licitador faci per aquesta part del servei, d'acord als següents aspectes, detallats al Plec de Prescripcions Tècniques:

k) Gestió del coneixement

Es valorarà el detall i l'adaptació dels processos que hauran d'assegurar la gestió del coneixement.

l) Gestió d'incidències

Es valorarà el detall i l'adaptació de la descripció dels processos d'operació en la gestió d'incidències, diferenciant entre els processos d'atenció i suport remot i suport presencial. .

m) Gestió de peticions

Es valorarà el detall i l'adaptació de la descripció dels processos d'operació en la gestió de peticions.

n) Procés de Gestió de la Configuració i Inventari

Es valorarà el procediment de gestió de la configuració i inventari on es detallin les eines i processos per disposar d'informació precisa i fiable dels actius i serveis TIC de l'IMEB

o) Informes

Es valorarà l'adequació de la proposta d'informe mensual als requeriments del plec tècnic.

els seus acords de nivell de servei.

Es valora positivament la proposta d'ITIL com a metodologia de gestió d'incidències, però no es concreta cap per a la gestió de les peticions.

Es valora com a molt generalista la proposta per a la gestió de la configuració i inventari, ja que no s'aprofundeix amb una explicació més detallada dels procediments que es proposa.

Tot i que la proposta del licitador en el detall i adaptació dels processos d'operació és completa i contempla tots els punts a resoldre, es valora negativament que sigui una proposta massa generalista, que no té prou en compte el context específic de l'IMEB, ja que no es menciona la infraestructura TIC mixta (xarxa corporativa i comercial). Es considera que no es possible fer una proposta viable si no es té en compte aquesta especificitat.

Eines de suport a l'operació (fins a 3 punts)	Valoració	Puntuació
<p>Les eines TIC que suporten la prestació d'un servei són bàsiques per la qualitat, estabilitat, eficàcia i eficiència del servei, aspecte encara més important pels serveis TIC interns com el que és objecte de la present licitació.</p> <p>En aquest sentit, es valorarà l'adequació de les eines proposades per:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Registre d'incidències – Reporting – Inventari – Connexió remota, així com el pla per desplegar-la a tots els equips en funcionament que presenti l'empresa licitadora, respectant sempre els mínims establerts en la clàusula 11.5 del Plec de Prescripcions Tècniques. 	<p>Es valora positivament la proposta d'Atera com a eina de monitoratge, i control remot, encara que es troba a faltar major detall en el desplegament de l'eina en els equips en funcionament.</p> <p>La proposta del licitant, però, és generalista i poc adaptada a les especificitats de l'IMEB, no discerneix entre els equips que estan en xarxa corporativa i els que no sent no aplicable la mateixa solució per ambdós.</p> <p>Es valora positivament que sigui una eina integral en la gestió de l'operació del servei. Es troba a faltar detall sobre el cost.</p>	<p>1,5 punts de 3</p>

INSTRUMENTACIÓN Y COMPONENTES, S.A.

INSTRUMENTACION Y COMPONENTES, S.A.		
Resum executiu (fins a 2 punts)	Valoració	Puntuació
<p>El licitador haurà de fer un resum executiu d'alt nivell amb els continguts més significatius de la proposta per dur a terme el contracte.</p>	<p>En general el resum executiu contempla els continguts més significatius de l'oferta del licitador i permet obtenir una comprensió general de la proposta del licitador. Es valora que faci esment a la metodologia proposada.</p> <p>Es troba a faltar adaptació al context IMEB del contracte, resultant la proposta molt generalista.</p>	<p>1 punts de 2</p>
Plantejament general del contracte i equip de treball (fins a 4 punts)	Valoració	Puntuació
<p>S'exposarà les línies principals d'estratègia per dur a terme el contracte, i l'esquema de l'equip de treball indicant el dimensionament, percentatge de dedicació, principals funcions i la seva organització, tenint en compte els requeriments exposats en la clàusula 8 del plec de prescripcions tècniques. Es detallarà tot el que es consideri important respecte a les metodologies de treball emprades.</p> <p>El licitador presentarà els diagrames i esquemes que cregui necessaris i que ajudin a visualitzar el grau de comprensió de la solució.</p>	<p>Tot i que la proposta del licitador en el plantejament general del contracte i equip de treball és completa i contempla tots els punts a resoldre, es valora negativament que sigui una proposta massa generalista, que no té prou en compte el context específic de l'IMEB.</p> <p>No hi ha cap menció a la infraestructura TIC mixta (xarxa corporativa i comercial), el servei de còpia de seguretat a gestionar, la pantalla informativa ni la sala d'actes.</p> <p>Es considera que no es possible fer una proposta viable si no es té en compte aquesta especificat.</p>	<p>1 punts de 4</p>
Model de relació (fins a 3 punts)	Valoració	Puntuació

<p>La proposta de model de relació ha de detallar els instruments de coordinació i comunicació amb l'equip de l'IMEB, i si s'escau, amb l'IMI, sempre respectant els requeriments de la clàusula 6 del plec de prescripcions tècniques i fent especial èmfasi en el nivell d'integració dels equips de treball implicats i en la seva proposta de millora referent als informes d'avaluació de la prestació global del servei.</p>	<p>Es valora positivament la proposta com a instruments de coordinació d'un kick off de 3 dies, reunions de seguiment setmanal en la fase de recepció del servei i mensuals en la fase d'execució. La proposta ofereix gran detall en les reunions mensuals (membres, documentació d'entrada i de sortida, calendarització, etc.). També es defineix la informació dels informes d'avaluació, que trobem adequada. D'altra banda, per a una comunicació efectiva, es posa a disposició de l'IMEB telèfons mòbils dels gestors per a temes urgents o planificació de reunions addicionals.</p> <p>Per contra, no es fa menció als comitès de direcció i manca detall en el nivell d'integració dels equips implicats.</p>	<p>1,5 punts de 3</p>
<p>Pla de Recepció del Servei (fins a 3 punts)</p>	<p>Valoració</p>	<p>Puntuació</p>
<p>En aquesta secció, el licitant explicarà el procés que articularà per a la recepció del servei durant la primera setmana del contracte, sempre respectant i millorant els continguts mínim especificats a la clàusula 7 "Fases de prestació del servei" del PPT. Es detallarà el pla d'activació del servei, el pla d'integració de recursos i el mètode de gestió dels treballs en curs que el licitant preveu per a garantir una correcta recepció del servei.</p>	<p>La proposta no segueix els apartats requerits: pla d'activació del servei, pla d'integració de recursos i mètode de gestió dels treballs en curs. La proposta és massa general, fins i tot es parla en l'activitat 5 del "departament informàtic de l'hospital". Una part del contingut fa referència a la fase d'execució i no de recepció del servei. Es troba a faltar un pla de transició i la realització d'un inventari amb el material objecte de manteniment.</p>	<p>0 punts de 3</p>
<p>Pla de Qualitat del Servei (fins a 3 punts)</p>	<p>Valoració</p>	<p>Puntuació</p>
<p>En aquesta secció el licitant ha de proposar una descripció d'alt nivell dels punts següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Rols responsables de cada tasca i/o activitat. – Revisions internes que assegurin que les tasques i/o activitats es realitzen d'una 	<p>La proposta del Pla de Qualitat del Servei presentada per l'empresa no es correspon a la informació que es sol·licitava.</p>	<p>0 punts de 3</p>

<p>forma sistemàtica i periòdica.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Procediments que assegurin que la documentació està actualitzada. – Gestió de riscos que possibiliti una reducció o eliminació dels possibles impactes en el servei. – Mètriques i indicadors. – Plans de continuïtat del servei per tal que aquest pugui restaurar-se en cas de produir-se incidències en el mateix. – Pla de formació que cobreixi les necessitats dels rols implicats en el servei. – Gestió de les responsabilitats relatives a l'actualització del Pla de Qualitat. 		
<p>Pla de Devolució del Servei (fins a 3 punts)</p>	<p>Valoració</p>	<p>Puntuació</p>
<p>La proposta tècnica inclourà un pla de devolució del servei, pel cas de resultar contractista, que descrigui com a mínim la metodologia que s'utilitzarà, els perfils de l'equip que s'encarregarà de l'execució del pla, així com una descripció de les tasques, el responsable de liderar-les i el cronograma associat a cada una d'elles, sempre respectant continguts mínim especificats a la clàusula 7 del PPT:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) La duració de l'execució del pla no podrà ser superior a 15 dies. b) El contractista proveirà al contracte l'equip necessari per l'acompliment del servei demanat. c) El traspàs es realitzarà durant l'horari de 	<p>Es valora el suport d'una Oficina de Gestió de Serveis per a la devolució del servei. L'empresa assegura que pot executar la devolució del servei al nou proveïdor en 5 dies (on es solapen 5 etapes). Es relacionen les tasques amb els perfils que les desenvoluparan i qui serà la persona sobre la que recaurà la responsabilitat.</p> <p>Falta detall en l'explicació de la metodologia emprada i alguna referència a la documentació a entregar en el tancament del contracte.</p>	<p>2,25 punts de 3</p>

<p>prestació del servei.</p> <p>d) Tots els serveis a traspasar hauran de tenir actualitzada la documentació. El contractista es compromet a actualitzar la documentació operativa que s'ha generat durant el període de prestació del contracte, obligant-se conseqüentment a actualitzar-la fins a la data de finalització del mateix.</p> <p>e) El contractista informará i donará accés a les eines de gestió i als sistemes que corresponguin, prestant la seva col·laboració tècnica tant a l'IMI com, si fos el cas, al nou prestatari del servei per facilitar la continuïtat dels serveis sense interrupcions i amb els nivells de qualitat necessaris.</p> <p>f) Durant l'execució del Pla de devolució el contractista ha d'assegurar la continuïtat del servei amb el compliment dels ANS establerts i fins la plena assumpció per part del nou adjudicatari.</p>		
<p>Detall i adaptació dels processos d'operació de Serveis (fins a 4 punts)</p>	<p>Valoració</p>	<p>Puntuació</p>
<p>El model de gestió de serveis TIC de l'Ajuntament de Barcelona té com a finalitat controlar i vetllar perquè els serveis estiguin disponibles, accessibles, mantinguts, actualitzats, informats, difosos i governats i perquè compleixin amb les expectatives previstes. Els processos a valorar són els més importants de l'operació d'un servei TIC</p>	<p>La proposta del licitador en el detall d'adaptació dels processos d'operació de servei no contempla tots els punts a resoldre. Es tracta d' una proposta massa generalista, que no té prou en compte el context específic de l'IMEB, ja que no es menciona la infraestructura TIC mixta (xarxa corporativa i comercial). Es considera que no es possible fer una proposta viable si no es té en compte aquesta especificitat.</p>	<p>2 punts de 4</p>

per la qual cosa són clau per la prestació del servei objecte d'aquesta contractació.

Es valorarà la proposta que el licitador faci per aquesta part del servei, d'acord als següents aspectes, detallats al Plec de Prescripcions Tècniques:

p) Gestió del coneixement

Es valorarà el detall i l'adaptació dels processos que hauran d'assegurar la gestió del coneixement.

q) Gestió d'incidències

Es valorarà el detall i l'adaptació de la descripció dels processos d'operació en la gestió d'incidències, diferenciant entre els processos d'atenció i suport remot i suport presencial. .

r) Gestió de peticions

Es valorarà el detall i l'adaptació de la descripció dels processos d'operació en la gestió de peticions.

s) Procés de Gestió de la Configuració i Inventari

Es valorarà el procediment de gestió de la configuració i inventari on es detallin les eines i processos per disposar d'informació precisa i fiable dels actius i serveis TIC de l'IMEB

t) Informes

Es valorarà l'adequació de la proposta d'informe mensual als requeriments del plec tècnic.

El licitador tampoc no incideix en els processos que han d'assegurar una correcta gestió del coneixement durant l'execució del contracte, quedant aquest punt sense resoldre.

Eines de suport a l'operació (fins a 3 punts)	Valoració	Puntuació
<p>Les eines TIC que suporten la prestació d'un servei són bàsiques per la qualitat, estabilitat, eficàcia i eficiència del servei, aspecte encara més important pels serveis TIC interns com el que és objecte de la present licitació.</p> <p>En aquest sentit, es valorarà l'adequació de les eines proposades per:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Registre d'incidències – Reporting – Inventari – Connexió remota, així com el pla per desplegar-la a tots els equips en funcionament que presenti l'empresa licitadora, respectant sempre els mínims establerts en la clàusula 11.5 del Plec de Prescripcions Tècniques. 	<p>La proposta del licitador és un llistat d'eines de mercat agrupat per categories com "eina de diagnòstic" i "eines de taller", però sense aportar la més bàsica funcionalitat de cadascuna. La proposta no inclou cap estratègia de desplegament per les eines i en cap moment es té en compte el context IMEB en la seva adopció</p>	<p>0,75 punts de 3</p>

SEIDOR SOLUTIONS, S.L.

SEIDOR SOLUTIONS, S.L.		
Resum executiu (fins a 2 punts)	Valoració	Puntuació
<p>El licitant haurà de fer un resum executiu d'alt nivell amb els continguts més significatius de la proposta per dur a terme el contracte.</p>	<p>La proposta del licitador consisteix principalment en una introducció a l'empresa i a les seves dades generals. Es valora com poc rellevant la informació aportada en el resum donat que no se centra en els continguts significatius de la proposta, no especifica estratègies, metodologies i eines i altres informacions de la proposta que es considera rellevant i no posa en relleu el possible valor afegit que la seva proposta pugui aportar al servei.</p>	<p>0 punts de 2</p>
Plantejament general del contracte i equip de treball (fins a 4 punts)	Valoració	Puntuació
<p>S'exposarà les línies principals d'estratègia per dur a terme el contracte, i l'esquema de l'equip de treball indicant el dimensionament, percentatge de dedicació, principals funcions i la seva organització, tenint en compte els requeriments exposats en la clàusula 8 del plec de prescripcions tècniques. Es detallarà tot el que es consideri important respecte a les metodologies de treball emprades.</p> <p>El licitador presentarà els diagrames i esquemes que cregui necessaris i que ajudin a visualitzar el grau de comprensió de la solució.</p>	<p>Es troba a faltar major concreció en el plantejament de l'estratègia que el licitador proposa dur a terme pel servei. Encara que menciona que un dels eixos és una metodologia provada i certificada, no detalla de quina metodologia es tracta o si és pròpia, generant dubtes sobre la seva aplicabilitat en el context IMEB.</p> <p>El licitant proposa un model organitzatiu que compleix els requeriments del plec, però no en dona detalls. Enumera però les avantatges que suposa aquest model sense especificar com es podran mesurar.</p> <p>A l'organigrama proposat no hi apareix l'IMEB ni els usuaris L'equip proposat, amb perfils i dedicacions és correcte.</p>	<p>2 punts de 4</p>

Model de relació (fins a 3 punts)	Valoració	Puntuació
<p>La proposta de model de relació ha de detallar els instruments de coordinació i comunicació amb l'equip de l'IMEB, i si s'escau, amb l'IMI, sempre respectant els requeriments de la clàusula 6 del plec de prescripcions tècniques i fent especial èmfasi en el nivell d'integració dels equips de treball implicats i en la seva proposta de millora referent als informes d'avaluació de la prestació global del servei.</p>	<p>La proposta replica el model de relació de la clàusula 6 del PPT. A més, es planteja la possibilitat de fer comitès multiproveïdor, que no trobem necessària, i comitès anuals entre IMI i IMEB.</p> <p>No es fa esment a la integració entre els equips de treball implicats ni de com serà la comunicació més enllà dels comitès i les reunions. Falten les propostes de millora en els informes d'avaluació. Aquests dos apartats eren claus per a la valoració del model de relació.</p>	<p>0,75 punts de 3</p>
Pla de Recepció del Servei (fins a 3 punts)	Valoració	Puntuació
<p>En aquesta secció, el licitant explicarà el procés que articularà per a la recepció del servei durant la primera setmana del contracte, sempre respectant i millorant els continguts mínim especificats a la clàusula 7 "Fases de prestació del servei" del PPT. Es detallarà el pla d'activació del servei, el pla d'integració de recursos i el mètode de gestió dels treballs en curs que el licitant preveu per a garantir una correcta recepció del servei.</p>	<p>L'empresa fa una presentació adequada del Pla de Recepció. Es valoren les dues millores aportades en la fase de transició. Incorpora tasques i cronograma.</p> <p>Es troba a faltar més aprofundiment en els apartats requerits: pla d'activació del servei, pla d'integració de recursos i mètode de gestió dels treballs en curs, i no un simple esment.</p>	<p>2,25 punts de 3</p>
Pla de Qualitat del Servei (fins a 3 punts)	Valoració	Puntuació
<p>En aquesta secció el licitant ha de proposar una descripció d'alt nivell dels punts següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Rols responsables de cada tasca i/o activitat. – Revisions internes que assegurin que les tasques i/o activitats es realitzen d'una forma sistemàtica i periòdica. – Procediments que assegurin que la 	<p>Proposta detallada en la majoria dels apartats sol·licitats. Es valora positivament la informació relativa a revisions internes, actualització de documentació, gestió de riscos, pla de continuïtat i pla de formació.</p> <p>Per contra, no s'assignen les activitats a cadascun dels rols responsables, només es mencionen els rols. A més, no s'expliquen ni les mètriques i indicadors ni la gestió de les responsabilitats a l'actualització del Pla de Qualitat.</p>	<p>1,5 punts de 3</p>

<p>documentació està actualitzada.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Gestió de riscos que possibiliti una reducció o eliminació dels possibles impactes en el servei. – Mètriques i indicadors. – Plans de continuïtat del servei per tal que aquest pugui restaurar-se en cas de produir-se incidències en el mateix. – Pla de formació que cobreixi les necessitats dels rols implicats en el servei. – Gestió de les responsabilitats relatives a l'actualització del Pla de Qualitat. 		
<p>Pla de Devolució del Servei (fins a 3 punts)</p>	<p>Valoració</p>	<p>Puntuació</p>
<p>La proposta tècnica inclourà un pla de devolució del servei, pel cas de resultar contractista, que descrigui com a mínim la metodologia que s'utilitzarà, els perfils de l'equip que s'encarregarà de l'execució del pla, així com una descripció de les tasques, el responsable de liderar-les i el cronograma associat a cada una d'elles, sempre respectant continguts mínim especificats a la clàusula 7 del PPT:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) La duració de l'execució del pla no podrà ser superior a 15 dies. b) El contractista proveirà al contracte l'equip necessari per l'acompliment del servei demanat. c) El traspàs es realitzarà durant l'horari de prestació del servei. d) Tots els serveis a traspassar hauran de tenir 	<p>Es valora positivament l'actualització del Pla de Devolució del Servei un mes avança de la finalització del contracte, a validar per l'IMEB. També la realització de la devolució en un termini inferior a una setmana al requerit. S'especifiquen els dos perfils que s'encarregaran de fer la devolució.</p> <p>Falta més detall en com s'estructuraran les sessions de transferència del coneixement amb el nou proveïdor (com per exemple número total de sessions i tasques a realitzar cada sessió). Es troba a faltar un cronograma específic amb aquesta informació. Manca indicar el responsable de liderar cadascuna de les tasques específiques.</p>	<p>1,5 punts de 3</p>

<p>actualitzada la documentació. El contractista es compromet a actualitzar la documentació operativa que s'ha generat durant el període de prestació del contracte, obligant-se conseqüentment a actualitzar-la fins a la data de finalització del mateix.</p> <p>e) El contractista informará i donarà accés a les eines de gestió i als sistemes que corresponguin, prestant la seva col·laboració tècnica tant a l'IMI com, si fos el cas, al nou prestatari del servei per facilitar la continuïtat dels serveis sense interrupcions i amb els nivells de qualitat necessaris.</p> <p>f) Durant l'execució del Pla de devolució el contractista ha d'assegurar la continuïtat del servei amb el compliment dels ANS establerts i fins la plena assumpció per part del nou adjudicatari.</p>		
<p>Detall i adaptació dels processos d'operació de Serveis (fins a 4 punts)</p>	<p>Valoració</p>	<p>Puntuació</p>
<p>El model de gestió de serveis TIC de l'Ajuntament de Barcelona té com a finalitat controlar i vetllar perquè els serveis estiguin disponibles, accessibles, mantinguts, actualitzats, informats, difosos i governats i perquè compleixin amb les expectatives previstes. Els processos a valorar són els més importants de l'operació d'un servei TIC per la qual cosa són clau per la prestació del servei objecte d'aquesta contractació.</p>	<p>La gestió del coneixement que no queda suficientment acreditada, falta detall sobre les adaptacions dels processos operatius que l'han d'assegurar ni tampoc s'esmenta l'ús d'una base de dades de coneixement.</p> <p>Tot i que el procés d'operació per a l'atenció i gestió d'incidències i peticions és correcte, no preveu interaccions amb tercers. Aquest punt és de gran importància en el cas d'equipaments que disposen de xarxa corporativa, doncs és</p>	<p>2 punts de 4</p>

<p>Es valorarà la proposta que el licitador faci per aquesta part del servei, d'acord als següents aspectes, detallats al Plec de Prescripcions Tècniques:</p> <p>u) Gestió del coneixement Es valorarà el detall i l'adaptació dels processos que hauran d'assegurar la gestió del coneixement.</p> <p>v) Gestió d'incidències Es valorarà el detall i l'adaptació de la descripció dels processos d'operació en la gestió d'incidències, diferenciant entre els processos d'atenció i suport remot i suport presencial. .</p> <p>w) Gestió de peticions Es valorarà el detall i l'adaptació de la descripció dels processos d'operació en la gestió de peticions.</p> <p>x) Procés de Gestió de la Configuració i Inventari Es valorarà el procediment de gestió de la configuració i inventari on es detallin les eines i processos per disposar d'informació precisa i fiable dels actius i serveis TIC de l'IMEB</p> <p>y) Informes Es valorarà l'adequació de la proposta d'informe mensual als requeriments del plec tècnic.</p>	<p>probable que calgui interactuar sovint amb l'Institut Municipal d'Informàtica.</p> <p>Sobre el procés de gestió de la configuració i inventari proposat, es valora positivament l'ús de l'aplicació ServiceNowITSM.</p> <p>La proposta d'informes és adequada.</p>	
<p>Eines de suport a l'operació (fins a 3 punts)</p>	<p>Valoració</p>	<p>Puntuació</p>

Les eines TIC que suporten la prestació d'un servei són bàsiques per la qualitat, estabilitat, eficàcia i eficiència del servei, aspecte encara més important pels serveis TIC interns com el que és objecte de la present licitació.

En aquest sentit, es valorarà l'adequació de les eines proposades per:

- **Registre d'incidències**
- **Reporting**
- **Inventari**
- **Connexió remota, així com el pla per desplegar-la a tots els equips en funcionament que presenti l'empresa licitadora, respectant sempre els mínims establerts en la clàusula 11.5 del Plec de Prescripcions Tècniques.**

El licitador proposa les eines de Serice Now ITSM per a la gestió d'incidències, peticions i inventari–configuració, gestió de coneixement i dashboard, Numitec com a canal telefònic i l'ISL online com a eina de gestió remota.

Si bé es consideren eines adients, que a més permeten definició de diferents tipus d'usuari, en alguns casos, com el de Numintec, es troba a faltar major detall dels requeriments per fer ús de l'aplicació i funcionalitats ofertes.

És una bona proposta encara que podria tenir més detall.

**2,25 punts
de 3**

QUADRE RESUM PUNTUACIÓ

Puntuació Informe de Judici de Valor del contracte de SERVEI DE SUPORT TÈCNIC ESPECIALITZAT PER A L'EQUIPAMENT INFORMÀTIC I TIC QUE NO GESTIONA L'IMI I QUE ES TROBA A LES ESCOLES MUNICIPALS DE MÚSICA, LES ESCOLES BRESSOL, ELS ESPAIS FAMILIARS I L'EDIFICI IMEB, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE (contracte número 003_24000094).

EMPRESA	Resum executiu (fins a 2 punts)	Plantejament general del contracte i equip de treball (fins a 4 punts)	Model de relació (fins a 3 punts)	Pla de Recepció del Servei (fins a 3 punts)	Pla de Qualitat del Servei (fins a 3 punts)	Pla de Devolució del Servei (fins a 3 punts)	Detall i adaptació del processos d'operació de Serveis (fins a 4 punts)	Eines de suport a l'operació (fins a 3 punts)	TOTAL (màx. 25 punts)
ALO SYSTEMS	0	1	0	0,75	1,5	0,75	2	1,5	7,5
EMSER INNOVA	1,5	2	2,25	3	2,25	0,75	2	2,25	16
EVELB TÉCNICAS Y SISTEMAS	0,5	1	1,5	1,5	0	1,5	2	1,5	9,5
INSTRUMENTACIÓN Y COMPONENTES	1	1	1,5	0	0	2,25	2	0,75	8,5
SEIDOR SOLUTIONS	0	2	0,75	2,25	1,5	1,5	2	2,25	12,25



Un cop analitzades les ofertes tècniques avaluables segons criteris de judici de valor, en resulta la següent puntuació, ordenada per ordre decreixent:

1. EMSER INNOVA, SL	16 punts de 25
2. SEIDOR SOLUTIONS, SL	12,25 punts de 25
3. EVELB TÉCNICAS Y SISTEMAS, SL	9,5 punts de 25
4. INSTRUMENTACIÓN Y COMPONENTES, SA	8,5 punts de 25
5. ALO SYSTEMS, SL	7,5 punts de 25

Aquest informe de valoració tècnica dels criteris sotmesos a judici de valor, ha estat emès per la Sra. Silvia Marcillas Riera, cap del Departament d'Organització i Sistemes d'Informació, en data 26 de juliol de 2024.

Silvia Marcillas Riera
Cap del Departament d'Organització i Sistemes d'Informació de l'IMEB