

INFORME DE VALORACIÓ D'OFERTES, PEL QUE FA ALS CRITERIS SUBJECTES A JUDICI DE VALOR, RELATIVES A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS D'EXPLOTACIÓ, MANTENIMENT EVOLUTIU INFORMÀTIC I SUPORT A L'USUARI DE L'IMMB AMB Nº D'EXPEDIENT 008_25000029

Segons es desprèn de la documentació rebuda a través de l'aplicatiu SICE per a la presentació d'ofertes en processos de contractació pública, en data límit 31 de Març de Juny a les 12:00h i en relació al procediment obert de referència, les empreses que concorregut a la present licitació, havent demostrat les seves condicions de capacitat i solvència mitjançant la documentació corresponent són les següents:

- **ALO SYSTEMS SL**

Criteris avaluables mitjançant un judici de valor - 40 punts

Serà necessari obtenir una puntuació igual o superior al 50% d'aquesta puntuació (20 punts) per que la proposta del licitador sigui admesa i pugui avaluar-se la part de criteris objectius del PCAP.

Criteri 1; Metodologia de treball per garantir les prescripcions del Plec. – fins a 20 punts.

Es puntuaran els següents aspectes:

- Fins a 10 punts. Metodologia per a la prestació del servei a la seu de l'IMMB i en les assistències remotes i presencials als diferents mercats.
- Fins a 10 punts. Metodologia per l'assoliment dels Acords de nivell de Servei referenciats en el Plec de Prescripcions tècniques.

Per a cadascuna de les dues metodologies es valorarà:

- a) Fluxos de treball proposats: Seqüència d'activitats, tasques i indicadors associats.
- b) Model de relació entre equips de licitador i IMMB proposat per l'adjudicatari. Es valorarà el contingut i el grau de detall de cada un dels aspectes esmentats.

No es valorarà la informació que es consideri supèrflua o innecessària. Aquesta proposta tindrà un màxim de 6 pàgines, arial 11. La valoració serà classificada i alhora puntuada per a cadascun dels aspectes (a i b) i per cadascuna de les dues metodologies segons el barem que a continuació es detalla:

- Insuficient – 0 punts
- Acceptable – 3 punts
- Bo – 7 punts
- Excel·lent – 10 punts

On la valoració "excel·lent" puntuada amb 10 punts és per aquella resposta que recull amb profunditat i exemples tots els aspectes del punt clau avaluat i fa propostes de valor específiques per aquell punt que fins i tot superen les especificacions sol·licitades per l'IMMB respecte d'aquell

aspecte argumentant-les i justificant-les. La valoració “bo”, puntuada amb 7 punts és per aquella resposta que recull amb profunditat tots els aspectes claus del punt avaluat. La valoració “acceptable”, puntuada amb 3 punts els recull els aspectes claus amb alguna carència, i la valoració “insuficient”, puntuada amb 0 punts, és per aquelles respostes per les que no es considera adequat l'enfocament i/o el contingut.

Criteri 2: Milliores referents als Acords de Nivell de Servei plantejats en el Plec de Prescripcions Tècniques. – fins a 5 punts.

El licitador farà una proposta de millora per els següents Acords de Nivell de Servei plantejats en el Plec Tècnic (apartat 5.3) que hauran de millorar com a mínim un 20% el temps de resolució que allà s'exposen:

- Petició ordinària
- Incidència no crítica Es valorarà el contingut i el grau de detall de cada un dels aspectes esmentats.

No es valorarà la informació que es consideri supèrflua o innecessària. El document tindrà un màxim de 3 pàgines, arial 11. La proposta serà valorada segons el barem que a continuació es detalla:

- Insuficient – 0 punts
- Acceptable – 2 punts
- Bo – 5 punts

On la valoració “bo”, puntuada amb 5 punts és per aquella resposta que recull tots els aspectes claus del punt avaluat. La valoració “acceptable”, puntuada amb 2 punts recull els aspectes claus amb alguna carència, i la valoració “insuficient”, puntuada amb 0 punts, és per aquelles respostes per les que no es considera adequat l'enfocament i/o el contingut.

Criteri 3: Proposta de documentació del model de manteniment de les infraestructures. – fins a 5 punts.

S'atorgarà millor puntuació a les propostes que presentin un pla de revisió i manteniment de les infraestructures sostingut en el temps i que inclogui el check-list més complert i adient a les necessitats de l'IMMB. Es valorarà el contingut i el grau de detall de cada un dels aspectes esmentats. No es valorarà la informació que es consideri supèrflua o innecessària. El document tindrà un màxim de 3 pàgines, arial 11. La proposta serà valorada segons el barem que a continuació es detalla:

- Insuficient – 0 punts
- Acceptable – 2 punts
- Bo – 5 punts

On la valoració “bo”, puntuada amb 5 punts és per aquella resposta que recull tots els aspectes claus del punt avaluat. La valoració “acceptable”, puntuada amb 2 punts recull els aspectes claus amb alguna carència, i la valoració “insuficient”, puntuada amb 0 punts, és per aquelles respostes per les que no es considera adequat l'enfocament i/o el contingut.

Criteri 4: Proposta de Pla de Recepció del servei. – fins a 5 punts.

S'atorgarà millor puntuació a les propostes que presentin un Pla de Recepció del Servei millor definit (Documentació a sol·licitar, planificació de treball, formació de l'equip entrant...) que garanteixi un òptim desenvolupament de la fase inicial de prestació del contracte. Es valorarà el contingut i el grau de detall de cada un dels aspectes esmentats. No es valorarà la informació que es consideri supèrflua o innecessària.

El document tindrà un màxim de 3 pàgines, arial 11. La proposta serà valorada segons el barem que a continuació es detalla:

- Insuficient – 0 punts
- Acceptable – 2 punts
- Bo – 5 punts

On la valoració “bo”, puntuada amb 5 punts és per aquella resposta que recull tots els aspectes claus del punt avaluat. La valoració “acceptable”, puntuada amb 2 punts recull els aspectes claus amb alguna carència, i la valoració “insuficient”, puntuada amb 0 punts, és per aquelles respostes per les que no es considera adequat l'enfocament i/o el contingut.

Criteri 5: Proposta de Pla de Devolució del servei. – fins a 5 punts.

S'atorgarà la millor puntuació a les propostes que presentin un Pla de Devolució del Servei millor definit i que garanteixi millor la transició, si aquesta es necessària, a un proveïdor futur del servei. Direcció d'Organització, Sistemes i Màrqueting. Es valorarà el contingut i el grau de detall de cada un dels aspectes esmentats. No es valorarà la informació que es consideri supèrflua o innecessària. El document tindrà un màxim de 3 pàgines, arial 11.

La proposta serà valorada segons el barem que a continuació es detalla:

- Insuficient – 0 punts
- Acceptable – 2 punts
- Bo – 5 punts

On la valoració “bo”, puntuada amb 5 punts és per aquella resposta que recull tots els aspectes claus del punt avaluat. La valoració “acceptable”, puntuada amb 2 punts recull els aspectes claus amb alguna carència, i la valoració “insuficient”, puntuada amb 0 punts, és per aquelles respostes per les que no es considera adequat l'enfocament i/o el contingut.

Valoració de propostes

ALO SYSTEMS

Criteri 1 Metodologia de treball per garantir les prescripcions del Plec. – fins a 20 punts.

Es puntuaran els següents aspectes:

- a) Fins a 10 punts. Metodologia per a la prestació del servei a la seu de l'IMMB i en les assistències remotes i presencials als diferents mercats.
- b) Fins a 10 punts. Metodologia per l'assoliment dels Acords de nivell de Servei referenciats en el Plec de Prescripcions tècniques
- .
- a) Metodologia per a la prestació del servei a la seu de l'IMMB i en les assistències remotes i presencials als diferents mercats.

El licitador relaciona els processos, activitats i sub-activitats proposats per a la prestació del servei a la seu de l'IMMB en les assistències remotes i presencials als diferents mercats amb el següent detall:

- Serveis de tutoria dels usuaris estàndards de la xarxa corporativa i l'atenció de nivell 1 (N1) per les incidències d'usuaris associades a la xarxa CMS, lockers i compta persones.
- Es detalla per cada grup de servei l'atenció quan aquesta és amb intervenció presencial
- Es detalla l'assistència tècnica proporcionar per el licitador en els esdeveniments desenvolupats per el Departament de Comunicació
- Es detalla l'estructura i el contingut dels informes de seguiment i control pel que fa referència a aquest apartat
- Es detalla el model de relació entre l'equip de treball del licitador i l'IMMB

Obté 7: punts

- b) Metodologia per l'assoliment dels Acords de nivell de Servei referenciats en el Plec de Prescripcions tècniques.

El licitador estructura la resposta a aquest segon apartat de la primera pregunta de la següent manera:

- Es defineix una estructura organitzativa adequada per a poder prestar el servei
 - Es defineixen perfils i funcions de l'equip del licitador
- Es descriu la tipologia per les incidències i peticions considerant:
 - Indicadors
 - Criticitat
 - Periodicitat
 - Valor límit
- Es defineixen detalladament els mecanismes de seguiment, control i els informes i comitès proposats
 - Informe mensual
 - Informe trimestral

Obté : 7 punts

Total Criteri 1 : 14 punts

Criteri 2 Millores referents als Acords de Nivell de Servei plantejats en el Plec de Prescripcions Tècniques. – fins a 5 punts.

El licitador farà una proposta de millora per els següents Acords de Nivell de Servei plantejats en el Plec Tècnic (apartat 5.3) que hauran de millorar com a mínim un 20% el temps de resolució que allà s'exposen:

- Petició ordinària
- Incidència no crítica Es valorarà el contingut i el grau de detall de cada un dels aspectes esmentats.

El Licitador proposa:

Millores en els ANS's per sobre del % indicat en el Plec Tècnic (20%) en referència a les Peticions ordinàries i també a les urgents que no eren un requeriment explícit Així, la seva proposta en aquest apartat és:

- Petició urgent: reducció al 50%
- Petició ordinària: reducció del 50%

Millores en els ANS's per sobre del % indicat en el Plec Tècnic (20%) en referència a les incidències no crítiques però crítiques i a les incidències d'importància baixa aquestes dos darreres no eren un requeriment explícit Així, la seva proposta en aquest apartat és:

- Incidència crítica: reducció al 50%
- Incidència no crítica: reducció del 50%
- Incidència baixa: reducció del 50%

Adicionalment es proposen i descriuen les següents millores

- Accés permanent als indicadors de Servei per l'IMMB
- Quadres de comandament (Dashboards) personalitzats
- Alertes intel·ligents i suport automatitzat
- Sistema automatitzat d'escalat i seguiment d'incidències i peticions
- Pla de formació per la millora d'ANS

Obté : 5 punts

Total Criteri 2 : 5 punts

Criteri 3: Proposta de documentació del model de manteniment de les infraestructures. – fins a 5 punts.

El licitador presenta i descriu:

- Pla de Documentació amb el següent abast:
 - Infraestructura de cablejat
 - Ubicació i estat dels armaris rack
 - Maquinari (que es descriu i que s'inventaria). Detall dels camps de l'inventari
 - Relació d'usuaris de xarxa corporativa
 - Línies actives de telecomunicacions
 - Fotografies d'estat

A continuació es detallen:

- Accions de manteniment preventives, correctives i evolutives per equip i/o ubicació
- Pla de manteniment d'infraestructures de xarxa i veu
- Pla de gestió del coneixement no inclòs en els requeriments inicials de l'IMMB i que es valora molt positivament
- Gestió i control d'inventari

Obté : 5 punts

Total Criteri 3 : 5 punts

Criteri 4: Proposta de Pla de Recepció del servei. – fins a 5 punts.

S'atorgarà millor puntuació a les propostes que presentin un Pla de Recepció del Servei millor definit (Documentació a sol·licitar, planificació de treball, formació de l'equip entrant...) que garanteixi un òptim desenvolupament de la fase inicial de prestació del contracte

El licitador, tenint en compte que l'actual prestatari del servei forma part del seu grup empresarial planteja la següent metodologia de treball on cadascuna de les fases i sub-fases es descriuen

- Anàlisi de la situació actual
- Fase de transició del servei
- Transició (detallada en diferents etapes que es desenvolupen en profunditat)
- Documentació sol·licitada en cada etapa
- Procés de Transferència del Servei amb la seva corresponent metodologia:
 - Fase de planificació
 - Fase de Preparació
 - Fase de Validació
 - Fase de Finalització
- Prestació del servei en Transició
- Prestació del Servei Regular

Obté : 5 punts

Total Criteri 4 : 5 punts

Criteri 5: Proposta de Pla de Devolució del servei. – fins a 5 punts.

S'atorgarà la millor puntuació a les propostes que presentin un Pla de Devolució del Servei millor definit i que garanteixi millor la transició, si aquesta es necessària, a un proveïdor futur del servei.
Direcció d'Organització, Sistemes i Màrqueting

El licitador en aquesta darrera resposta:

- Defineix els objectius de la seva proposta de Pla de Devolució del Servei
- Es detallen calendari i fases del Pla
 - Fase 1 Preparació documental, transferència inicial i reunions de traspàs- Es detallen les principals activitats, i sub-activitats
 - Fase 2 Període de Suport i Consulta
- Es proposa una durada d'un mes distribuït en dues quinzenes cadascuna amb un objectius diferenciat
 - Quinzena 1: De transferència
 - Quinzena 2: d'acompanyament
 - Es detallen els recursos implicats en el Pla
 - Cap de projecte
 - Coordinador tècnic
 - Equip tècnic o referent
- Detall de la documentació a lliurar

Obté : 5 punts

Total Criteri 5 : 5 punts

VALORACIÓ DELS CRITERIS 1 a 5

EMPRESA	Criteri 1	Criteri 2	Criteri 3	Criteri 4	Criteri 5	Total punts
ALO GRUP	14	5	5	5	5	34

Barcelona, a la data de la signatura

Elena Navarro Delgado
Dir. d'Organització, Màrqueting i Sistemes
Institut Municipal de Mercats de Barcelona