



Informe sobre el sobre B de 'AYESA *IBERMATICA, S.A.*' al expedient 2024/112

SERVEIS D'ATENCIÓ, SEGUIMENT I EXPLOTACIÓ D'INFRAESTRUCTURES TIC DE LA UNIVERSITAT DE BARCELONA

Els licitadors presentaran al SOBRE B l'oferta relativa a aquells criteris d'adjudicació que s'avaluïn mitjançant un judici de valor (criteris subjectius).

Apartats de la memòria tècnica

Criteris subjectius/valorables mitjançant judici de valor Proposta de servei (fins a 10 punts)

Metodologia. Model de gestió del projecte i de relació (fins a 10 punts) Equip de treball adscrit al projecte (fins a 15 punts)

Pla de transició i devolució (fins a 5 punts)

Increment en la borsa d'hores (fins a 2 punts) Atenció de tiquets pel servei remot (fins a 4 punts) Seguretat a les estacions de treball (fins a 2 punts) Valor afegit (fins a 1 punt)

Puntuació total de la valoració



Apartats de la memòria tècnica

Verifiquem que la memòria tècnica inclou tots els apartats requerits:

- Proposta de serveis.
- Metodologia: model del projecte i de relació.
- Recursos (equip de treball adscrit al projecte).
- Pla de transició i devolució.
- Increment en la borsa d'hores.
- Atenció de tiquets pel servei remot.
- Seguretat a les estacions de treball.
- Valor afegit.

Criteris subjectius/valorables mitjançant judici de valor

A continuació analitzarem i puntuem la proposta bastant-nos en el llistat de criteris descrits a les clàusules.

Proposta de servei (fins a 10 punts)

Descripció del criteri: Descripció de la proposta de servei, així com de la metodologia utilitzada en la provisió del mateix. Es valorarà també la millora dels Acords de Nivells de Servei (des d'ara ANS) descrits en l'Annex 2 del PPT.

Avaluació:

La proposta de servei descriu una metodologia adequada amb un procés de millora contínua. També descriu un pla de formació adequat pels seus treballadors i un control de presència, tal i com es demana a la licitació.

Descriu unes mesures de consolidació de l'estabilitat dels seus professionals molt adients, així com un model de gestió de persones per competències que s'ajusta al servei demanat.

Descriu l'equipament que s'entregarà als tècnics del servei i sembla també força adequat.

Vertebra la proposta amb les millors pràctiques d'ITILv4, que és una de les nostres demandes per a racionalitzar la gestió de les TI.

Ofereixen una millora dels Acords de Nivell de Servei molt convenients per a la UB.

Puntuació: 9 sobre 10.



Metodologia. Model de gestió del projecte i de relació (fins a 10 punts)

Descripció del criteri: Es valorarà la flexibilitat en la gestió del projecte per a adaptar-se a les necessitats i prioritats en cada moment. Cal especificar el model de relació entre les pròpies àrees del proveïdor i les àrees de la pròpia UB, descrits anteriorment. Caldrà realitzar el model de gestió i els informes de progrés que es proposin per a realitzar el control i seguiment del projecte. A més a més, s'ha d'indicar quines eines i metodologies s'utilitzaran per a fer el control del compliment dels acords de servei adquirits. El licitador ha de descriure de forma detallada quina metodologia s'utilitzarà per a garantir la qualitat i seguretat dels productes i serveis que es realitzin durant l'execució del contracte.

Avaluació:

La proposta descriu un model de gestió compartida i de relació adequat per a la UB. Inclou uns comitès amb uns rols, uns informes i uns quadres de comandament que permetrien mantenir un bon control del servei des d'Àrea de Tecnologies.

Un punt en contra és que als plecs parlem de forma explícita sobre l'ús de l'eina Eazy BI que ja tenim integrada amb Jira però no s'ha comentat que s'utilitzarà per a elaborar aquests informes i quadres de comandament però no és més problema.

Al pla de qualitat comentat parla sobre la capacitat d'automatització de tasques i això també resultaria molt convenient per a UB.

Puntuació: 8 sobre 10.

Equip de treball adscrit al projecte (fins a 15 punts)

Descripció del criteri: L'objecte d'aquest apartat es garantir que l'equip de treball que el licitador es compromet a adscriure al projecte és l'adient per a realitzar de forma satisfactòria les tasques i serveis objecte de la present licitació. Caldrà acreditar el detall dels perfils i recursos humans que participaran en el projecte, i els seus CV, amb nom i cognoms. Els currículums presentats hauran de ser els de les persones que realitzaran el projecte i qualsevol canvi de recursos ha de ser presentat explícitament i aprovat per l'UB. Es valoraran especialment aquells recursos amb experiència provada i certificada per part de terceres parts.

El nom d'algun tècnic no es correspon amb el que apareix a l'annex però entenem que ha estat un error provocat per haver fet una traducció automàtica de castellà a català.



Els tècnics relatats es corresponen amb el tipus de tècnic que necessitem a aquesta licitació. La gestió de torns i de baixes també ho fa.

Puntuació: 14 sobre 15.

Pla de transició i devolució (fins a 5 punts)

Descripció del criteri: L'objecte d'aquest apartat és garantir que el pla de transició i devolució del servei que proposa el licitador garanteix la perfecta operació del sistema, des de l'inici de l'execució dels serveis objecte d'aquesta contractació fins a la seva finalització. On caldrà detallar metodologia, calendari, recursos i les seves fases per dur a terme tant el traspàs del coneixement del proveïdor sortint (2 punts) i com el traspàs de coneixement personal propi de la UB cap a l'adjudicatari (3 punts).

Avaluació:

En ser Ayesa prestatària del servei actualment, de ser adjudicatària de nou, no existiria cap transició del servei entre proveïdors per a l'inici de la nova prestació i per tant no existiria cap disrupció del servei. Sí que hi haurà si en una futura licitació hi ha canvi de proveïdor.

Resulta molt adequat que ofereixen aprofitar el primer període del nou contracte per a fer una revisió exhaustiva de necessitats i tractar d'automatitzar activitats.

Descriuen activitats per a la permanència del coneixement. Rols i responsabilitats i gestió de riscos descrits són adequats.

Puntuació: 4 sobre 5.

Increment en la borsa d'hores (fins a 2 punts)

Descripció del criteri: Es valorarà un increment la quantitat d'hores de la borsa d'hores demanada com a Millora.

Avaluació:

Ofereixen 100 hores, es tracta d'un increment del 42.8%.

Puntuació: 2 sobre 2.

Atenció de tiquets pel servei remot (fins a 4 punts)

Descripció del criteri: Es valorarà una proposta per tal que una part de les incidències



Les sol·licituds següents es refereixen al servei remot de l'adjudicatari. En funció del desenvolupament d'aquesta prestació la Universitat es plantejarà una ampliació del contracte per tal de generalitzar aquesta mena d'atenció remota.

Avaluació:

S'hi descriu el servei ofertat a través del "Service Factory d'Ayesa", que compta amb conjunts de tècnics formats adequadament per a actuar-hi. Estructura i mètode són adients.

Puntuació: 4 sobre 4.

Seguretat a les estacions de treball (fins a 2 punts)

Descripció del criteri: Es valorarà una proposta que permeti garantir que a les estacions de treball, usuaris i programaris que el licitador entregui als professionals se'ls apliquin polítiques de seguretat que permetin evitar o gestionar adequadament els riscos de seguretat relacionats.

Avaluació:

La proposta mostra que l'empresa Ayesa compta amb un Centre d'Excel·lència de Ciberseguretat que permetria garantir aquesta seguretat demandada sobre les estacions de treball. Ayesa disposa d'un SOC propi (de l'anglès "*Security Operations Center*", Centre d'operacions de seguretat) que compta amb eines d'intel·ligència, anàlisi i detecció d'amenaces avançades pròpies, demostrant que disposen de bons recursos per a fer front a aquesta mena d'amenaces amb agilitat.

A més de poder actuar reactivament també descriuen mecanismes per a la protecció davant d'amenaces.

En concret sobre els equips (els PCs) dels tècnics descriuen una llista de 8 controls de seguretat que semblen sobradament suficients per a garantir-ne la seguretat segons l'estat de l'art de 2024.

Puntuació: 2 sobre 2.



Valor afegit (fins a 1 punt)

Descripció del criteri: Es valoraran les prestacions afegides o els serveis addicionals oferts pel licitador que no estiguin reflectits en el plec de prescripcions tècniques.

Avaluació:

S'hi descriuen una sèrie d'accions que resulten adients per a assegurar la qualitat del servei prestat.

Puntuació: 1 sobre 1.

Puntuació total de la valoració

Aquest és el resum amb la valoració de la proposta d'Ayesa:

Criteris subjectius/valorables Mitjançant judici de valor	Puntuació Aconseguida
Proposta de servei	9
Metodologia. Model de gestió del projecte i de relació	8
Equip de treball adscrit al projecte	14
Pla de transició i devolució	4
Increment en la borsa d'hores	2
Atenció de tiquets pel servei remot	4
Seguretat a les estacions de treball	2
Valor afegit	1
Total	44

Per tant la puntuació resultant sobre els criteris subjectius/valorables mitjançant judici de valor per a la proposta de l'empresa 'AYESA IBERMATICA, S.A.' al expedient 2024/112 és de **44 punts** respecte al màxim de 49 possibles.