



Consorci
**Administració Oberta
de Catalunya**

**SERVEIS DE DESENVOLUPAMENTS CORRECTIUS,
EVOLUTIUS I NOVES FUNCIONALITATS DEL SERVEI
EACAT**

VALORACIÓ TÈCNICA



LOCALRET

Realitzat per: Raimon Nualart Mercadé i José Luis
Pastor
Versió: 1.0
Data: 28/11/2024

Índex

1	Antecedents.....	3
2	Avaluació de les ofertes presentades	3
2.1	Criteris subjectes a judici valor (46 punts):	3
3	Resultat final.....	9
4	Annex únic. Detall de la valoració tècnica.....	11
4.1	Valoració tècnica SEIDOR OPENTRENDS S.L	11
4.1	Valoració tècnica HIBERUS IT DEVELOPMENT SERVICES, SLU	30

1 Antecedents

En data 10 d'octubre del 2024, mitjançant procediment obert, el Consorci Administració Oberta de Catalunya publica la licitació pels serveis de desenvolupaments correctius, evolutius i noves funcionalitats del servei EACAT.

Finalitzat el termini de presentació d'ofertes el dia 07 de novembre de 2024 a les 15:00 es presenten les següents empreses licitadores

- SEIDOR OPENTRENDS S.L. (NIF B63446470)
- HIBERUS IT DEVELOPMENT SERVICES, SLU (NIF B99537854)

2 Avaluació de les ofertes presentades

2.1 Criteris subjectes a judici valor (46 punts):

Es valorarà cadascun dels conceptes de la oferta presentada amb la següent puntuació:

	Puntuació màxima criteri	Puntuació màxima subcriteri
Proposta de serveis detallada Quina és la vostra proposta tecnològica per migrar els formularis HTML .NET i PDFs existents de l'EACAT clàssic a la nova solució del nou EACAT? Els aspectes a valorar seran els següents:	15	
Compatibilitat i completesa de la migració: La vostra solució permet una migració completa i sense pèrdues dels formularis existents?		5
Facilitat d'implementació: Quines eines i suport oferiu per facilitar la migració?		5
Desenvolupament de solucions Ad Hoc: Quina solució proposeu per aquells formularis HTML .NET i PDFs que presenten complexitats i no poden ser migrats directament utilitzant les eines de la nova tecnologia genèrica?		5
Proposta de serveis detallada Quina és la vostra proposta per la unificació de les dues plataformes Els aspectes a valorar seran els següents:	6	
Anàlisi de la situació actual: Anàlisi detallada de les plataformes actuals i identificació de problemes Estratègia d'unificació: Descripció detallada de l'estratègia amb la metodologia a seguir, el pla detallat i els terminis.		3

Impacte en la prestació del servei i usuaris: Beneficis esperats i consideracions per a l'impacte en els usuaris.		
Costos i beneficis: Estimació dels costos amb anàlisi de beneficis comparats.		
Pla de desactivació i verificació: Definició del pla per desactivar, desmantellar la infraestructura antiga de manera segura, incloent la gestió de riscos associats i el pla de verificació proposat per assegurar que la nova plataforma funciona correctament abans de desmantellar la infraestructura antiga		3
Proposta de serveis detallada Innovació i eficiència en el desenvolupament de nous mòduls i noves funcionalitats		
Els aspectes a valorar seran els següents:	4	
Detall dels serveis: Detalls específics sobre les activitats, recursos i resultats.		
Innovació: Enfocament innovador en el desenvolupament.		
Impacte: Millores esperades i valor afegit per les noves funcionalitats i mòduls.		4
Avaluació de la metodologia de desenvolupament dels serveis objecte del contracte: Els aspectes a valorar seran els següents:	6	
Processos i Planificació: Com s'organitza i planifica el desenvolupament? Es defineix el procés de desenvolupament?		
Els criteris de valoració seran els següents: <i>Estructura:</i> El pla detalla com s'organitzarà i planificarà el desenvolupament, incloent els recursos necessaris, els responsables i les fases del projecte.		2
<i>Procés detallat:</i> El pla defineix el procés de desenvolupament, incloent metodologies, eines i pràctiques que s'utilitzaran.		
<i>Capacitat d'Adaptació:</i> El pla mostra com s'adaptarà el procés de desenvolupament davant de canvis o imprevistos.		
Gestió de Projectes: Quina metodologia de gestió de projectes s'utilitzarà? Com es planificaran les entregues?		
Descripció dels procediments de relació (reunions, canals de comunicació, seguiment de tasques, informes de seguiment, etc.), model de gestió de la qualitat proposat, indicadors proposats per avaluar-lo i mesures per garantir el compliment de l'acord de nivell de servei		2
Els criteris de valoració seran els següents: <i>Metodologia de gestió de projectes:</i> Especificació de la metodologia de gestió de projectes que s'utilitzarà (per exemple Scrum, Kanban, Waterfall o similars).		
<i>Planificació de les entregues:</i> La planificació de les entregues és detallada i realista, amb fites clares i cronograma definit		
<i>Mètodes de seguiment:</i> Els mètodes de seguiment són clars i sistemàtics, especificant com es farà el seguiment del progrés del projecte		

<i>Gestió de les desviacions:</i> Descriu com es gestionaran les desviacions respecte al pla inicial, incloent-hi accions correctives i preventives		
Gestió de Riscos: Com s'identificaran i gestionaran els riscos al llarg del cicle de desenvolupament? Els criteris de valoració seran els següents: <i>Identificació dels riscos:</i> El pla identifica de manera completa els riscos potencials del projecte. <i>Gestió i Mitigació de Riscos:</i> El pla inclou estratègies per mitigar els riscos identificats. <i>Comunicació de Riscos:</i> El pla descriu com es comunicarà els riscos als equips i els protocols per escalar riscos importants.		2
Control de qualitat: Els aspectes a valorar seran els següents:	6	
Proves i Garantia de Qualitat: El pla de proves està ben definit i inclou proves d'unitats, d'integració, de sistema i d'acceptació de l'usuari? Els criteris de valoració seran els següents: <i>Definició del pla de proves:</i> amb objectius, estratègies, recursos i responsabilitats. <i>Abast de les proves:</i> Inclou proves de unitats, integració, sistema i acceptació de l'usuari. <i>Cobertura i detall dels casos de prova:</i> Bona cobertura i detall dels casos de prova amb condicions d'entrada, procediments, resultats esperats i criteris d'acceptació.		2
Mètriques de Qualitat: S'han definit i proporcionat mètriques de qualitat, com ara el rendiment de l'aplicació, la fiabilitat i la disponibilitat? Els criteris de valoració seran els següents: <i>Definició i especificació de les mètriques:</i> Mètriques ben definides amb descripcions i mètodes de càlcul detallats. <i>Cobertura de les mètriques:</i> Mètriques que cobreixen rendiment, fiabilitat, disponibilitat i altres aspectes clau de qualitat. <i>Metodologia per a la mesura i seguiment:</i> Mètodes de mesura amb eines especificades i un pla detallat per al seguiment i l'anàlisi.		2
<i>Resolució d'Incidències:</i> Hi ha un procés ben definit per gestionar i resoldre les incidències o problemes tècnics que puguin sorgir després de la implementació? Els criteris de valoració seran els següents: <i>Existència i definició del procés:</i> Procés ben definit amb passos específics i responsabilitats. <i>Mecanismes de seguiment i comunicació:</i> Inclou mecanismes de seguiment continu i un pla clar de comunicació. <i>Temps de resposta i solució:</i> Temps definits per a la resposta i la solució, amb una prioritització de les incidències segons l'ANS		2
Millores subjecte a judici de valor	9	

Propostes que impulsin la participació i implicació ("engagement") dels usuaris i promotors del servei de tramitació interadministrativa en el procés de definició i desenvolupament de noves funcionalitats		3
Propostes que millorin les mètriques d'ús i indicadors de rendiment (KPIs) per monitoritzar l'eficàcia i l'eficiència de la plataforma.		3
Propostes que millorin la personalització de la plataforma per adaptar l'eina a les necessitats específiques de cada usuari/perfil		3

La puntuació obtinguda en cada criteri i subcriteri és la següent:

	Puntuació màxima	SEIDOR OPENTRENDS S.L.	HIBERUS IT DEVELOPMENT SERVICES, SLU
Proposta de serveis detallada			
Quina és la vostra proposta tecnològica per migrar els formularis HTML .NET i PDFs existents de l'EACAT clàssic a la nova solució del nou EACAT?	15	13,5	11,25
Els aspectes a valorar seran els següents:			
Compatibilitat i completesa de la migració: La vostra solució permet una migració completa i sense pèrdues dels formularis existents?	5	4,25	5
Facilitat d'implementació: Quines eines i suport ofereix per facilitar la migració?	5	5	2
Desenvolupament de solucions Ad Hoc: Quina solució proposeu per aquells formularis HTML .NET i PDFs que presenten complexitats i no poden ser migrats directament utilitzant les eines de la nova tecnologia genèrica?	5	4,25	4,25
Proposta de serveis detallada			
Quina és la vostra proposta per la unificació de les dues plataformes	6	6	2,75
Els aspectes a valorar seran els següents:			
Anàlisi de la situació actual: Anàlisi detallada de les plataformes actuals i identificació de problemes			
Estratègia d'unificació: Descripció detallada de l'estratègia amb la metodologia a seguir, el pla detallat i els terminis.	3	3	1,5
Impacte en la prestació del servei i usuaris: Beneficis esperats i consideracions per a l'impacte en els usuaris.			

Costos i beneficis: Estimació dels costos amb anàlisi de beneficis comparats.			
Pla de desactivació i verificació: Definició del pla per desactivar, desmantellar la infraestructura antiga de manera segura, incloent la gestió de riscos associats i el pla de verificació proposat per assegurar que la nova plataforma funciona correctament abans de desmantellar la infraestructura antiga	3	3	1,25
Proposta de serveis detallada Innovació i eficiència en el desenvolupament de nous mòduls i noves funcionalitats	4	3,5	3,5
Els aspectes a valorar seran els següents:			
Detall dels serveis: Detalls específics sobre les activitats, recursos i resultats.			
Innovació: Enfocament innovador en el desenvolupament.	4	3,5	3,5
Impacte: Millores esperades i valor afegit per les noves funcionalitats i mòduls.			
Avaluació de la metodologia de desenvolupament dels serveis objecte del contracte:	6	5,5	3,5
Els aspectes a valorar seran els següents:			
Processos i Planificació: Com s'organitza i planifica el desenvolupament? Es defineix el procés de desenvolupament?			
Els criteris de valoració seran els següents: <i>Estructura:</i> El pla detalla com s'organitzarà i planificarà el desenvolupament, incloent els recursos necessaris, els responsables i les fases del projecte.	2	2	0,5
<i>Procés detallat:</i> El pla defineix el procés de desenvolupament, incloent metodologies, eines i pràctiques que s'utilitzaran.			
<i>Capacitat d'Adaptació:</i> El pla mostra com s'adaptarà el procés de desenvolupament davant de canvis o imprevistos.			
Gestió de Projectes: Quina metodologia de gestió de projectes s'utilitzarà? Com es planificaran les entregues?			
Descripció dels procediments de relació (reunions, canals de comunicació, seguiment de tasques, informes de seguiment, etc.), model de gestió de la qualitat proposat, indicadors proposats per avaluar-lo i mesures per garantir el compliment de l'acord de nivell de servei	2	2	1
Els criteris de valoració seran els següents: <i>Metodologia de gestió de projectes:</i> Especificació de la metodologia de gestió de projectes que s'utilitzarà (per exemple Scrum, Kanban, Waterfall o similars).			

Planificació de les entregues: La planificació de les entregues és detallada i realista, amb fites clares i cronograma definit Mètodes de seguiment: Els mètodes de seguiment són clars i sistemàtics, especificant com es farà el seguiment del progrés del projecte Gestió de les desviacions: Descriu com es gestionaran les desviacions respecte al pla inicial, incloent-hi accions correctives i preventives			
Gestió de Riscos: Com s'identificaran i gestionaran els riscos al llarg del cicle de desenvolupament? Els criteris de valoració seran els següents: Identificació dels riscos: El pla identifica de manera completa els riscos potencials del projecte. Gestió i Mitigació de Riscos: El pla inclou estratègies per mitigar els riscos identificats. Comunicació de Riscos: El pla descriu com es comunicarà els riscos als equips i els protocols per escalar riscos importants.	2	1,5	2
Control de qualitat: Els aspectes a valorar seran els següents:	6	6	2,25
Proves i Garantia de Qualitat: El pla de proves està ben definit i inclou proves d'unitats, d'integració, de sistema i d'acceptació de l'usuari? Els criteris de valoració seran els següents: Definició del pla de proves: amb objectius, estratègies, recursos i responsabilitats. Abast de les proves: Inclou proves de unitats, integració, sistema i acceptació de l'usuari. Cobertura i detall dels casos de prova: Bona cobertura i detall dels casos de prova amb condicions d'entrada, procediments, resultats esperats i criteris d'acceptació.	2	2	0,5
Mètriques de Qualitat: S'han definit i proporcionat mètriques de qualitat, com ara el rendiment de l'aplicació, la fiabilitat i la disponibilitat? Els criteris de valoració seran els següents: Definició i especificació de les mètriques: Mètriques ben definides amb descripcions i mètodes de càlcul detallats. Cobertura de les mètriques: Mètriques que cobreixen rendiment, fiabilitat, disponibilitat i altres aspectes clau de qualitat.	2	2	1

<i>Metodologia per a la mesura i seguiment:</i> Mètodes de mesura amb eines especificades i un pla detallat per al seguiment i l'anàlisi.			
Resolució d'incidències: Hi ha un procés ben definit per gestionar i resoldre les incidències o problemes tècnics que puguin sorgir després de la implementació? Els criteris de valoració seran els següents: <i>Existència i definició del procés:</i> Procés ben definit amb passos específics i responsabilitats. <i>Mecanismes de seguiment i comunicació:</i> Inclou mecanismes de seguiment continu i un pla clar de comunicació. <i>Temps de resposta i solució:</i> Temps definits per a la resposta i la solució, amb una prioritització de les incidències segons l'ANS	2	2	0,75
Millores subjecte a judici de valor	9	8	6,25
Propostes que impulsin la participació i implicació ("engagement") dels usuaris i promotors del servei de tramitació interadministrativa en el procés de definició i desenvolupament de noves funcionalitats	3	2,25	2,25
Propostes que millorin les mètriques d'ús i indicadors de rendiment (KPIs) per monitoritzar l'eficàcia i l'eficiència de la plataforma.	3	2,75	1,75
Propostes que millorin la personalització de la plataforma per adaptar l'eina a les necessitats específiques de cada usuari/perfil	3	3	2,25

3 Resultat final

Si fem el sumatori de tots els criteris el resultat final seria el següent:

	Puntuació màxima	SEIDOR OPENTRENDS S.L.	HIBERUS IT DEVELOPMENT SERVICES, SLU
Proposta de serveis detallada Quina és la vostra proposta tecnològica per migrar els formularis HTML .NET i PDFs existents de l'EACAT clàssic a la nova solució del nou EACAT?	15	13,5	11,25
Proposta de serveis detallada Quina és la vostra proposta per la unificació de les dues plataformes	6	6	2,75
Proposta de serveis detallada Innovació i eficiència en el desenvolupament de nous mòduls i noves funcionalitats	4	3,5	3,5
Avaluació de la metodologia de desenvolupament dels serveis objecte del contracte	6	5,5	3,5

Control de qualitat	6	6	2,25
Millores	9	8	6,25
TOTAL valoració tècnica	46	42,50	29,50

SEIDOR OPENTRENDS S.L.: **42,50 punts**

HIBERUS IT DEVELOPMENT SERVICES, SLU: **29,50 punts**

Barcelona, 28 de novembre de 2024

Raimon Nualart Mercadé
Responsable servei EACAT

Raimon
Nualart
Mercadé - DNI
79271753E
(TCAT)

Firmado
digitalmente por
Raimon Nualart
Mercadé - DNI
79271753E (TCAT)
Fecha: 2024.12.04
08:18:24 +01'00'

José Luis Pastor
Cap de projectes EACAT

José Luís
Pastor
Hidalgo -
DNI
46801863Z
(TCAT)

Firmado
digitalmente por
José Luís Pastor
Hidalgo - DNI
46801863Z (TCAT)
Fecha: 2024.12.04
08:16:22 +01'00'

4 Annex únic. Detall de la valoració tècnica

Si un dels licitadors obté més punts, s'afegiran comentaris només a la proposta amb més puntuació, explicant sempre de manera clara i justificada per què ha obtingut una puntuació superior a l'altra. Si ambdues propostes obtenen la mateixa puntuació, s'inclouran comentaris en ambdues.

4.1 Valoració tècnica SEIDOR OPENTRENDS S.L

	Empresa		SEIDOR OPENTRENDS S.L
Concepte	Max	Punts	Comentaris
Proposta de serveis detallada (15 punts). Quina és la vostra proposta tecnològica per migrar els formularis HTML .NET i PDFs existents de l'EACAT clàssic a la nova solució del nou EACAT? Els aspectes a valorar seran els següents:			

Compatibilitat i completesa de la migració: La vostra solució permet una migració completa i sense pèrdues dels formularis existents?	5	4,25	1 - La proposta aborda de manera detallada la migració per a cada tipus de formulari (PDF intel·ligents, HTML5, .NET, etc.), garantint així una migració personalitzada i completa. S'ha tingut en compte cada tipus de formulari, amb una solució proposada específica per a cadascun. La proposta elimina tots els formularis amb dependències de la infraestructura basada en Windows/Liferay i migrar completament a l'arquitectura Amazon AWS. Els formularis es classifiquen segons el seu format (PDF, NTFT, HTML5, .NET) per aplicar solucions específiques i s'automatitza al màxim el procés de migració per a guanyar eficiència i reduir errors. Ofereixen diverses opcions per adaptar-se a les necessitats de cada tipus de formulari. 1.1.-PDF GSIT i PDF AOC Personalitzats: Utilitzar un framework propi de l'EACAT Nou, anomenat Form Builder (FB), per encapsular PDF sense dependència de Liferay. 1.2.-NTFT i PNGT: Implementació d'un motor automatitzat que llegeixi formularis de bases de dades o arxius XLS per a una construcció automatitzada. 1.3-Aplicacions personalitzades i PDF complexos: 1.3.1-Opció 1: Desenvolupament d'un framework reutilitzable per cobrir requisits personalitzats. 1.3.2-Opció 2: Creació de fulls de càlcul validats, simplificant el desenvolupament i reduint costos. 2-Tenen en compte la idea de contractar Adobe Experience Manager (AEM) per estendre els PDF en cas d'interrupció de LiveCycle. 3-Si la complexitat d'un formulari no permet una migració automatitzada, es proposa el desenvolupament de solucions ad hoc. <u>En conclusió:</u> <i>Proposen una solució detallada de la migració i tenen en compte tots els tipus de tràmits.</i>
---	---	------	---

Facilitat d'implementació: Quines eines i suport ofereix per facilitar la migració?	5	5	Proposen simplificar la migració dels formularis a la nova plataforma EACAT mitjançant el desenvolupament d'eines automatitzades i un portal intuïtiu per als gestors dels promotors. Solucions Proposades: Plantilla Genèrica: - Creació d'una plantilla reutilitzable que unifica les funcionalitats dels formularis PDF i web. - Automatització de la migració de formularis des de diverses fonts de dades (bases de dades, arxius XML). - Ús de tecnologies com NodeJS o Java per a la migració i transformació de les dades. - Utilització de Formly per crear formularis dinàmics i flexibles. Portal per a Gestors de Promotors: - Millora del portal existent per permetre als gestors crear i mantenir els seus propis formularis. - Implementació de GraalVM per executar validacions JavaScript i ampliar les capacitats del sistema. - Establiment de validacions automàtiques per assegurar la qualitat dels formularis creats pels gestors. - Oferta de recomanacions i plantilles predefinides per facilitar la creació de formularis. Beneficis: - Automatització: Redueix el temps i l'esforç necessaris per migrar els formularis. - Flexibilitat: Permet crear i personalitzar formularis de manera senzilla. - Reutilització: La plantilla genèrica es pot utilitzar per crear nous formularis. - Apoderament: Els gestors de promotors tenen més control sobre la creació i manteniment dels formularis. - Qualitat: Les validacions automàtiques garanteixen la qualitat dels formularis. En conclusió: -Automatització: L'automatització és un eix central de la proposta, ja que permet accelerar el procés de migració i reduir errors. -Flexibilitat: La plantilla genèrica i el portal per a gestors ofereixen una gran flexibilitat per crear diferents tipus de formularis. -Col·laboració: Es fomenta la col·laboració entre els desenvolupadors i els gestors dels promotors. -Qualitat: S'implementen mecanismes per garantir la qualitat dels formularis creats. -Innovació: S'utilitzen tecnologies modernes com GraalVM per millorar les capacitats del sistema. L'oferta presentada per aquesta empresa rep més punts per: Amb l'objectiu de garantir una migració segura i basada en tecnologies conegudes, considerem que aquesta proposta és més fàcil d'implementar. L'ús d'eines i tecnologies proposades redueix el risc de problemes inesperats. Optar per solucions contrastades permet als equips de treball aplicar coneixements i experiència prèvia, cosa que agilita el procés i redueix la possibilitat d'errors durant la implementació. D'aquesta manera, el projecte guanya en fiabilitat, ja que el coneixement existent sobre aquestes tecnologies fa que sigui més fàcil anticipar i gestionar possibles contratemps.
---	---	---	---

			La proposta presentada per Hiberus no s'acompanya d'una anàlisi detallada de l'impacte i els riscos associats a l'ús de la intel·ligència artificial en el cas d'ús especificat. A més, no proporciona garanties suficients que permetin assegurar una implementació adequada durant la fase d'execució del projecte, fet que impedeix analitzar-ne la seva viabilitat i seguretat
--	--	--	---

Desenvolupament de solucions Ad Hoc: Quina solució proposeu per aquells formularis HTML .NET i PDFs que presenten complexitats i no poden ser migrats directament utilitzant les eines de la nova tecnologia genèrica?	5	4,25	1.- Analitzen les funcionalitats per trobar components reutilitzables. Això implica que, malgrat la complexitat, es vol evitar una proliferació de solucions tecnològiques diferents, establint una estratègia que prioritzi la reutilització de mòduls comuns com a part del nucli funcional d'EACAT. 2.-Proposen desplegar aquestes aplicacions en un projecte independent dins d'AWS, mantenint-les separades del "core" de tramitació. Això permet que cadascun d'aquests projectes tingui el seu propi cicle de vida, reduint l'impacte de canvis en les aplicacions específiques sobre el sistema central. Aquesta separació facilita la gestió de versions i manté l'estabilitat del sistema. Aquestes solucions seran desplegades com a projectes independents dins de l'entorn AWS d'EACAT, però s'integraran amb el nucli de tramitació mitjançant APIs. 3.-Proposta tecnològica: Es prioritzarà Angular per a la interfície d'usuari, donada la seva utilització en el portal actual.Proposen NodeJS o Java amb Spring per a la capa de servidor. A la capa de presentació, suggereixen Angular per alineació amb el nou portal, tot i que també es considera React com a alternativa. -Opció 1: NodeJS per al servidor i React o Angular per a la interfície d'usuari. -Opció 2: Java amb Spring per al servidor i React o Angular per a la interfície d'usuari. 4.-Per a aquelles aplicacions on la migració pot ser especialment costosa, mencionen la possibilitat d'un "leave and shift". 5.-Proposar en crear un document funcional i de disseny tècnic previ per definir les solucions és un bon senyal, ja que això assegura que es consideraran totes les necessitats i limitacions abans de comprometre's amb una tecnologia. 6.- Presenta un cronograma ben estructurat per identificar, dissenyar i desplegar solucions personalitzades, amb un èmfasi en processos paral·lels. <u>En conclusió:</u> -A destacar que han tingut en compte de desplegar aquestes aplicacions en un projecte independent dins d'AWS, d'aquesta manera es manté la integritat del CORE. Per què reben la mateixa puntuació les dues propostes? -Ambdues propostes són vàlides i aporten enfocaments sòlids per al desenvolupament de solucions Ad Hoc. La proposta de Seidor destaca per la seva anàlisi funcional detallada i per proposar la reutilització de components generals, aprofitant les sinergies entre les aplicacions i els processos comuns, cosa que pot ser molt eficient a llarg termini. D'altra banda, la proposta d'Hiberus es fonamenta en una solució més modular amb l'ús de microfrontends i microserveis, que permet una major flexibilitat i escalabilitat, tot i que pot implicar una càrrega addicional de manteniment i complexitat.
--	---	------	---

			Per què no reben la màxima puntuació les dues propostes? -Tot i que ambdues propostes són sòlides i aborden adequadament les necessitats, no li donem el màxim de punts per alguns punts comuns que no han estat plenament coberts. Cap de les dues propostes ofereix una estratègia clarament definida per a la gestió de possibles problemes a mig o llarg termini com la complexitat de manteniment o l'optimització contínua dels sistemes després de la seva implementació. Tampoc es comenta un pla de gestió de canvis a mesura que l'entorn evoluciona, com ara la previsió de canvis tecnològics o de negoci.
--	--	--	---

Proposta de serveis detallada (6 punts): Quina és la vostra proposta per la unificació de les dues plataformes Els aspectes a valorar seran els següents:			
---	--	--	--

Anàlisi de la situació actual: Anàlisi detallada de les plataformes actuals i identificació de problemes Estratègia d'unificació: Descripció detallada de l'estratègia amb la metodologia a seguir, el pla detallat i els terminis. Impacte en la prestació del servei i usuaris: Beneficis esperats i consideracions per a l'impacte en els usuaris. Costos i beneficis: Estimació dels costos amb anàlisi de beneficis comparats.	3	3	Anàlisi de la situació actual: -Realitza una identificació exhaustiva i una anàlisi detallada dels tres sistemes EACAT, incloent tota la seva arquitectura i les dependències associades. -Identifica els problemes: costos de llicències, diversitat tecnològica, duplicació i fragmentació de dades, necessitats de sincronitzacions permanents, obsolescència del programari base, dependències tecnològiques que requereixen un equip ampli per mantenir diverses tecnologies i llenguatges de programació, i riscos de seguretat. Estratègia d'unificació: -Aquesta proposta busca no només la unificació tecnològica, sinó també una millora significativa de l'experiència de l'usuari i l'eficiència operativa, considerant detalladament la unificació de permisos, tràmits, i fluxos de tramitació per facilitar una bona experiència; a més, abasta la gestió d'usuaris i ens, la gestió de serveis i tràmits, així com les integracions amb tercers (com integradors, PICA, GSIT, etc.), i el catàleg de serveis, tenint en compte tots els mòduls i funcionalitats a unificar. Tenint en compte la data de caducitat de la llicència de Liferay 6.2, es proposa prioritzar els aspectes de la unificació que estiguin relacionats amb el desmantellament de Liferay. -Aquesta proposta ofereix un enfocament integral i ordenat, destacant no només la unificació tècnica, sinó també l'optimització dels processos i la millora de l'experiència d'usuari. Impacte en la prestació del servei i usuaris: -La proposta de transició a EACAT Nou pretén unificar serveis per millorar l'accés i la tramitació en una sola plataforma. Tot i que això amplia les funcionalitats, també pot causar confusió inicial entre els usuaris, per la qual cosa l'empresa licitador proposa reforçar la comunicació i proporcionar guies. Els processos interns es revisaran per garantir que siguin fluids i sense interrupcions, i es faran proves exhaustives per assegurar la qualitat. Costos i beneficis: -El cost d'implementar la unificació de plataformes inclou despeses per mantenir diverses tecnologies durant la transició, amb un augment en els costos operatius per mantenir infraestructures duplicades i proporcionar suport tècnic continu. També es preveu un increment en les càrregues de suport i proves, ja que s'hauran de gestionar dos sistemes simultàniament. Tanmateix, AWS aportarà beneficis clars com alta disponibilitat, escalabilitat, seguretat avançada i optimització de costos, especialment en infraestructures i temps de resolució d'incidències. A llarg termini, es reduiran els costos de llicències, com la de Liferay, i s'eliminaran tecnologies obsoletes, millorant l'eficiència. L'oferta presentada per aquesta empresa rep més punts per: -Anàlisi de la situació actual: Ha tingut en compte més detalls tècnics, com l'arquitectura de Liferay i la gestió de la transició per tancar-lo. -Estratègia d'unificació: Detalla més la unificació tecnològica i funcional, prioritzant el desmantellament de Liferay 6.2. -Presenta un cronograma clar de la migració de tots els mòduls, amb un enfocament més profund en la transició i la gestió dels canvis.
---	---	---	---

Pla de desactivació i verificació: Definició del pla per desactivar, desmantellar la infraestructura antiga de manera segura, incloent la gestió de riscos associats i el pla de verificació proposat per assegurar que la nova plataforma funciona correctament abans de desmantellar la infraestructura antiga	3	3	-En pla proposa una desactivació progressiva de la infraestructura antiga (Liferay, WebLogic, etc.), assegurant que la nova plataforma (EACAT Nou) funcioni correctament abans de desmantellar la infraestructura anterior. -S'inclou una fase de proves de regressió per verificar que les funcionalitats del sistema antic es replicaran correctament. -L'avaluació detallada de les funcionalitats i les dependències assegura que tots els components essencials siguin substituïts de manera eficaç i que la migració es faci de forma planificada. -Per a casos Ad Hoc o tràmits específics, s'ofereixen solucions personalitzades, com la creació de formularis en HTML i JSON, adaptant-se a les necessitats particulars de cada flux de treball. -La desactivació progressiva de les funcionalitats antigues s'acompanyarà d'una formació i monitorització. -La migració de dades és meticulosa, assegurant que la integritat de la informació es mantingui i sigui accessible a la nova plataforma sense incompatibilitats. -Detallen un quadre de gestió de riscos, les activitats de formació, el pla de suport post-migració, i la monitorització contínua, per crear un quadre detallat i complet que cobreixi els punts essencials per a la correcta transició -Han detallat un cronograma de la unificació de les dues plataformes. <u>En conclusió:</u> <i>-La proposta descriu un pla per canviar EACAT Clàssic per EACAT Nou, amb una transició controlada, proves per assegurar el bon funcionament i la migració de dades, tot garantint que els usuaris no tinguin interrupcions.</i> <i>-A destacar que han detallat un quadre de gestió de riscos i un cronograma de la unificació de les dues plataformes.</i> L'oferta presentada per aquesta empresa rep més punts per: La proposta de Seidor es destaca per una planificació més detallada, un millor control de la transició i una comunicació contínua amb els usuaris. Això la fa més completa per garantir una transició fluida i segura. La proposta de Hiberus, és més generalista i no té en compte la realitat de l'EACAT Clàssic. Es centren en aspectes tècnics com la prova de càrrega i la validació d'usuaris clau, no detalla tant la desactivació progressiva ni el pla de gestió de riscos, la qual cosa pot deixar espai a més incerteses.
Proposta de serveis detallada (4 punts): Innovació i eficiència en el desenvolupament de nous mòduls i noves funcionalitats. Els aspectes a valorar seran els següents:			

Detall dels serveis: Detalls específics sobre les activitats, recursos i resultats. Innovació: Enfocament innovador en el desenvolupament. Impacte: Millores esperades i valor afegit per les noves funcionalitats i mòduls.	4	3,5	-Metodologia Àgil i Procés Establert: S'utilitza Scrum i Kanban per garantir un desenvolupament eficient i organitzat amb seguiment continu de resultats. -Equip Multidisciplinari: L'equip inclou experts en UX, desenvolupadors i integradors, aprofitant AWS per a solucions escalables i segures. -Resultats Mesurables: S'orienta a millorar l'eficiència i temps de resposta mitjançant indicadors com temps de càrrega i adopció d'usuari. -Integració de Seguretat: Es segueixen els estàndards de seguretat ENS per garantir autenticació robusta i gestió d'accés de manera segura. -Machine Learning i Anàlisi de Dades: Integració d'algoritmes per optimitzar processos i predir necessitats, augmentant l'eficàcia dels serveis. -Proves de Concepte i Prototips: Es proposen proves de concepte i prototips per validar tecnologies abans de la implementació. -Arquitectura Modular i Microserveis: La plataforma s'estructura amb microserveis i microfrontends per augmentar la flexibilitat i escalabilitat. -Ús IA: Implementació d'un ecosistema d'IA per optimitzar el cicle de desenvolupament mitjançant eines com GitHub Copilot i Amazon Q. Per què reben la mateixa puntuació les dues propostes? Les dues propostes ens semblen molt ben estructurades, ja que cada una ofereix avantatges específics que responen a diferents necessitats. No atorguem la totalitat dels punts a cap d'elles, ja que hem trobat a faltar: -Ambdues propostes se centren principalment en la tecnologia i els processos de desenvolupament, però seria útil incloure una estratègia específica per a la formació contínua dels usuaris finals i per al suport post-implantació. Això garantiria que els usuaris puguin aprofitar al màxim les noves funcionalitats i adaptar-se ràpidament als canvis. -Tot i que s'esmenten algunes mesures de seguretat, falta un pla més exhaustiu de gestió de riscos, especialment en relació amb els possibles problemes d'integració, el compliment dels requisits legals i la recuperació davant de desastres. Això ajudaria a reduir la incertesa en l'execució del projecte. -Tot i que es menciona la millora de l'experiència d'usuari, s'hauria d'haver aprofundit més en la inclusió de l'accessibilitat com a un component fonamental. - Ambdues propostes són molt centrades en el desenvolupament immediat de nous mòduls i la implementació de millores, però s'hauria d'haver afegit una visió estratègica de la plataforma a llarg termini, abordant aspectes com la seva escalabilitat i evolució en els propers 5 o 10 anys. -Per què no reben la màxima puntuació les dues propostes? Les propostes presentades no s'acompanya d'un anàlisi detallat de l'impacte i els riscos associats a l'ús de la intel·ligència artificial.
--	---	-----	--

Avaluació de la metodologia de desenvolupament dels serveis objecte del contracte (6 punts): Els aspectes a valorar seran els següents:			
Processos i Planificació: Com s'organitza i planifica el desenvolupament? Es defineix el procés de desenvolupament? Els criteris de valoració seran els següents: Estructura: El pla detalla com s'organitzarà i planificarà el desenvolupament, incloent els recursos necessaris, els responsables i les fases del projecte. Procés detallat: El pla defineix el procés de desenvolupament, incloent metodologies, eines i pràctiques que s'utilitzaran. Capacitat d'Adaptació: El pla mostra com s'adaptarà el procés de desenvolupament davant de canvis o imprevistos.	2	2	-Estructura: El pla detalla clarament la planificació del desenvolupament, incloent recursos, responsables i fases. S'utilitza una estructura jeràrquica per assegurar la distribució efectiva de tasques i es proporcionen detalls sobre les eines i pràctiques a emprar. -Procés detallat: Detalla un procés de desenvolupament basat en metodologies àgils (Scrum/Kanban) i CI/CD, que assegurin lliuraments freqüents i adaptabilitat als canvis. S'utilitzen eines com JIRA per al seguiment, Git per al control de versions i SonarQube per garantir la qualitat del codi. Es prioritzen pràctiques com proves automatitzades, revisió de forma col·laborativa de codi i feedback iteratiu. L'objectiu és garantir un desenvolupament escalable, sostenible i adaptat a les necessitats del client. La combinació de tecnologies i metodologies optimitza el procés i minimitza riscos. -Capacitat d'Adaptació: Explica com el procés de desenvolupament s'adapta a canvis o imprevistos a través de metodologies àgils, iteracions curtes i revisió constant amb les parts interessades. L'ús d'eines de seguiment permet identificar problemes i implementar solucions ràpides. Es prioritza la capacitat de reorganitzar les tasques per mantenir els objectius. L'objectiu és garantir flexibilitat i minimitzar l'impacte dels imprevistos en el desenvolupament. L'oferta presentada per aquesta empresa rep més punts per: -Estructura: La proposta de Seidor presentada ofereix un pla més detallat per a la transició d'un servei, incloent una fase de llançament, captura de coneixement i transició pròpiament dita. A més, es defineixen clarament els perfils necessaris per a l'equip, així com les responsabilitats de cada un. -Procés detallat: Les metodologies i les eines que s'utilitzaran al llarg de tot el cicle de vida del desenvolupament estan millor detallades. -Capacitat d'Adaptació: Ofereix un procés de gestió de canvis més detallat.

Gestió de Projectes: Quina metodologia de gestió de projectes s'utilitzarà? Com es planificaran les entregues? Descripció dels procediments de relació (reunions, canals de comunicació, seguiment de tasques, informes de seguiment, etc.), model de gestió de la qualitat proposat, indicadors proposats per avaluar-lo i mesures per garantir el compliment de l'acord de nivell de servei Els criteris de valoració seran els següents: Metodologia de gestió de projectes: Especificació de la metodologia de gestió de projectes que s'utilitzarà (per exemple Scrum, Kanban, Waterfall o similars). Planificació de les entregues: La planificació de les entregues és detallada i realista, amb fites clares i cronograma definit Mètodes de seguiment: Els mètodes de seguiment són clars i sistemàtics, especificant com es farà el seguiment del progrés del projecte Gestió de les desviacions: Desciu com es gestionaran les desviacions respecte al pla inicial, incloent-hi accions correctives i preventives	2	2	-Metodologia de gestió de projectes: Utilitza Scrum i Kanban, combinant Dual Track Scrum per a una definició i implementació paral·lela de requisits. Ofereix flexibilitat per ajustar prioritats en temps real i fomenta la col·laboració amb equips multidisciplinaris. Enfocament iteratiu amb proves integrades per garantir qualitat sense rigidesa. -Planificació de les entregues: Es presenta un pla detallat per unificar plataformes, dividint el projecte en fases i establint un cronograma amb tasques específiques i dates de lliurament. Aquest pla comenta la migració de formularis, la unificació d'aplicacions web i la desactivació de sistemes antics. -Mètodes de seguiment: Utilitza un enfocament àgil amb Dual Track Scrum, afavorint la flexibilitat i l'adaptació ràpida als canvis mitjançant eines com Jira per gestionar el seguiment del projecte en temps real. La seva metodologia és dinàmica, amb reunions diàries i seguiment iteratiu, facilitant ajustos immediats en funció de les necessitats del projecte. -Gestió de les desviacions: Proposa una gestió de desviacions basada en metodologies àgils, amb un enfocament en la resolució ràpida de problemes a través d'un pool de recursos flexible. Classifica les desviacions en tres nivells i emfatitza la documentació de les accions correctives. Inclou també un component preventiu en la seva proposta, en destacar la importància dels esdeveniments de Scrum per identificar i prevenir desviacions de manera precoç L'oferta presentada per aquesta empresa rep més punts per: -Metodologia de gestió de projectes: EACAT és un projecte en evolució constant per això li donem més puntuació a Seidor per què veiem una proposta més flexible, que permet incorporar ajustos ràpids i prioritzar la resposta als canvis. Per exemple es menciona que l'equip assignat a un Sprint es pot repartir en dos Tracks, una característica que permet coordinar millor les tasques de definició i desenvolupament en paral·lel, i que és clau per a una gestió flexible del projecte. Hiberus és flexible, però de manera més estructurada i controlada. La seva metodologia àgil permet que es facin canvis, però sempre seguint criteris i validacions prèvies (DoR i DoD), la qual cosa pot fer que la flexibilitat sigui menys ràpida i oberta a canvis constants en comparació amb Seidor, que admet canvis més dinàmics i ajustos en temps real sense tantes restriccions. -Planificació de les entregues: Totes dues propostes compleixen els requisits. Les dues propostes coincideixen en assenyalar la planificació de les entregues com un factor clau en els seus enfocaments. -Mètodes de seguiment: Totes dues propostes estan bé. Ambdues propostes són vàlides i correctes perquè ofereixen un model de seguiment que assegura que el projecte es mantingui en línia amb els objectius, tot i que Seidor es focalitza més en la flexibilitat i Hiberus en el control formalitzat. -Gestió de les desviacions: Ambdues propostes inclouen una gestió de desviacions tant correctiva com preventiva. No obstant això, Seidor es diferencia en oferir un pool de recursos addicional, proporcionant una resposta més àgil davant de qualsevol desviació que pugui sorgir.
--	---	---	--

Gestió de Riscos: Com s'identificaran i gestionaran els riscos al llarg del cicle de desenvolupament? Els criteris de valoració seran els següents: Identificació dels riscos: El pla identifica de manera completa els riscos potencials del projecte. Gestió i Mitigació de Riscos: El pla inclou estratègies per mitigar els riscos identificats. Comunicació de Riscos: El pla descriu com es comunicarà els riscos als equips i els protocols per escalar riscos importants.	2	1,5	-Identificació dels riscos: La proposta de Seidor per a la gestió de riscos en el projecte inclou un enfocament proactiu per identificar i mitigar riscos al llarg de tot el cicle de desenvolupament. Identifiquen els riscos en tres fases: anàlisi inicial, seguiment continu i avaluació de riscos finals. Utilitzen tècniques com les reunions de brainstorming amb els stakeholders, l'ús de mètodes d'anàlisi de riscos (FMEA i anàlisi de causa arrel) i experiència prèvia de projectes similars. El pla també inclou una matriu de riscos per prioritzar-los segons el seu impacte i probabilitat, establint mesures de mitigació concretes. També es fa un seguiment continu dels riscos durant el projecte mitjançant eines de gestió com Jira i informes periòdics. -Gestió i Mitigació de Riscos: Ofereix una metodologia sòlida i estructurada per a la gestió de riscos, amb un enfocament en la priorització i la selecció d'estratègies adequades. -Comunicació de Riscos: Adapta la gestió de riscos a metodologies àgils com Scrum, fomentant la comunicació contínua i transparent entre els equips. Aprofita les cerimònies Scrum per identificar i abordar riscos de manera proactiva, escalant aquells que puguin afectar significativament al projecte.
Control de qualitat (6 punts): Els aspectes a valorar seran els següents:			

Proves i Garantia de Qualitat: El pla de proves està ben definit i inclou proves d'unitats, d'integració, de sistema i d'acceptació de l'usuari? Els criteris de valoració seran els següents: Definició del pla de proves: amb objectius, estratègies, recursos i responsabilitats. Abast de les proves: Inclou proves de unitats, integració, sistema i acceptació de l'usuari. Cobertura i detall dels casos de prova: Bona cobertura i detall dels casos de prova amb condicions d'entrada, procediments, resultats esperats i criteris d'acceptació.	2	2	-Definició del pla de proves: Proposa una metodologia detallada i completa. Ofereix un pla de proves sòlid, basat en mètodes àgils i una visió integral del projecte. -Abast de les proves: Proposa un pla de proves exhaustiu que cobreix tots els nivells, des de proves unitàries fins a l'acceptació per part de l'usuari. Empra metodologies sòlides com TDD i BDD, i automatitza les proves amb eines com JUnit, KarateDSL i Selenium. Destaca pel seu enfocament en la qualitat del codi, incloent proves de mutació. A més, inclou proves no funcionals com rendiment, seguretat i accessibilitat. -Cobertura i detall dels casos de prova: Ofereix un enfocament detallat i estructurat per a la creació de casos de prova, incloent condicions d'entrada, procediments, resultats esperats i criteris d'acceptació. Presenta un exemple concret de cas de prova, demostrant l'aplicació pràctica de la seva metodologia i proposa diverses tècniques per optimitzar la cobertura de proves, assegurant una avaluació exhaustiva del sistema. L'oferta presentada per aquesta empresa rep més punts per: -Definició del pla de proves: La proposta de Seidor és més completa i detallada, i per tant, la més adequada per garantir la qualitat del projecte. -Abast de les proves: Ambdues propostes són sòlides i completes, però es diferencien en el seu nivell de detall i enfocament. Seidor ofereix un pla més profund i tècnic. -Cobertura i detall dels casos de prova: Ambdues propostes ofereixen un enfocament sòlid per a la creació i execució de casos de prova. Tanmateix, la proposta de Seidor destaca pel seu alt nivell de detall, la inclusió d'exemples pràctics i l'ús de diverses tècniques per optimitzar la cobertura. Hiberus se centra principalment en la validació de formularis, mentre que Seidor presenta un enfocament més ampli i general.
---	---	---	--

Mètriques de Qualitat: S'han definit i proporcionat mètriques de qualitat, com ara el rendiment de l'aplicació, la fiabilitat i la disponibilitat? Els criteris de valoració seran els següents: Definició i especificació de les mètriques: Mètriques ben definides amb descripcions i mètodes de càlcul detallats. Cobertura de les mètriques: Mètriques que cobreixen rendiment, fiabilitat, disponibilitat i altres aspectes clau de qualitat. Metodologia per a la mesura i seguiment: Mètodes de mesura amb eines especificades i un pla detallat per al seguiment i l'anàlisi.	2	2	-Definició i especificació de les mètriques: Es mesuren el temps de resposta, el temps de càrrega de pàgines i el throughput (capacitat de processament) utilitzant Dynatrace, amb objectius clars per optimitzar l'experiència d'usuari. Inclou la taxa d'errors, el temps mitjà entre fallades (MTBF) i el temps mitjà de recuperació (MTTR), tots monitoritzats i calculats en temps real amb Dynatrace per garantir la continuïtat del servei. Es defineixen mètriques com el percentatge de disponibilitat (>99,5%), la freqüència i la durada de les interrupcions, amb proves periòdiques d'estrès mitjançant JMeter. Dynatrace proporciona una supervisió en temps real i una anàlisi avançada, millorant la capacitat de reacció davant anomalies i optimitzant el rendiment global. -Cobertura de les mètriques: Les mètriques cobreixen rendiment, fiabilitat, disponibilitat i altres aspectes com l'escalabilitat, la seguretat i l'experiència d'usuari. Es mesuren temps de resposta, throughput, taxa d'errors, MTBF, MTTR, i disponibilitat, amb objectius clars com garantir temps de resposta baixos, alta disponibilitat (>99,5%) i una ràpida recuperació davant fallades. Inclouen mètriques d'escalabilitat, per adaptar-se a càrregues altes, i de seguretat, per prevenir accessos no autoritzats, així com mètriques d'usabilitat, per mesurar la percepció de l'usuari. -Metodologia per a la mesura i seguiment: Utilitza Dynatrace com a eina centralitzada per a la mesura i seguiment de mètriques de rendiment, fiabilitat i disponibilitat. Dynatrace permet el monitoratge automàtic en temps real mitjançant sensors configurats a diversos nivells del sistema (frontend, backend, API). Les mètriques es revisen setmanalment per detectar anomalies i mensualment per avaluar tendències i ajustar objectius. Power BI s'utilitza per visualitzar les dades en informes personalitzats i consolidats. Es defineixen llindars per a cada mètrica clau i es configuren alertes automàtiques per avisar de desviacions crítiques. Les dades recollides es revisen en reunions mensuals per ajustar els objectius i implementar mesures correctives. Els informes generats en Power BI permeten una presa de decisions basada en dades. L'oferta presentada per aquesta empresa rep més punts per: -Definició i especificació de les mètriques: La proposta de Seidor és més detallada i completa, ja que especifica mètriques clau per a cada àrea (rendiment, fiabilitat, disponibilitat) i defineix clarament els mètodes de càlcul, objectius i eines. Ofereix un enfocament més sistemàtic i proactiu, amb proves específiques per optimitzar la qualitat del sistema. -Cobertura de les mètriques: La proposta de Seidor és més detallada i ofereix una cobertura més completa i estructurada de les mètriques, amb una definició clara per a cadascuna (rendiment, fiabilitat, disponibilitat i seguretat). -Metodologia per a la mesura i seguiment: Ambdues propostes són vàlides i ofereixen un enfocament per a la mesura i el seguiment de les mètriques de qualitat. Tots dos enfocaments proporcionen monitoratge en temps real i alertes automàtiques per detectar anomalies i actuar de manera proactiva
--	---	---	--

Resolució d'Incidències: Hi ha un procés ben definit per gestionar i resoldre les incidències o problemes tècnics que puguin sorgir després de la implementació? Els criteris de valoració seran els següents: Existència i definició del procés: Procés ben definit amb passos específics i responsabilitats. Mecanismes de seguiment i comunicació: Inclou mecanismes de seguiment continu i un pla clar de comunicació. Temps de resposta i solució: Temps definits per a la resposta i la solució, amb una prioritització de les incidències segons l'ANS	2	2	-Existència i definició del procés: La proposta de Seidor estableix un procés clarament definit per la gestió d'incidències, seguint les bones pràctiques d'ITIL i ISO 20000. El procés inclou activitats com la identificació, assignació i anàlisi de les incidències, la modificació de codi o configuració, així com proves unitàries, de regressió i desplegaments en entorns de preproducció i producció. El procés també inclou la documentació detallada i informes de seguiment. L'ús de l'eina de ticketing Zendesk i l'elaboració d'informes de resolució destaca la gestió exhaustiva de cada incidència. -Mecanismes de seguiment i comunicació: Seidor proposa un sistema de seguiment continu utilitzant eines avançades de monitoratge automatitzat, que permet detectar anomalies en temps real i actuar proactivament per resoldre problemes abans que esdevinguin crítics. També inclou un dashboard centralitzat a través de Zendesk per gestionar incidències, amb informació detallada sobre la seva prioritat, estat i temps de resposta. A més, el pla de comunicació contempla la notificació immediata d'incidències crítiques, informes periòdics sobre el rendiment i canals dedicats per a una comunicació fluida amb l'AOC. Es preveuen reunions periòdiques de seguiment per revisar l'estat del servei i proposar millores. -Temps de resposta i solució: Proposa temps de resposta i resolució específics per cada nivell d'incidència. Es centra en la gestió eficient del temps de resposta i solució d'incidències. Es prioritza la crítica de les incidències mitjançant una automatització intel·ligent a través de Zendesk, on es classifiquen segons el seu impacte. Inclou la integració d'eines de monitoratge per detectar problemes anticipadament i procediments estandarditzats per a una resposta ràpida. Els equips són formats amb simulacions d'incidències crítiques i es manté una base de coneixement actualitzada. La gestió també inclou una matriu d'escalat i comunicació eficient amb l'usuari afectat. L'oferta presentada per aquesta empresa rep més punts per: -Existència i definició del procés: Ambdues propostes presenten processos detallats i ben estructurats, però la proposta de Seidor destaca per la seva metodologia basada en ITIL i ISO 20000, que proporciona un enfocament de gestió de serveis més formalitzat. -Mecanismes de seguiment i comunicació: Seidor ofereix un enfocament més analític i proactiu en l'anàlisi de tendències per prevenir futurs problemes. -Temps de resposta i solució: Els dos proposen els temps de resolució de les incidències en funció de la seva criticitat, però la proposta de Seidor és més detallada i completa. Inclou mecanismes específics per optimitzar el temps de resposta, com la integració de eines de monitoratge i la formació contínua de l'equip per gestionar incidències crítiques de manera eficient. A més, la seva matriu d'escalat és més estructurada. En canvi, la proposta de Hiberus es centra més en els temps establerts per a cada nivell d'incidència, però no entra tan en profunditat en els processos operatius de suport i escalat.
Millores subjecte a judici de valor (9 punts)			

Propostes que impulsin la participació i implicació ("engagement") dels usuaris i promotors del servei de tramitació interadministrativa en el procés de definició i desenvolupament de noves funcionalitats	3	2,25	Es proposa crear un panell d'usuaris motivats per participar activament en el procés de millora contínua del servei, amb la finalitat de testejat solucions i obtenir retroalimentació. Aquests usuaris es registrarien durant el procés d'Onboarding per garantir la seva implicació. La seva participació permetria detectar oportunitats de millora i friccions no identificades prèviament. Es proposa la creació de fases de validació amb usuaris per testejar prototips, usabilitat de la plataforma, entrevistes en profunditat, grups focals i sessions de co-creació. Es mantindria transparència sobre l'evolució del servei i es destacaria l'aportació dels usuaris per reforçar la seva confiança. Suggereixen mòduls per recollir valoracions de l'experiència dels usuaris, com el Customer Effort Score (CES), al final dels processos clau. Els usuaris també tindrien l'opció de suggerir millores i participar en sessions individuals per aprofundir en les seves necessitats. Es proposa identificar usuaris "ambassadors" que, amb coneixement del servei, puguin ajudar a canalitzar friccions i promoure la participació en espais d'experimentació. Aquests usuaris actuaran com a pont entre l'administració i l'equip del projecte per millorar la comunicació i la col·laboració. Per què reben la mateixa puntuació les dues propostes? -Hem donat els mateixos punts a les propostes de Hiberus i Seidor perquè ambdues estan ben estructurades i ofereixen enfocaments sòlids per fomentar la participació i implicació dels usuaris. -Per què no reben la màxima puntuació les dues propostes? Tot i que ambdues ofertes presenten bones idees per promoure la participació i implicació dels usuaris, en alguns dels aspectes proposats no estan suficientment desenvolupats o detallats per garantir la seva implementació òptima. Les dues ofertes proposen mecanismes i eines que poden ser innovadores, però s'hauria d'haver inclòs un enfocament més realista o detallat sobre com s'implementarien en el nostre ecosistema. La deducció de 0,75 punts es pot justificar per petites mancances en la personalització, el detall de la implementació pràctica o l'enfocament innovador dels processos proposats. Tot i que les dues propostes són sòlides i ben estructurades, aquests aspectes podrien ser millorats per garantir un major ajustament a les necessitats específiques del projecte i un nivell més alt de viabilitat i detall operatiu.
--	---	------	--

Propostes que millorin les mètriques d'ús i indicadors de rendiment (KPIs) per monitoritzar l'eficàcia i l'eficiència de la plataforma.	3	2,75	Inclou KPIs com el nombre d'altres d'ens integrats (KPI.ADQ.001), altres d'usuaris (KPI.ADQ.002) i altres d'ens (KPI.ADQ.003). Aquestes mètriques mesuren la capacitat de la plataforma per atraure nous usuaris i ens, indicant la salut general de la plataforma. Proposa indicadors com el nombre de pàgines vistes (KPI.ACT.001), el temps mitjà a la pàgina (KPI.ACT.006) i el temps mitjà entre el primer login i l'ús del cercador o un tràmit (KPI.ACT.007, KPI.ACT.008). Aquests KPIs mesuren com els usuaris interactuen amb les funcionalitats clau de la plataforma, mostrant la seva activitat i familiarització amb l'eina. Inclou indicadors com el nombre de tràmits tancats (KPI.RTN.007), temps mitjà de sessió (KPI.RTN.010) i el rati de rebot (KPI.RTN.009). Aquest conjunt de KPIs avalua la capacitat de la plataforma per mantenir l'interès dels usuaris i la seva eficàcia en la realització de tràmits. Inclou el Net Promoter Score (KPI.RCM.001) i el nombre de tiquets oberts (KPI.RCM.002). Aquests KPIs mesuren la satisfacció dels usuaris i la seva propensió a recomanar la plataforma. -L'oferta presentada per aquesta empresa rep més punts per: Pel que fa a la part tecnològica, ja disposem de serveis que monitoritzen en temps real l'ús de les plataformes. La proposta de SEIDOR inclou mètriques també pensades per a l'usuari que utilitza la plataforma i que tenen impacte en el seu ús diari. Ambdues propostes ofereixen un conjunt robust de KPIs que aborden diferents aspectes de l'ús de la plataforma. La proposta de Seidor es concentra més en la segmentació de fases d'usuari (adquisició, activació, retenció i recomanació) amb KPIs molt detallats per a cada fase. D'altra banda, Hiberus introdueix una anàlisi més centrada en la predicció i optimització mitjançant eines de Big Data i IA, amb un enfocament en KPIs relacionats amb el temps de resposta, la conversió i la satisfacció de l'usuari. La proposta més detallada i centrada en l'usuari és la de Seidor, mentre que Hiberus destaca per la seva capacitat d'anàlisi predictiu i per oferir una visió en temps real del rendiment de la plataforma. -Per què no reben la màxima puntuació les dues propostes? -Hiberus: Enfocament massa tecnològic: L'ús de Big Data i IA pot ser molt potent per a l'anàlisi de dades i la predicció de tendències, però s'hauria d'haver posat més èmfasi en el context de l'usuari final i en la seva percepció del rendiment. La proposta de Hiberus sembla més centrada en la infraestructura tècnica i s'hauria d'haver complementat amb més KPIs relacionats amb la satisfacció directa de l'usuari, com el Net Promoter Score (NPS) o el temps dedicat a interaccions de suport. -Seidor: Tot i que es destaca la segmentació per fases d'usuari (adquisició, activació, retenció, recomanació), s'hauria d'haver inclòs una anàlisi més dinàmica del comportament de l'usuari en temps real. -Les propostes presentades no s'acompanya d'un anàlisi detallat de l'impacte i els riscos associats a l'ús de la intel·ligència artificial.
---	---	------	--

Propostes que millorin la personalització de la plataforma per adaptar l'eina a les necessitats específiques de cada usuari/perfil	3	3	-La proposta de Seidor es centra en millorar la personalització mitjançant opcions per a diferents perfils d'usuari. Per als gestors, s'ofereix la possibilitat de personalitzar la vista de les pantalles, aplicar filtres predeterminats i ajustar el nombre de serveis mostrats. A nivell general, la personalització inclou la configuració de la pàgina d'inici, filtres predefinits a l'espai de tramitació i l'opció de seleccionar serveis específics a través del catàleg. També s'ofereix un mode nocturn per millorar l'experiència visual. Finalment, proposen la incorporació d'intel·ligència artificial per a cerques més eficients mitjançant llenguatge natural. -L'oferta presentada per aquesta empresa rep més punts per: La proposta de Seidor és més realista en termes de fàcil implementació i costos baixos, es centra en canvis directes i ràpids, poden integrar-se ràpidament amb la infraestructura existent sense necessitat de canvis dràstics. Aquest enfocament redueix la complexitat i els costos, gestionant millor la incertesa. En canvi, la proposta d'Hiberus, tot i ser més ambiciosa, implica integracions avançades amb serveis com assistents virtuals i recomanacions personalitzades, que requereixen més temps, recursos i infraestructura, amb costos més alts i una gestió més complexa.
	46,00	42,50	

4.1 Valoració tècnica HIBERUS IT DEVELOPMENT SERVICES, SLU

	Empresa		HIBERUS IT DEVELOPMENT SERVICES, SLU
Concepte	Max	Punts	Comentaris
Proposta de serveis detallada (15 punts). Quina és la vostra proposta tecnològica per migrar els formularis HTML .NET i PDFs existents de l'EACAT clàssic a la nova solució del nou EACAT? Els aspectes a valorar seran els següents:			

Compatibilitat i completesa de la migració: La vostra solució permet una migració completa i sense pèrdues dels formularis existents?	5	5	1.- El pla de migració proposa una transició gradual i segura cap a una plataforma més moderna i eficient, aprofitant les possibilitats que ofereix el núvol AWS. A través d'un procés ben estructurat i amb l'aplicació de les millors pràctiques, es garantirà una migració exitosa i una millora significativa dels serveis oferts per l'EACAT. 2.- Avaluació inicial: -Inventari dels formularis existents. -Anàlisi de la funcionalitat i dependències. -Identificació de les integracions amb altres sistemes. 3.- Anàlisi dels formularis: -Descomposició dels formularis en elements bàsics. -Identificació de components avançats (camps dinàmics, validacions, etc.). -Avaluació de la compatibilitat amb el nou motor de formularis. 4.-Disseny de l'arquitectura: -Proposen explorar alternatives com serveis AWS (Fargate, Lambda, S3). -Definició del llenguatge de programació i motor de bases de dades. -Creació d'una arquitectura modular i escalable. 5.-Migració gradual: -Divisió dels formularis en lots segons complexitat i prioritat. -Adaptació dels formularis al format JSON del nou motor. -Implementació de les integracions i validacions necessàries. 6.- Proves i validació: -Disseny de casos de prova per a cada formulari. -Execució de proves unitàries, d'integració i de rendiment. -Validació de la compatibilitat en diferents dispositius. <u>En conclusió:</u> <i>Proposen una solució detallada de la migració i tenen en compte tots els tipus de tràmits.</i> L'oferta presentada per aquesta empresa rep més punts per: -Aquesta proposta està més detallada te en compte tots els aspectes del cicle de vida.
---	---	---	--

Facilitat d'implementació: Quines eines i suport ofereix per facilitar la migració?	5	2	La proposta d'Hiberus ofereix una solució basada en intel·ligència artificial generativa per agilitzar i simplificar el procés de migració de formularis. Automatització amb IA: Es proposa utilitzar models d'intel·ligència artificial per convertir automàticament els formularis PDF i HTML en un format JSON estàndard, reduint dràsticament el temps i l'esforç necessaris en la migració. Flexibilitat i personalització: Els models d'IA es poden adaptar a diferents formats i estructures de dades, garantint que els resultats s'ajustin a les necessitats específiques del projecte. Seguretat: Es prioritza la seguretat de les dades mitjançant l'ús d'entorns controlats i evitant processaments externs. Eficiència: La IA permet processar grans volums de formularis de manera ràpida i precisa, reduint errors i millorant la productivitat. Escalabilitat: La solució és escalable, adaptant-se a projectes de diferents mides i complexitat. <u>En conclusió:</u> <i>Hiberus proposa una solució tecnològica que combina la intel·ligència artificial amb la flexibilitat i seguretat per dur a terme una migració de formularis.</i>
---	---	---	---

Desenvolupament de solucions Ad Hoc: Quina solució proposeu per aquells formularis HTML .NET i PDFs que presenten complexitats i no poden ser migrats directament utilitzant les eines de la nova tecnologia genèrica?	5	4,25	1.-Enfocament modern amb microfrontends i microserveis: Divideix la funcionalitat en components petits i independents, facilitant desenvolupament, desplegament i manteniment. Aquests microserveis interactuaran amb el motor, d'aquesta manera es separa del CORE d'E3. 2.-Arquitectura flexible: Proposa usar AWS Fargate (que ja utilitzem), una solució escalable i sense servidors que redueix la càrrega operativa. 3.-Gestió avançada de formularis: Inclou un sistema per transformar formularis PDF i HTML en components JSON reutilitzables, estandarditzant les dades i millorant l'adaptabilitat futura. 4.-Integració contínua: Fa èmfasi en la retro compatibilitat i minimització d'impactes, especialment en l'adaptació de motors complexos com el de formularis. 5.-Orientació a la IA i automatització: Aborda possibles limitacions de la IA generativa per casos complexos, complementant amb desenvolupaments personalitzats. <u>En conclusió:</u> -A destacar que han tingut en compte de desplegar aquestes aplicacions en un microserveis independent dins d'AWS, d'aquesta manera es manté la integritat del CORE. Per què reben la mateixa puntuació les dues propostes? -Ambdues propostes són vàlides i aporten enfocaments sòlids per al desenvolupament de solucions Ad Hoc. La proposta de Seidor destaca per la seva anàlisi funcional detallada i per proposar la reutilització de components generals, aprofitant les sinergies entre les aplicacions i els processos comuns, cosa que pot ser molt eficient a llarg termini. D'altra banda, la proposta d'Hiberus es fonamenta en una solució més modular amb l'ús de microfrontends i microserveis, que permet una major flexibilitat i escalabilitat, tot i que pot implicar una càrrega addicional de manteniment i complexitat. Per què no reben la màxima puntuació les dues propostes? -Tot i que ambdues propostes són sòlides i aborden adequadament les necessitats, no li donem el màxim de punts per alguns punts comuns que no han estat plenament coberts. Cap de les dues propostes ofereix una estratègia clarament definida per a la gestió de possibles problemes a mig o llarg termini com la complexitat de manteniment o l'optimització contínua dels sistemes després de la seva implementació. Tampoc es comenta un pla de gestió de canvis a mesura que l'entorn evoluciona, com ara la previsió de canvis tecnològics o de negoci.
--	---	------	--

Proposta de serveis detallada (6 punts): Quina és la vostra proposta per la unificació de les dues plataformes Els aspectes a valorar seran els següents:			
---	--	--	--

Anàlisi de la situació actual: Anàlisi detallada de les plataformes actuals i identificació de problemes Estratègia d'unificació: Descripció detallada de l'estratègia amb la metodologia a seguir, el pla detallat i els terminis. Impacte en la prestació del servei i usuaris: Beneficis esperats i consideracions per a l'impacte en els usuaris. Costos i beneficis: Estimació dels costos amb anàlisi de beneficis comparats.	3	1,5	Anàlisi de la situació actual: -Anàlisi de les plataformes: Identificar funcionalitats, solapaments i deficiències. - Integració tècnica: Valorar com integrar les arquitectures per una transició fluida. -Migració gradual: Realitzar la migració en fases, validant cada lot. -Resolució de problemes i millores: Detectar redundàncies, incompatibilitats i oportunitats de millora. -Preservació de funcionalitats crítiques: Garantir la integració correcta de formularis PDF i HTML complexos. Estratègia d'unificació: -Identificació de les funcionalitats i mòduls clau de les dues plataformes, amb un cronograma de migració detallat. - Definició de protocols de comunicació per mantenir al client informat de cada fase. -Migració dels components comuns com la gestió d'usuaris i autenticació mitjançant AWS. Disseny d'una interfície d'usuari unificada i creació de documentació i tutorials per facilitar l'adaptació. -Migració per lots de cada mòdul amb proves exhaustives de validació i rendiment. Validació del client abans de la producció de cada lot per garantir el correcte funcionament. -Desactivació gradual de EACAT 2.0 un cop validat EACAT 3.0, amb monitorització de l'experiència dels usuaris. Arxiu de les dades de EACAT 2.0 abans de la desactivació total del sistema antic. Impacte en la prestació del servei i usuaris: -La unificació de les plataformes EACAT millorarà significativament l'experiència d'usuari, amb una interfície més moderna i formularis més ràpids, eliminant la dependència de tecnologies obsoletes com Adobe LiveCycle. La migració a AWS permetrà una major eficiència operativa mitjançant tecnologies serverless, reduint costos i millorant la gestió de recursos. A més, la infraestructura al núvol garantirà alta disponibilitat, escalabilitat automàtica i una seguretat reforçada gràcies a les eines avançades d'AWS. Es prioritzarà la capacitat dels usuaris per assegurar una transició fluida, amb materials formatius que facilitin l'adopció de la nova plataforma. El procés serà gradual, garantint la continuïtat del servei i la validació completa de les funcionalitats abans de desactivar EACAT 2.0. Costos i beneficis: -La migració a AWS comporta una inversió inicial alta, però aporta beneficis a llarg termini com la reducció de costos gràcies a l'eliminació de llicències i tecnologies obsoletes, i una major eficiència operativa amb l'automatització i escalabilitat del sistema. La plataforma millorada oferirà una experiència més ràpida, intuïtiva i accessible, incrementant la satisfacció dels usuaris i reduint consultes de suport. Es garantirà una transició fluida amb materials formatius i eines d'anàlisi per adaptar-se als canvis. A més, el control detallat de costos i l'ús de dashboards facilitaran la presa de decisions i el monitoratge en temps real. En conclusió: -Anàlisi de la situació actual: No sembla tenir en compte explícitament l'arquitectura de Liferay, que és una part important de l'actual plataforma EACAT Clàssic. -Estratègia d'unificació: No han presentat un cronograma de les fases. -Impacte en la prestació del servei i usuaris: Tot i que es fa referència a IAM, aquest es destina a la gestió de
---	---	-----	--

			<i>permisos per als recursos d'AWS, mentre que l'autenticació d'usuaris es realitza mitjançant un sistema SSO basat en OAuth 2.0 (VALIDAP).</i>
--	--	--	---

Pla de desactivació i verificació: Definició del pla per desactivar, desmantellar la infraestructura antiga de manera segura, incloent la gestió de riscos associats i el pla de verificació proposat per assegurar que la nova plataforma funciona correctament abans de desmantellar la infraestructura antiga	3	1,25	-Es proposa un pla de desactivació gradual de la plataforma EACAT clàssica, amb una comunicació prèvia detallada als usuaris, per garantir una transició sense interrupcions. -La desactivació es realitzarà per etapes, començant amb els mòduls ja migrats i verificats a la nova plataforma AWS, assegurant que cada fase mantingui la funcionalitat intacta per als usuaris. -Es farà una verificació exhaustiva del nou sistema, incloent proves de regressió, rendiment i estrès per assegurar la correcta operativitat de la nova plataforma. -Els usuaris clau i els "early adopters" seran implicats per validar les noves funcionalitats abans de la desactivació completa, amb retroalimentació que permetrà realitzar ajustos si és necessari. -Es posarà en marxa una monitorització contínua mitjançant Amazon CloudWatch per supervisar el rendiment i la disponibilitat de la nova plataforma. També es brindarà suport tècnic dedicat durant la transició. -Després de la desactivació, es farà una revisió post-implementació per avaluar l'èxit del procés, recollint retroalimentació dels usuaris i del equip tècnic per identificar àrees de millora. -Es proporcionarà capacitat contínua als usuaris mitjançant tallers i tutorials actualitzats, amb documentació alineada amb els canvis i millores implementades a la plataforma. -Es farà una avaluació de l'impacte de la migració per identificar com ha afectat els processos diaris i establir un pla de millora contínua per a futures actualitzacions. <u>En conclusió:</u> -Els usuaris clau i els "early adopters" són involucrats de manera específica per provar la nova plataforma abans de la desactivació final. -No hi ha un anàlisi de riscos ni un cronograma detallat.
Proposta de serveis detallada (4 punts): Innovació i eficiència en el desenvolupament de nous mòduls i noves funcionalitats. Els aspectes a valorar seran els següents:			

Detall dels serveis: Detalls específics sobre les activitats, recursos i resultats. Innovació: Enfocament innovador en el desenvolupament. Impacte: Millores esperades i valor afegit per les noves funcionalitats i mòduls.	4	3,5	-Pla de Desenvolupament Estratègiques: S'especifica un pla detallat de desenvolupament, des de l'anàlisi fins a la implementació, amb seguiment d'activitats. -Recursos Avançats i Equip Especialitzat: Es destaca un equip multidisciplinari i l'ús de tecnologies AWS per garantir qualitat i innovació en el desenvolupament. -Mesura de Resultats Clars: Els resultats s'avaluaran amb KPIs específics com la reducció d'incidències i la millora en el temps de resposta del sistema. -Seguretat Integrada al Desenvolupament: Es garanteixen requisits de seguretat a través de protocols i processos com la gestió d'usuaris i proves de vulnerabilitat. -Machine Learning i Anàlisi Predictiu: Es proposa la integració de machine learning per personalitzar serveis i millorar la interacció amb l'usuari. -Prototips i Validació Ràpida: S'utilitzen proves de concepte i prototips ràpids per validar noves idees abans de la seva adopció definitiva. -Arquitectura Modular i Escalabilitat: Es destaca l'ús de microserveis i arquitectura modular per un desplegament independent de cada mòdul. -Col·laboració amb AWS i Optimització: Es subratlla la col·laboració amb AWS Professional Services i l'ús d'eines com GenIA Ecosystem per optimitzar el desenvolupament. Per què reben la mateixa puntuació les dues propostes? Les dues propostes ens semblen molt ben estructurades, ja que cada una ofereix avantatges específics que responen a diferents necessitats. No atorguem la totalitat dels punts a cap d'elles, ja que hem trobat a faltar: -Ambdues propostes se centren principalment en la tecnologia i els processos de desenvolupament, però seria útil incloure una estratègia específica per a la formació contínua dels usuaris finals i per al suport post-implantació. Això garantiria que els usuaris puguin aprofitar al màxim les noves funcionalitats i adaptar-se ràpidament als canvis. -Tot i que s'esmenten algunes mesures de seguretat, falta un pla més exhaustiu de gestió de riscos, especialment en relació amb els possibles problemes d'integració, el compliment dels requisits legals i la recuperació davant de desastres. Això ajudaria a reduir la incertesa en l'execució del projecte. -Tot i que es menciona la millora de l'experiència d'usuari, s'hauria d'haver aprofundit més en la inclusió de l'accessibilitat com a un component fonamental. -Ambdues propostes són molt centrades en el desenvolupament immediat de nous mòduls i la implementació de millores, però s'hauria d'haver afegit una visió estratègica de la plataforma a llarg termini, abordant aspectes com la seva escalabilitat i evolució en els propers 5 o 10 anys. -Per què no reben la màxima puntuació les dues propostes? Les propostes presentades no s'acompanya d'un anàlisi detallat de l'impacte i els riscos associats a l'ús de la intel·ligència artificial.
---	---	-----	---

Avaluació de la metodologia de desenvolupament dels serveis objecte del contracte (6 punts): Els aspectes a valorar seran els següents:			
Processos i Planificació: Com s'organitza i planifica el desenvolupament? Es defineix el procés de desenvolupament? Els criteris de valoració seran els següents: Estructura: El pla detalla com s'organitzarà i planificarà el desenvolupament, incloent els recursos necessaris, els responsables i les fases del projecte. Procés detallat: El pla defineix el procés de desenvolupament, incloent metodologies, eines i pràctiques que s'utilitzaran. Capacitat d'Adaptació: El pla mostra com s'adaptarà el procés de desenvolupament davant de canvis o imprevistos.	2	0,5	-Estructura: El pla detalla organitzarà i planificarà el desenvolupament, incloent els recursos necessaris, els responsables i les fases del projecte. -Procés detallat: El procés de desenvolupament es basarà en metodologies àgils com Scrum o Kanban, amb cicles curts de lliurament continu i increments freqüents. Scrum organitzarà la feina en sprints de dues a quatre setmanes, amb reunions diàries i retrospectives per avaluar els avenços i ajustar el curs segons les necessitats. S'utilitzaran eines com Terraform, GitHub i Confluence per automatitzar processos i millorar la comunicació de l'equip. L'arquitectura de Module Federation permetrà la interoperabilitat entre microfrontends, promovent la independència de cada mòdul. A més, s'implementaran pràctiques de millora contínua, com la revisió de codi i proves rigoroses, per garantir la qualitat i el rendiment del sistema. -Capacitat d'Adaptació: Es prioritzarà una gestió dels canvis mitjançant un comitè que en valorarà l'impacte i utilitzarà eines com Jira per garantir-ne la traçabilitat. Es mantindrà una comunicació constant amb els stakeholders per ajustar els requisits i prioritzar les funcionalitats amb més valor estratègic. S'identificaran i gestionaran riscos de manera proactiva, amb plans de mitigació i simulacions periòdiques per garantir la resiliència del sistema. Finalment, els entorns de prova en AWS validaran les noves funcionalitats abans de la producció per assegurar la qualitat.

Gestió de Projectes: Quina metodologia de gestió de projectes s'utilitzarà? Com es planificaran les entregues? Descripció dels procediments de relació (reunions, canals de comunicació, seguiment de tasques, informes de seguiment, etc.), model de gestió de la qualitat proposat, indicadors proposats per avaluar-lo i mesures per garantir el compliment de l'acord de nivell de servei Els criteris de valoració seran els següents: Metodologia de gestió de projectes: Especificació de la metodologia de gestió de projectes que s'utilitzarà (per exemple Scrum, Kanban, Waterfall o similars). Planificació de les entregues: La planificació de les entregues és detallada i realista, amb fites clares i cronograma definit Mètodes de seguiment: Els mètodes de seguiment són clars i sistemàtics, especificant com es farà el seguiment del progrés del projecte Gestió de les desviacions: Descriu com es gestionaran les desviacions respecte al pla inicial, incloent-hi accions correctives i preventives	2	1	-Metodologia de gestió de projectes: Metodologia àgil amb Dual Track Scrum, separant Discovery i Delivery amb estàndards clars com DoR i DoD. Planificació estructurada amb entregues en sprints de 3 setmanes i un Sprint 0 per a una versió inicial ràpida. Alt nivell de seguiment gràcies a JIRA i eines avançades de monitorització. -Planificació de les entregues: Proposa fer una planificació detallada i realista de les entregues del projecte, amb fites clares, dates específiques i criteris d'avaluació. S'inclourà un full de ruta per visualitzar el progrés a llarg termini i es realitzaran avaluacions periòdiques per garantir el compliment dels objectius i l'adaptació als canvis. En altres paraules, s'establirà un pla de treball detallat i flexible, amb l'objectiu d'entregar el projecte amb èxit i complint amb les expectatives del client. -Mètodes de seguiment: Proposa un seguiment estratègic i formalitzat, amb una estructura de comitès de seguiment que supervisen detalladament el projecte. Utilitza també Jira i Kanban, però amb un enfocament més rigorós en la validació prèvia i la documentació exhaustiva, garantint el control complet del projecte a través de reunions periòdiques i informes detallats. -Gestió de les desviacions: Ofereix un enfocament proactiu, amb un comitè de control de canvis i revisions periòdiques per identificar i prevenir desviacions. A més, avaluen l'impacte de les desviacions en el projecte en genera.
--	---	---	---

Gestió de Riscos: Com s'identificaran i gestionaran els riscos al llarg del cicle de desenvolupament? Els criteris de valoració seran els següents: Identificació dels riscos: El pla identifica de manera completa els riscos potencials del projecte. Gestió i Mitigació de Riscos: El pla inclou estratègies per mitigar els riscos identificats. Comunicació de Riscos: El pla descriu com es comunicarà els riscos als equips i els protocols per escalar riscos importants.	2	2	-Identificació dels riscos: Hiberus proposa una identificació exhaustiva de riscos, especialment en el context de la migració de formularis i la integració amb serveis AWS. S'utilitzen sessió de brainstorming amb especialistes i entrevistes amb experts en seguretat per identificar riscos específics, com la seguretat de dades i la compatibilitat de formularis. També s'analitzen programes de migració passats per identificar riscos recurrents i adaptar-los al projecte actual. Es crea una llista de riscos específica que s'actualitza contínuament, amb una matriu de riscos que avalua la probabilitat i impacte de cada risc. El pla també inclou auditories de seguretat per garantir el compliment dels estàndards ENS. -Gestió i Mitigació de Riscos: Ofereix una metodologia sòlida i estructurada per a la gestió de riscos, i adapta la proposta a les particularitats del projecte, com la migració a AWS i la integració de formularis intel·ligents. -Comunicació de Riscos: Ofereix un enfocament estructurat i detallat, amb informes personalitzats, alertes automàtiques i protocols específics per gestionar riscos crítics. Utilitza eines tecnològiques per millorar l'eficiència i la precisió en la gestió de riscos. L'oferta presentada per aquesta empresa rep més punts per: -Identificació dels riscos: El projecte EACAT és molt dinàmic, la proposta de Hiberus és la millor opció. Seidor ha preparat un quadre detallat per gestionar els riscos de manera sistemàtica. -Gestió i Mitigació de Riscos. S'adapta millor a les particularitats del projecte, com la migració a AWS i la integració de formularis intel·ligents. -Comunicació de Riscos: Hiberus destaca per la seva gestió de riscos automatitzada, la qual la fa més eficient i proactiva.
Control de qualitat (6 punts): Els aspectes a valorar seran els següents:			

Proves i Garantia de Qualitat: El pla de proves està ben definit i inclou proves d'unitats, d'integració, de sistema i d'acceptació de l'usuari? Els criteris de valoració seran els següents: Definició del pla de proves: amb objectius, estratègies, recursos i responsabilitats. Abast de les proves: Inclou proves de unitats, integració, sistema i acceptació de l'usuari. Cobertura i detall dels casos de prova: Bona cobertura i detall dels casos de prova amb condicions d'entrada, procediments, resultats esperats i criteris d'acceptació.	2	0,5	-Definició del pla de proves: Presenta una proposta amb un fort enfocament en l'automatització i l'experiència d'usuari. -Abast de les proves: Presenta un pla de proves enfocat en la integració amb AWS i l'automatització en els pipelines CI/CD. Prioritza les proves d'usuari i la validació de formularis. Destaca la importància de les proves de rendiment i càrrega per assegurar l'escalabilitat a AWS. -Cobertura i detall dels casos de prova: Emfatitza la importància de cobrir totes les funcionalitats, incloent casos extrems i possibles errors. Defineix les condicions d'entrada als formularis, procediments de prova i resultats esperats i ressalta la importància d'involucrar als stakeholders en la definició dels criteris d'acceptació.
---	---	-----	---

Mètriques de Qualitat: S'han definit i proporcionat mètriques de qualitat, com ara el rendiment de l'aplicació, la fiabilitat i la disponibilitat? Els criteris de valoració seran els següents: Definició i especificació de les mètriques: Mètriques ben definides amb descripcions i mètodes de càlcul detallats. Cobertura de les mètriques: Mètriques que cobreixen rendiment, fiabilitat, disponibilitat i altres aspectes clau de qualitat. Metodologia per a la mesura i seguiment: Mètodes de mesura amb eines especificades i un pla detallat per al seguiment i l'anàlisi.	2	1	-Definició i especificació de les mètriques: Prioritza el temps de resposta dels formularis, especialment durant els pics de càrrega, amb objectius clars per optimitzar el temps mitjà de resposta. Es mesura el nombre de fallades durant proves i desplegament inicial, i el MTBF per assegurar una fiabilitat propera al 99,9%. S'aprofita la infraestructura d'alta disponibilitat d'AWS. Amb AWS CloudWatch monitoritza la plataforma constantment, enviant alertes automàtiques per detectar anomalies. Es registren i analitzen els temps d'inactivitat per reduir interrupcions. -Cobertura de les mètriques: Les mètriques cobreixen rendiment, fiabilitat, disponibilitat, escalabilitat, seguretat i usabilitat, assegurant que el sistema compleixi els objectius establerts. Les mètriques es mesuren tant en la fase de desenvolupament com en producció, garantint un seguiment constant i permetent ajustaments dinàmics si algun valor cau per sota dels estàndards. Cada mètrica té un llindar definit, i es prenen mesures correctives immediates quan aquests no es compleixen, mantenint la qualitat i estabilitat del sistema. -Metodologia per a la mesura i seguiment: Es fan servir eines com AWS CloudWatch, Amazon QuickSight i Grafana per monitoritzar les mètriques de qualitat en temps real. Els panells de control estan disponibles per a l'equip de desenvolupament i els stakeholders per assegurar la transparència. Inclou revisions periòdiques de les mètriques per avaluar el compliment dels objectius establerts. Es proposen reunions post-entrega per revisar resultats i identificar àrees de millora. Si alguna mètrica cau per sota dels estàndards, s'apliquen accions correctives immediates per garantir l'estabilitat i la qualitat del sistema. Per garantir que els canvis no afectin funcionalitats existents, s'executen proves de regressió automàtiques cada cop que es realitza una nova integració.
--	---	---	--

Resolució d'incidències: Hi ha un procés ben definit per gestionar i resoldre les incidències o problemes tècnics que puguin sorgir després de la implementació? Els criteris de valoració seran els següents: Existència i definició del procés: Procés ben definit amb passos específics i responsabilitats. Mecanismes de seguiment i comunicació: Inclou mecanismes de seguiment continu i un pla clar de comunicació. Temps de resposta i solució: Temps definits per a la resposta i la solució, amb una prioritització de les incidències segons l'ANS	2	0,75	-Existència i definició del procés: Hiberus presenta un procés estructurat en diverses etapes, com la identificació i registre de la incidència en Jira, la classificació i prioritització segons l'impacte i urgència, i l'assignació de responsabilitats als membres del equip especialitzat. A més, es realitza un diagnòstic detallat de la causa arrel i es verifica la solució amb proves de regressió. En cas d'incidències crítiques, es fan sessions de validació remota amb usuaris clau per confirmar que la solució compleix els requisits operatius. Finalment, es documenta el procés de resolució i les mesures preventives. -Mecanismes de seguiment i comunicació: Hiberus ofereix un seguiment continu mitjançant Jira Service Desk, actualitzant l'estat de les incidències en temps real. També inclou notificacions automàtiques per informar als interessats sobre qualsevol canvi important en l'estat de les incidències. La proposta destaca per la creació de canals de comunicació específics per a incidències crítiques (com xats a través de Teams) i la gestió de desviacions mitjançant alertes automàtiques per prevenir problemes abans que esdevinguin crítics. A més, es realitzaran reunions periòdiques per revisar el progrés de les incidències i definir estratègies de resolució. -Temps de resposta i solució: Proposa temps de resposta i resolució específics per cada nivell d'incidència, establint temps màxims per a cada tipus (bloquejant, alta, mitja i baixa). Les incidències bloquejants tenen una resposta en 15 minuts i una resolució en 2 hores. Les altres incidències tenen temps més flexibles, amb solucions que varien de 16 hores fins a 64 hores, segons la complexitat. A més, es proposen anàlisis post-incidència per identificar millores i es mesuren indicadors clau per avaluar l'eficàcia del procés de resolució.
Millores subjecte a judici de valor (9 punts)			

Propostes que impulsin la participació i implicació ("engagement") dels usuaris i promotors del servei de tramitació interadministrativa en el procés de definició i desenvolupament de noves funcionalitats	3	2,25	-Es proposa implementar una metodologia de disseny centrat en l'usuari mitjançant una consultoria UX, que permetrà alinear expectatives i crear prototips aprovats pels usuaris abans de començar el desenvolupament. Això redueix temps de disseny i millora l'eficiència del projecte. Es proposen tallers regulars amb usuaris i gestors per garantir que les noves funcionalitats estiguin alineades amb les necessitats dels usuaris. Es fomentaria la col·laboració per idear solucions innovadores i adaptar-les a l'entorn AWS. S'establiria una plataforma de feedback contínua per recollir suggeriments dels usuaris sobre les funcionalitats i organitzar programes de beta testing abans del llançament oficial. La integració amb AWS permetria realitzar proves en entorns aïllats per evitar afectacions al sistema en producció. Es proposaria la creació de canals de comunicació directa com fòrums o missatgeria instantània, així com enquestes de satisfacció per mesurar l'eficàcia de les noves funcionalitats. Aquestes eines permetrien una interacció constant amb els usuaris i una millor adaptació a les seves necessitats. Per què reben la mateixa puntuació les dues propostes? -Hem donat els mateixos punts a les propostes de Hiberus i Seidor perquè ambdues estan ben estructurades i ofereixen enfocaments sòlids per fomentar la participació i implicació dels usuaris. -Per què no reben la màxima puntuació les dues propostes? Tot i que ambdues ofertes presenten bones idees per promoure la participació i implicació dels usuaris, en alguns dels aspectes proposats no estan suficientment desenvolupats o detallats per garantir la seva implementació òptima. Les dues ofertes proposen mecanismes i eines que poden ser innovadores, però s'hauria d'haver inclòs un enfocament més realista o detallat sobre com s'implementarien en el nostre ecosistema. La deducció de 0,75 punts es pot justificar per petites mancances en la personalització, el detall de la implementació pràctica o l'enfocament innovador dels processos proposats. Tot i que les dues propostes són sòlides i ben estructurades, aquests aspectes podrien ser millorats per garantir un major ajustament a les necessitats específiques del projecte i un nivell més alt de viabilitat i detall operatiu.
--	---	------	---

Propostes que millorin les mètriques d'ús i indicadors de rendiment (KPIs) per monitoritzar l'eficàcia i l'eficiència de la plataforma.	3	1,75	-Proposa KPIs com el nombre de tràmits processats, el temps mitjà de resposta i el nombre d'incidències. Aquest conjunt permet una visualització constant del rendiment de la plataforma, amb alertes automàtiques quan es detecten anomalies. KPIs com la taxa de conversió de tràmits, la taxa d'abandonament de formularis i el temps de finalització dels tràmits. Aquests indicadors permeten identificar punts de fricció en els tràmits i facilitar la millora contínua de la plataforma. Aquests inclouen la taxa d'èxit dels tràmits, el percentatge de tràmits completats sense problemes i el temps de finalització dels tràmits. Mesuren l'experiència directa de l'usuari amb la plataforma, avaluant la seva eficiència i satisfacció. Utilitza IA per analitzar els KPIs en temps real i preveure possibles problemes, activant alertes automàtiques si es detecten anomalies en les mètriques clau.
---	---	------	---

Propostes que millorin la personalització de la plataforma per adaptar l'eina a les necessitats específiques de cada usuari/perfil	3	2,25	-Hiberus proposa una personalització mitjançant perfils d'usuari que es poden definir i emmagatzemar a AWS S3. Els usuaris poden personalitzar preferències com l'ordre dels tràmits, les notificacions i formularis. També inclou un assistent virtual basat en Amazon Lex que guiarà els usuaris en el procés de tramitació amb recomanacions personalitzades, millorant la interacció. Per als administradors, proposen un panell de control amb alertes i reportes personalitzats. També es vol integrar Amazon Personalize per oferir recomanacions i prediccions basades en el comportament de l'usuari, millorant la satisfacció i reduint l'abandonament de formularis.
	46,00	29,50	