

Informe tècnic de valoració de les ofertes presentades en el procediment de contractació relatiu al “Servei de manteniment i evolució d’aplicacions”

Expedient HSE00017/2025 (LOT B)

1. Antecedents

La convocatòria d’aquest procediment es va publicar en data 25 d’agost de 2025 al Perfil del Contractant d’aquesta entitat. El termini fixat per a la presentació de les proposicions era el dia 6 d’octubre de 2025 a les 14.00h.

Les empreses que han estat admeses en el present procediment són:

LOT	Empresa admesa
B	AYESA IBERMÁTICA, S.A.U.
B	INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U

En data 30 d'octubre de 2025, es reuní la Mesa de Contractació per procedir a l’obertura del Sobre núm. 2 de les ofertes presentades i admeses, que conté la proposta tècnica la valoració de la qual depèn d’un judici de valor, i es remeteren als serveis tècnics perquè procedissin a la seva valoració.

2. Criteris d’adjudicació

De conformitat amb allò establert en el Plec de Clàusules Particulars, els criteris d’adjudicació el valor dels quals es determina mitjançant un judici de valor són els següents:

TOTAL DE PUNTS que s'adjudiquen mitjançant els criteris d'adjudicació el valor dels quals es determina mitjançant un judici de valor	49 Punts
Criteris i subcriteris	Distribució de la puntuació
1.- Servei Recurrent	12 punts
1.1.- Descripció tècnica del servei	6 punts
1.2.- Equip de treball	6 punts
2.- Serveis de desenvolupament sota demanda	12 punts
2.1.- Descripció tècnica per tipus de servei sota demanda	4 punts
2.2.- Procediments de qualitat i estimació d'esforços	4 punts
2.3.- Equip de treball	4 punts
3.- Model de Servei	4 punts
3.1- Model organitzatiu global	2 punts
3.2.- Fases del servei	2 punts
4.- Arquitectura	5 punts
5.- Pla de Transformació	12 punts
6.- Innovació i valor afegit	4 punts
6.1.- Qualitat i continuïtat del negoci	2 punts
6.2.- Proves de concepte	2 punts

Normalització

Per a cadascun dels criteris subjectius, una vegada determinada la puntuació tècnica de l'apartat per a totes les ofertes, s'aplicarà la següent fórmula lineal i proporcional on l'oferta tècnica amb la millor valoració obtindrà la màxima puntuació

de l'apartat, la resta d'ofertes obtindran una puntuació proporcional i l'oferta que obté valoració zero mantindrà els zero punts:

$$Pop = P * \frac{VTop}{VTmv}$$

On:

Pop és la puntuació de l'apartat per a l'oferta a valorar.

P és la puntuació màxima de l'apartat.

VTop és la valoració tècnica de l'apartat per a l'oferta que es puntua.

VTmv és la valoració tècnica de l'apartat amb millor valoració.

1 Servei Recurrent

1.1 Descripció tècnica del servei. (fins 6 punts)

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendran en consideració els següents aspectes:

- El grau d'adequació del model proposat a les prescripcions tècniques demanades en relació a les diferents activitats que conformen el servei recurrent.
- El grau de coherència dels òrgans de govern, instruments de gestió i indicadors proposats.
- El grau de definició i concreció dels procediments proposats per la millora contínua sobre els sistemes d'informació
- El grau de definició i concreció dels procediments de gestió de l'obsolescència
- El grau de definició i concreció dels procediments d'incorporació d'aplicacions al servei recurrent

Es valorarà el grau d'adequació i la coherència del model proposat respecte a la naturalesa i requeriments del servei demanat:

6 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics**, aportant **elements complementaris** que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec tècnic, permetent l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

4 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics**, però no aporta elements complementaris que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec tècnic, tot i així permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

2 punts: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

0 punts: La proposta té mancances greus en **tots els elements objecte de valoració** que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei.

1.2 Equip de treball. (fins 6 punts)

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendran en consideració els següents aspectes:

- El grau d'adequació dels perfils i la seva dedicació a les necessitats de volumetria del servei.
- Les evidències presentades en relació a l'adequació de l'equip a les tecnologies del plec.
- Les evidències presentades en relació a l'experiència i coneixements dels perfils al negoci de la UOC i les activitats objecte del servei recurrent del plec.

Es valorarà el grau d'adequació i la coherència respecte a la naturalesa i requeriments del servei demanat:

6 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics**, aportant **elements complementaris** que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec tècnic, permetent l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

4 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics**, però no aporta elements complementaris que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec tècnic, tot i així permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

2 punts: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

0 punts: La proposta té mancances greus en **tots els elements objecte de valoració** que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei.

2 Serveis de desenvolupament sota demanda

2.1 Descripció tècnica per tipus de servei. (fins 4 punts)

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendran en consideració els següents aspectes:

- El grau d'adequació dels models proposats a les prescripcions tècniques demanades en relació als serveis de desenvolupament sota demanda
- El grau de coherència i idoneïtat dels òrgans de govern i instruments de gestió

- La idoneïtat de la proposta en relació al cicle de vida de desenvolupament exposat, des de la seva conceptualització fins al traspàs a manteniment.

Es valorarà el grau d'adequació i la coherència del model proposat respecte a la naturalesa i requeriments del servei demanat:

4 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics**, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

2 punts: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

0 punts: La proposta té mancances greus en **tots els elements objecte de valoració** que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei.

2.2 Procediments de qualitat i d'estimació de recursos (fins 4 punts)

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendran en consideració els següents aspectes:

- La claredat dels procediments de qualitat aplicables als serveis de desenvolupament, de manera que es garanteixi un desenvolupament de qualitat i sense errors.
- El detall i la concreció aportada sobre la metodologia de càlcul d'esforç dels serveis de desenvolupament sota demanda, per assegurar una estimació òptima i una valoració transparent de recursos.
- El grau de coherència i idoneïtat del model d'indicadors proposats pels desenvolupaments sota demanda.

Es valorarà el grau d'adequació i la coherència del model proposat respecte a la naturalesa i requeriments del servei demanat:

4 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics**, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

2 punts: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

0 punts: La proposta té mancances greus en **tots els elements objecte de valoració** que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei.

2.3 Equip de treball (fins 4 punts)

Es valorarà el grau d'adequació i la coherència de l'equip proposat atenent les necessitats dels serveis de desenvolupament sota demanda

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendran en consideració els següents aspectes:

- El grau d'adequació dels perfils a les activitats dels serveis de desenvolupament
- Les evidències presentades en relació a l'adequació del perfil al negoci de la UOC als serveis objecte del plec.
- Les evidències presentades en relació a l'adequació de l'equip a les tecnologies del plec.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i l'adequació a l'objecte contractual, segons els següents criteris:

4 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments**

tècnics, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

2 punts: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

0 punts: La proposta té mancances greus en **tots els elements objecte de valoració** que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei.

3 Model de Servei

3.1 Descripció del model de servei global (fins 2 punts)

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendran en consideració els següents aspectes:

- El grau d'adequació del model proposat a les prescripcions tècniques.
- El grau de definició, coherència i idoneïtat dels òrgans de govern i instruments de gestió per la presa de decisions
- La idoneïtat de la proposta en relació als perfils responsables i la seva dedicació prevista.

Es valorarà el grau d'adequació i la coherència del model proposat respecte a la naturalesa i requeriments del servei demanat:

2 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics**, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

1 punt: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació dels elements objecte de

valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

0 punts: La proposta té mancances greus en **tots els elements objecte de valoració** que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei.

3.2 Fases del Servei (fins 2 punts)

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendran en consideració els següents aspectes:

- Que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic així com pel context de treball detallat (eines i procediments)
- El grau d'adequació de les fases del servei a les prescripcions tècniques quant a temporalitat.
- La planificació del servei de transició i devolució, assegurant la coordinació de les transicions específiques
- El grau de definició dels procediments proposats que permetin l'assegurament de la continuïtat del servei i del traspàs de la informació.
- La proposta de l'organització dels recursos i equips involucrats en la transició i devolució que garanteixin una aplicació òptima del pla de transició i devolució.

Es valorarà el grau d'adequació i la coherència del model proposat respecte a la naturalesa i requeriments del servei demanat:

2 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics**, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

1 punt: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació dels elements objecte de

valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

0 punts: La proposta té mancances greus en **tots els elements objecte de valoració** que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei.

4. Arquitectura (Fins 5 punts)

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendran en consideració els següents aspectes:

- Concreció en la definició de les tasques dedicades a la gestió i manteniment de l'arquitectura corporativa de les aplicacions incloses al servei
- El plantejament i grau de definició per garantir el procés de gestió de l'obsolescència tecnològica
- El plantejament tècnic pel desenvolupament de solucions i de servei de manteniment amb metodologia devops

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i l'adequació a l'objecte contractual, segons els següents criteris:

5 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics**, aportant **elements complementaris** que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec tècnic, permetent l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

4 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics**, però no aporta elements complementaris que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec tècnic, tot i així permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

2 punts: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, **no permet assegurar** el compliment dels requisits o adequació a **allò**

demanat als plecs en la seva totalitat donat que conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració, o bé no és satisfactòria o té mancances d'adequació en algun d'ells.

1 punt: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

0 punts: La proposta té mancances greus en **tots els elements objecte de valoració** que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei.

5. Pla de transformació (Fins 12 punts)

Per tal de valorar el nivell de comprensió del licitador dels reptes que des del punt de vista dels sistemes d'informació suposa el model de gestió operativa de les TIC basat en programes, serveis digitals i millora continua, el licitador presentarà un pla de transformació dels serveis de manteniment que maximitzi l'assoliment d'aquests reptes. En aquest sentit, haurà de proposar potencials escenaris de servei en referència a la seva configuració, al model de prestació i a l'evolució dels sistemes d'informació.

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendran en consideració els següents aspectes:

- El plantejament general i la descripció de l'aportació de valor de les línies d'actuació proposades respecte al model operatiu basat en serveis digitals i programes.
- La comprensió dels reptes i com s'entomen des de la perspectiva de la proposta de transformació tècnica.
- La descripció de com el pla de transformació dels sistemes del lot s'hauria de coordinar des d'un punt de vista global per garantir la coherència completa dels sistemes.
- El grau de definició del canvi sobre cadascuna de les línies d'activitat del servei.
- La idoneïtat de la proposta en relació a la seva temporalitat.

- El detall i la concreció aportada sobre la metodologia per la gestió del canvi i que aquesta garanteixi en tot moment la continuïtat dels serveis.
- El grau de coherència i idoneïtat del model d'indicadors proposats pel seguiment del pla de transformació.
- Model d'aplicació de solucions d'IA o similars per automatitzar processos en el servei recurrent (p.ex. classificació d'incidències, predicció d'incidències, suport intel·ligent a usuaris) així com en contextos de Projectes sota demanda per adaptar els recursos amb agilitat (p.ex. generació de codi, revisió de codi o refactorització de codi).

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i l'adequació a l'objecte contractual, segons els següents criteris:

12 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics**, aportant **elements complementaris** que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, permetent l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

8 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics**, però no aporta elements complementaris que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

5 punts: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, **no permet assegurar** el compliment dels requisits o adequació a **allò demanat als plecs en la seva totalitat** donat que conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració, o bé no és satisfactòria o té mancances d'adequació en algun d'ells.

3 punts: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

0 punts: La proposta té mancances greus en **tots els elements objecte de valoració** que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei.

6. Innovació i Valor afegit

6.1 Formació en matèries vinculades al servei. (fins 2 punt)

Es valorarà el nombre d'hores de formació que es faran durant cada any de contracte. Ni la formació ni les hores necessàries per a la preparació de la formació no computaran en el consum d'hores del servei addicional, és a dir, que no tindran cap cost afegit per la UOC .

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendran en consideració els següents aspectes:

- La idoneïtat d'hores anuals compromeses de formació en matèries vinculades al plec
- El grau de coherència i idoneïtat dels àmbits de coneixement.

Es valorarà el grau d'adequació i la coherència del model proposat respecte a la naturalesa i requeriments del servei demanat:

2 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics**, i l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

1 punt: La proposta no permeti assegurar la idoneïtat i grau de coherència dels àmbits de coneixement

0 punts: La proposta té mancances greus en **tots els elements objecte de valoració** que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei.

6.2 Proves de concepte. (fins 2 punts)

Es valorarà el número d'hores de desenvolupament de proves de concepte que es faran durant cada any de contracte. Aquests desenvolupaments no computaran en el consum d'hores del servei adicional, és a dir, que no tindran cap cost afegit per la UOC.

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendran en consideració els següents aspectes:

- La idoneïtat d'hores anuals compromeses pel desenvolupament de proves de concepte.
- El grau de coherència i idoneïtat dels àmbits proposats per les proves de concepte

Es valorarà el grau d'adequació i la coherència del model proposat respecte a la naturalesa i requeriments del servei demanat:

2 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics**, i l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

1 punt: La proposta no permeti assegurar la idoneïtat i grau de coherència dels àmbits proposats per les proves de concepte

0 punts: La proposta té mancances greus en **tots els elements objecte de valoració** que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei.

Proposta Tècnica (49 punts)

1. Servei Recurrent (Fins a 12 punts)

1.1 Descripció tècnica del servei (Fins a 6 punts)

AYESA IBERMÁTICA, S.A.U.

El licitador proposa un model basat en metodologies estàndard com ITIL/Agile/DevOps, diferenciant les activitats planificades (adaptatiu, preventiu) i no planificades (correctiu, suport), que s'alineen perfectament amb el govern per programes de la UOC.

L'enfocament proposat pivota sobre una metodologia basada en marcs metodològics reconeguts com ITIL. Defineix clarament els comitès (Director, Seguiment, Operatiu) i els òrgans de govern i els indicadors proposats es basen en els ANS del Plec, complementats amb KPIs d'eficiència i qualitat, superant el compliment bàsic. Els processos definits són els coherents i adequats per a la prestació del servei recurrent.

L'enfocament proposat pivota sobre una metodologia detallada i coherent per a la millora contínua, basada en la generació d'eficiències i en la identificació d'oportunitats mitjançant indicadors clau, l'estandardització i l'automatització, amb un mecanisme clar de governança per a la implementació de millores.

El procés de gestió de l'obsolescència està correctament descrit, es proposa un model proactiu amb avaluació de riscos, basat en la vigilància tecnològica activa (no només semestral) i l'avaluació de riscos, per garantir l'alineament amb el full de ruta de la UOC. Es proposa un quadre de comandament, per fer un seguiment de la situació de les diferents aplicacions i components del lot.

Es descriu el procés d'incorporació d'aplicacions amb un procediment detallat amb checklist d'assegurament de la qualitat, on es defineix clarament el procés, incloent una checklist de lliurables (documentació, qualitat de codi, formació) per a l'acceptació.

Addicionalment la proposta aporta un valor diferencial amb la inclusió d'indicadors addicionals amb mètriques de satisfacció, esforç de l'usuari i usabilitat percebuda, així com la incorporació de set iniciatives complementàries que aporten valor al Servei Recurrent, entre les que hi ha millores d'ANS i un pla de reducció de l'activitat no planificada.

El servei recurrent presenta una metodologia completa, que permet assegurar el compliment dels requeriments tècnics descrits al plec. També aporta elements

complementaris que donen una visió innovadora i diferencial, com la inclusió d'indicadors addicionals, millores en els ANS i un pla de reducció de l'activitat. Això pot ajudar a augmentar la qualitat del servei i millorar-ne l'eficiència.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, aportant elements complementaris que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec tècnic, permetent l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 6 punts.

INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U

El licitador proposa una solució que és adequada i s'estructura en un model de suport híbrid (ITIL per a Servei Recurrent, Agile/DevOps per a Evolutius) i es defineixen clarament totes les activitats del servei recurrent (Correctiu, Adaptatiu, Preventiu, Suport).

Es realitza una correcta definició dels òrgans de govern (Comitè de Direcció, Seguiment i Operatiu) i s'alinea amb els procediments de gestió. Els indicadors proposats són els ANS del Plec, complementats amb KPIs propis de Qualitat i Eficiència.

El procediment de millora contínua proposat s'integra mitjançant l'anàlisi de dades, la generació de propostes d'eficiència i la seva revisió periòdica en els comitès de governança, assegurant un cicle formal i adequat.

La proposta defineix i concreta la gestió de l'obsolescència tecnològica, que es basa principalment en la classificació i el reporting, sense destacar eines de mitigació avançada o automatització. Defineix un Mapa d'obsolescència (Obsoleta, Revisable, Actualitzada) amb un cicle de revisió semestral.

Es descriu el procés d'incorporació d'aplicacions amb detall, amb Quality Gates, es defineix el procés d'incorporació (Passes a Producció, Assumpció del Servei), incloent una revisió de la qualitat del codi i una checklist de lliurables per a l'acceptació.

La proposta s'adequa a les necessitats del plec en referència a la descripció del model de prestació del servei recurrent, dels seus òrgans de govern, instruments de gestió i indicadors, així com els processos de millora contínua, gestió de

l'obsolescència, i incorporació d'aplicacions al manteniment. No obstant això, el licitador no aporta una visió innovadora o diferencial en relació als requeriments.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, però no aporta elements complementaris que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec tècnic, tot i així permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 4 punts.

1.2 Equip treball (Fins a 6 punts)

AYESA IBERMÁTICA, S.A.U.

L'equip presentat en l'oferta conté una sèrie de perfils que considerem adequats per la prestació del servei recurrent del contracte, ja que disposen d'àmplia experiència en el sector universitari i coneixement de l'entorn UOC. L'equip és dimensionat per a cobrir la volumetria i tots els rols mínims exigits (Responsable, Caps de Projecte, Arquitecte, Consultors/Analistes). S'inclou un Pla de Capacitat que permet absorbir pics de demanda. La volumetria d'esforç necessària, estimada en 15.547h, està alineada amb els requeriments del Plec de Prescripcions Tècniques.

L'equip ofertat pel licitador presenta evidències suficients en quant a experiència i coneixement en les tecnologies del Lot, en acreditar-se perfils especialitzats en l'ecosistema Legacy (PL/SQL/Forms) i web. L'equip compta amb perfils amb alta especialització en les tecnologies del lot (sistemes de gestió econòmica i de persones), cosa que es reflecteix en els perfils proposats.

També cal destacar que els perfils ofertats tenen experiència en el sector universitari i coneixements del negoci de la UOC i les activitats objecte del servei recurrent, aspecte crític per al LOT B. Es garanteix l'adaptació de l'equip durant la Transició.

Adicionalment, la proposta presenta perfils diferencials amb la inclusió del rol Referent Especialista de Coneixement (REC) i la funció UX/Accessibilitat integrada en el flux de manteniment recurrent, que permeten assegurar l'alineament amb la gestió operativa basada en Programes i en els estàndards de qualitat de la UOC.

L'equip presentat, gràcies a la seva experiència i coneixement, permet assegurar el compliment dels requeriments, i la seva experiència i la inclusió de rols addicionals

com l'especialista de Coneixement permeten reforçar la gestió del coneixement del Lot B, per tant, aporten elements complementaris que són de gran valor afegit per a la prestació del servei recurrent.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, aportant elements complementaris que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec tècnic, permetent l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 6 punts.

INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U

L'equip presentat en l'oferta conté una sèrie de perfils que considerem adequats per la prestació del servei recurrent, en referència als coneixements i experiència descrits. La volumetria d'esforç necessària, estimada en 16.371h de l'equip recurrent, està alineada amb els requeriments del Plec de Prescripcions Tècniques.

L'equip compta amb perfils amb alta especialització rellevants per a les tecnologies subjacents dels sistemes d'informació. Es dimensionen tots els perfils participants al servei recurrent demostrant coneixement en les tecnologies del lot: Oracle Forms, PL/SQL, J2EE, Cloud, BI/ETL.

L'adjudicatari acredita una trajectòria sòlida en la gestió integral de serveis de manteniment i suport aplicatiu en entorns complexos, alineada amb els nivells d'atenció i tipologies de manteniment (correctiu, adaptatiu i preventiu) requerits per la Universitat.

La proposta s'adequa a les necessitats del plec en referència a l'equip de treball per la prestació del servei recurrent, les seves tasques, dedicació ofertada, així com l'experiència, i coneixements dels perfils. No obstant això, no aporta una visió innovadora o diferencial en relació als requeriments, ni experiència en l'entorn universitari.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, però no aporta elements complementaris que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec tècnic, tot i així permet l'adequació de la solució a les necessitats

específiques del servei demanat. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 4 punts.

2. Serveis de desenvolupament sota demanda (Fins a 12 punts)

2.1 Descripció tècnica per tipus de servei sota demanda (Fins a 4 punts)

AYESA IBERMÁTICA, S.A.U.

El licitador identifica i descriu correctament els fluxes per l'aprovisionament i execució dels diferents models del Plec de Prescripcions Tècniques: petit evolutiu, projecte d'abast tancat, abast obert i esforç tancat i abast obert i esforç obert. Defineix un model d'execució clar, amb un cicle de vida Híbrid (Scrum/Kanban/Waterfall) adaptat a la naturalesa dels projectes del lot.

Els òrgans de govern proposat són coherents i idonis per la governança de projectes executats amb el model de qualitat requerit a la UOC. Els òrgans de govern del servei recurrent (Comitès de Direcció/Seguiment) s'utilitzen per a la gestió de la demanda i la prioritització dels projectes sota demanda. Es detalla la figura del Cap de Projecte com a garant de l'execució.

La solució proposada és la idònia en relació al cicle de vida de desenvolupament, ja que es defineix un cicle clar de 8 fases, incloent l'estimació a dos nivells i el traspàs a manteniment com a fase formal amb lliurables de qualitat (documentació tècnica, funcional i base de dades de coneixement).

La proposta s'adequa a les necessitats del plec, ja que la solució proposada és completa i coherent i es proposa la incorporació d'acords de nivell d'experiència d'usuaris (XLA's) per conèixer la percepció d'usuari, fet que s'alinea amb els objectius de la UOC.

En definitiva, La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 4 punts.

INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U

La proposta defineix un model d'execució clar, amb un Cicle de Vida Híbrid (Agile/Waterfall) adaptat a la naturalesa dels projectes, cobrint tots els models (Abast/Esforç tancat/obert) requerits en el plec de prescripcions tècniques.

Els òrgans de govern (Comitès) s'utilitzen per a la gestió de la demanda i la priorització dels projectes. Es detallen els rols clau i la gestió de riscos, cimentats en el Responsable del Servei i de les Unitats de Suport (Arquitectura, Qualitat, UX, Seguretat i Innovació).

Es defineix un cicle clar de 8 fases que integra l'estimació, la gestió de riscos i el traspàs a manteniment com a fase formal amb lliurables de qualitat (documentació, base de dades de coneixement)

La proposta s'adequa a les necessitats del plec, ja que la solució proposada és completa i coherent i es proposa un cicle de vida híbrid (Agile/Waterfall) altament adaptat als sistemes de gestió per reduir el risc d'execució i garantir la qualitat dels lliurables, fet que s'alinea amb els objectius de la UOC.

En definitiva, La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 4 punts.

2.2 Procediments de qualitat i estimació d'esforços (Fins a 4 punts)

AYESA IBERMÁTICA, S.A.U.

El model proposat està basat en l'elaboració d'un pla de qualitat basat en uns procediments que presenten claredat, com ho són els indicadors de Qualitat enfocats al compliment dels Quality Gates, el model de qualitat basat en la ISO/IEC 25010 i l'èmfasi en el compliment de les normatives d'accessibilitat (WCAG AA).

El licitador inclou un detall del mètode de càlcul que usa el mètode Punts d'història per a desenvolupaments àgils i un model de Punts de Funció o anàlisi per analogia per a projectes més complexos. També es proposa el càlcul d'esforç inicial a través d'una fitxa prèvia JIRA, proposta que permetria mesurar i millorar la fase de maduració dels projectes.

Es proposen indicadors d'eficiència i qualitat clars (KPIs), incloent mètriques d'estimació (variació pressupostària), qualitat (densitat de defectes) i gestió del projecte, que es consideren coherents i idonis.

La proposta s'adequa a les necessitats del Plec de Prescripcions Tècniques en quant a compliment del pla de qualitat i en quant a disposar d'una eina de valoració i estimació d'esforços.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 4 punts.

INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U

Es proposa un model de gestió de la qualitat alineat amb el Model de Qualitat de la UOC, basat en els estàndards ISO/IEC 25010 en les directrius de l'ISTQB (International Software Testing Qualifications Board). El seguiment del compliment de la qualitat en el servei es farà amb la persona responsable de qualitat de la UOC.

El mètode d'estimació per a projectes tancats és l'Anàlisi de Punts Funció (FP), un mètode formal per a projectes tradicionals. Per a projectes àgils s'utilitza l'estimació per Punts Història i la Velocitat de l'equip. S'inclouen procediments de validació i ajust per a l'estimació, no obstant manca concreció en la metodologia de càlcul.

Manca concreció en la definició d'indicadors que permetin mesurar de manera transparent l'activitat sota demanda, manca descripció i determinar-ne valors objectiu.

La proposta no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria, o té mancances de detall i/o adequació dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

2.3 Equip de treball (Fins a 4 punts)

AYESA IBERMÁTICA, S.A.U.

Els perfils presentats s'adeqüen a les necessitats del Plec de Prescripcions Tècniques. Es garanteix un pool de talent per a la flexibilitat amb perfils especialitzats en totes les àrees necessàries per al desenvolupament de sistemes de gestió.

Es presenta experiència en el sector universitari i coneixement de l'entorn UOC de tot l'equip proposat, que acredita una experiència contrastada en serveis de manteniment i evolució d'aplicacions universitàries i corporatives d'alt volum, amb especialització en el ventall tecnològic del Lot B i un coneixement profund de les metodologies i eines corporatives de la UOC.

Els perfils proposats tenen els coneixements tecnològics adequats per a la prestació del servei, al tenir experiència tècnica en les eines pròpies del lot i ser capaços de cobrir tot l'espectre de projectes de desenvolupament sobre la tecnologia OutSystems, Cloud Native, Canvas i tecnologies web.

En definitiva, la dotació i l'especialització són excel·lents i s'ajusten perfectament a la demanda potencial requerida pels desenvolupaments sota demanda.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 4 punts.

INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U

Els perfils presentats s'adeqüen a les necessitats del Plec de Prescripcions Tècniques. En la proposta es posa en evidència que es posen a disposició els perfils requerits al plec per l'execució de projectes sota demanda, com ho són el Cap de Projecte, Arquitecte, Consultor Sènior/Analista Sènior, Analista/Desenvolupador i QA/Tècnic de Desplegament.

La proposta cita l'experiència en el sector públic com a evidència d'idoneïtat, però no es pot relacionar amb el coneixement del sector universitari, ni del model de gestió TIC basat en programes, serveis digitals ni dels processos clau del negoci de la UOC, per tant la proposta no es pot considerar completa.

Els perfils proposats tenen els coneixements tecnològics adequats per a la prestació del servei. L'equip de Sota Demanda presenta perfils amb l'experiència necessària

en les tecnologies subjacents als sistemes del lot (bases de dades, llenguatges de programació, etc.). Es proposa un pool de recursos per a pics de demanda.

L'equip de treball presentat, dóna garanties per assegurar que es podria realitzar el servei de desenvolupament sota demanda amb la qualitat i nivell d'exigència requerits. No obstant això, no es compleix el requeriment d'aportar experiència i coneixements en l'àmbit dels processos universitaris orientats a serveis digitals.

La proposta no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria, o té mancances de detall i/o adequació dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

3. Model de Servei (Fins a 4 punts)

3.1 Model organitzatiu global (Fins a 2 punts)

AYESA IBERMÀTICA, S.A.U.

El model de servei que descriu la solució proposada s'adequa als requeriments del Plec de Prescripcions Tècniques i està degudament detallat i explicat amb detall. El model es basa en la Cogovernança i la Col·laboració, garantint el compliment dels tres nivells d'interlocució de la UOC (Estratègic, Tàctic i Operatiu). El model és coherent amb la gestió de sistemes de gestió del LOT B.

Es defineixen clarament els òrgans de govern (Comitè de Direcció, Comitè Operatiu i Comitè de Seguiment) i Comitès tècnics transversals (Arquitectura, Qualitat, Seguretat, UX/Innovació), així com els seus objectius i periodicitat, assegurant una estructura formal per a la presa de decisions.

Es defineixen tots els rols clau de govern i de gestió del servei (Responsable de Servei, Gestor de Compte, Caps de Projecte), amb una dedicació que es considera adequada per a la gestió d'un servei crític com el del LOT B.

En definitiva, la proposta presenta un model organitzatiu coherent, eficient i adequat, en la que també es proposa incorporar, l'ús d'eines basades en intel·ligència artificial per agilitzar tasques de manteniment i incorporar XLA per mesurar l'experiència d'usuari.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i

permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U

El model de servei que descriu la solució proposada s'adequa als requeriments del Plec de Prescripcions Tècniques i està degudament detallat i explicat amb detall. La proposta es basa en un model de relació amb dos eixos: Eix de Servei (Gestió Contractual, Governança, Tècnica) i Eix de Qualitat/Mètrica.

El model descrit contempla tots els eixos del servei (recurrent, sota demanda) i conté i proposa els òrgans necessaris per la seva governança: Comitè de Direcció, Seguiment i Operatiu, amb l'identificació i participació dels diferents òrgans: Es proposa una estructura de gestió de serveis organitzada en Service Delivery Management (SDM) i Oficina de Gestió de Servei (OGS). Aquesta estructura garanteix el compliment contractual i el control de la qualitat. Els instruments per a dur a terme el model de servei proposat seran de 3 nivells, tàctic, operatiu i estratègic.

S'identifiquen, tots els perfils responsables i les seves tasques. Defineix una estructura de governança sòlida i transversal que inclou tots els rols de responsabilitat exigits per a la gestió global del servei.

En definitiva, la proposta presenta un model organitzatiu coherent, eficient i adequat.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

3.2 Fases del servei (Fins a 2 punts)

AYESA IBERMÁTICA, S.A.U.

La proposta adapta els seus procediments i el seu model de govern (Cogovernança) a la realitat crítica del LOT B (PL/SQL i Oracle Forms, tecnologies web i BI), garantint l'ús dels procediments ITIL i les eines corporatives.

La proposta de Fase de Transició d'un (1) mes (4 setmanes) s'ajusta al màxim de 2 mesos permès. Es focalitzaran les activitats de captura i consolidació de coneixement en BISIS i DMMDP.

Es proposa un pla de Transició detallat, amb una durada òptima de 2 mesos i enfocada als sistemes de BI Legacy, nous al lot, respecte el servei actual de SDONE, que permeten l'assegurament de la continuïtat del servei i del traspàs de la informació.

Els procediments proposats donen garanties per assolir els objectius proposats. Es descriuen els procediments: Mètode de transferència (coneixement i tecnologia), Requeriments mínims d'acceptació (per aplicació), Pla d'entrega i Tancament Formal que permeten assegurar la continuïtat i el traspàs del servei.

Es presenten els següents perfils per a la Fase de Transició: Responsable de Transició. Coordinador/a del Servei Recurrent. Responsable de Projectes i Referents Especialistes de Coneixement, que garanteixen un aplicació òptima del Pla de Transició.

La proposta cobreix tots els aspectes sol·licitats al Plec de Prescripcions Tècniques i permet assegurar-ne el correcte plantejament.

En definitiva, La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U

La solució proposada és l'específica per als serveis descrits en el Plec de Prescripcions Tècniques, donant molta rellevància a la fase de transició del servei, que està orientada des de dues vessants: la transferència del coneixement de les aplicacions del lot i l'ampliació de la visió extrem a extrem del servei.

Es defineixen les tres fases (Transició, Execució Regular i Devolució), amb la Transició limitada a 2 mesos i la Devolució també en 2 mesos.

La proposta defineix amb precisió les fases de Transició, Prestació Regular i Devolució, assegurant una traçabilitat total en el cicle de vida del servei. La planificació destaca per la seva capacitat de coordinació en les transicions

específiques, garantint un traspàs de poders ordenat i sense fissures amb els proveïdors sortints i entrants.

La transferència de coneixement es basa en un pla de 6 punts, que inclou sessions de formació, documentació i Shadowing. Es planifiquen degudament les sessions de la transferència de coneixement durant la fase de transició.

Es detalla l'equip de la fase de transició i amb llur dedicació amb la relació de perfils i dedicació prevista. Es considera una participació i distribució adequada, i que involucra tots els perfils, incloent els responsables de transició, equip tècnic funcional i oficines de suport.

La proposta cobreix tots els aspectes sol·licitats al Plec de Prescripcions Tècniques i permet assegurar-ne el correcte plantejament.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

4. Arquitectura (Fins a 5 punts)

AYESA IBERMÀTICA, S.A.U.

La proposta presentada és sòlida i ben estructurada. Posa en valor la diferenciació entre el cicle de vida documental del Disseny d'Arquitectura (DA), de la Recepta Cloud i les decisions d'arquitectura. La metodologia proposada, integrada dins de cada evolutiu, garanteix l'actualització contínua i la traçabilitat tècnica, superant en punts l'estàndard habitual i assegurant un alineament rigorós amb els principis d'arquitectura.

En referència al procés de gestió de l'obsolescència tecnològica, la proposta aporta una visió innovadora a través d'una Matriu de Decisió ben estructurada. No es limita a una vigilància passiva, sino que defineix KPIs específics per tecnologia (Java, PL/SQL, BI, Solaris), integrats en un quadre de comandament a Jira. Aquest mecanisme diferencial permet objectivar el deute tècnic i garanteix una gestió proactiva i mesurable que supera el nivell de compliment establert als plecs.

La proposta és tècnicament molt sòlida i ofereix un nivell de detall que evidencia una descripció precisa dels mecanismes a aplicar. Aporta un valor diferencial clau en definir un pipeline DevSecOps amb controls estrictes ("Quality Gates"): Des del

requisit de Build únic i els controls de seguretat (SAST/SCA/DAST), fins a la validació automàtica en Accessibilitat (UX/WCAG AA). La integració nativa de la observabilitat (SLI/SLO) i el bloqueig dels desplegaments sense el DA o la Recepta aprovats garanteixen una industrialització segura que supera amb escreix els estàndards habituals.

Adicionalment, es proposen millores addicionals en tres àmbits clau que amplien i reforcen el model actual: en primer lloc, s'eleva l'enfocament d'un model DevOps a un DevSecOps integrant la seguretat des del disseny; en segon lloc, s'incorpora IA Generativa com a suport tècnic avançat, oferint suggeriments de refactoring, detecció primerenca de vulnerabilitats, generació de proves i correlació intel·ligent de logs amb supervisió humana; i, finalment, s'afegeixen garanties operatives crítiques mitjançant smoke checks post desplegament i monitorització immediata d'ANS, assegurant l'estabilitat del servei i el compliment del calendari crític de la UOC.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, aportant elements complementaris que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec tècnic, permetent l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 5 punts.

INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U

La proposta cobreix amb solvència i precisió les tasques requerides (manteniment del DA, validació, infraestructura i capacitat) i assegura el compliment normatiu gràcies a un model d'"arquitecte integrat als equips", que garanteix coherència tècnica i la governança.

La solució defineix un procés sòlid i alineat amb el "Full de ruta de Programari" de la UOC, establint una classificació clara dels actius (Obsoleta, Revisable, Actualitzada) i un flux de treball ben definit (Identificació → Planificació → Execució).

La proposta descriu un cicle de vida complet (CI/CD) basat en eines estàndard de mercat (Jenkins, SonarQube, Artifactory i JIRA) i integra Quality Gates i controls de seguretat (DevSecOps/OWASP).

La proposta cobreix els requeriments del Plec de Prescripcions Tècniques, però no aporta una visió innovadora i diferencial, sino que és força continuista amb les solucions implementades actualment.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, però no aporta elements complementaris que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec tècnic, tot i així permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 4 punts.

5. Pla de Transformació (Fins a 12 punts)

AYESA IBERMÁTICA, S.A.U.

La proposta presentada en relació al plantejament general denota una bona comprensió de la situació inicial i una correcta identificació del punt de partida, ja que el pla és una resposta directa als reptes estratègics de la UOC i el model de gestió operativa basat en programes i serveis digitals. El pla defineix una visió clara, principis rectors i objectius alineats a l'evolució dels sistemes de gestió del LOTB, basant-se en l'excel·lència operativa, la gestió de dades i la preparació per a l'evolució tecnològica (enfocament principal del LOT B).

Es demostra una comprensió dels reptes del lot (la gestió de les dades, la transició d'eines). La resposta tècnica és sòlida i coherent (basada en la consolidació d'eines i processos). Inclou una proposta d'aplicació de solucions d'IA i automatització amb els següents beneficis esperats (Eficiència: reducció del temps de resposta i execució de tasques repetitives. Qualitat: menys errors humans i més robustesa dels sistemes. Anticipació: capacitat de predir i evitar incidències abans que es produeixin. Innovació: ús de tecnologies emergents alineades amb l'estratègia digital de la UOC.).

La coordinació global es garanteix amb l'establiment d'una estructura de governança paral·lela per al Pla de Transformació, que treballa conjuntament amb els òrgans de gestió del servei recurrent (Comitè de Direcció). Aquesta estructura assegura la visió global i l'alineació del Pla amb els objectius del plec.

Es fa una descripció completa del model de funcionament del LOT en mode transformat, per tal de definir la gestió del canvi degudament. Es descriu una transformació que impacta en totes les línies del Lot B amb objectius, pràctiques i mètriques clares: Servei recurrent, Serveis sota demanda i Governança i

interlocució. Es descriu la Metodologia de gestió del canvi i continuïtat del servei enfatitzant la visió extrem a extrem, que permetrà assegurar una major qualitat del Pla de Transformació.

La proposta de temporalitat és idònia i coherent amb la durada del contracte i la prioritat de la UOC. La planificació articula les iniciatives al llarg dels 2 anys del contracte inicial, prioritzant les accions de gestió i qualitat (preparació per al canvi) a l'inici. Es tracta d'una planificació alineada amb el marc contractual, amb activitats definides de forma esglaonada en els diferents anys del contracte.

La metodologia de gestió del canvi es presenta com un procés estructurat, mesurat i traçable que garanteix la continuïtat del servei i l'alineament amb la governança del plec (Comitè Operatiu mensual, Comitè de Direcció trimestral i Memòria anual).

Es proposen indicadors adequats per al seguiment de pla, i també s'inclouen indicadors d'adopció i cultura que es consideren estratègics, per tal de poder mesurar fins a quin punt l'organització incorpora els canvis.

La proposta integra l'aplicació d'IA i automatització per transformar tant el servei recurrent com els projectes sota demanda, amb l'objectiu d'augmentar l'eficiència, la qualitat i l'agilitat. S'inclou un pla de solucions basades en IA amb classificació intel·ligent d'incidències, Assistents virtuals i chatbots per a suport de primer nivell i Generació de codi assistida per IA, així com a l'ús d'IA en la generació automàtica de casos de prova a partir de requisits funcionals.

Addicionalment, es proposa la creació d'un subcomitè d'Innovació com a grup de treball vinculat al Comitè Operatiu, per a poder gestionar el pla de transformació, que fa que augmentin les possibilitats d'assoliments d'objectius.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, aportant elements complementaris que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec tècnic, permetent l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 12 punts.

INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U

La proposta presentada, a nivell de plantejament general, denota certa manca de comprensió de la situació inicial, ja que no s'enllaça el pla de transformació amb el

model operacional orientat a Programes de la UOC. La proposta es basa per un costat en una vessant tecnològica basada en migració a tecnologies més actuals, i per l'altre en el concepte de producte digital que no té encaix en el model UOC, ja que ja es disposa d'un model de servei digital.

Es reconeixen els reptes d'obsolescència i d'evolució d'eines. Les solucions tècniques proposades són sòlides i es basen en la consolidació d'eines i processos, s'inclouen propostes relacionades amb la IA: Acceleradors d'intel·ligència Artificial, Assistent de ticketing, IA per l'automatització d'accions resolutives, GitHub Copilot.

La coordinació del pla de transformació es garanteix mitjançant l'ús dels òrgans de governança existents. La planificació preveu la coordinació amb els òrgans de govern de la UOC, assegurant la coherència global dels sistemes.

En referència a la definició del canvi es descriuen una sèrie de punts a realitzar, però manca concreció i detall de com es duran a terme aquestes accions. Es proposa un Pla de transformació del model de gestió de serveis a Producte Digital, tot i que no s'aprecien els possibles beneficis per la UOC, ja que no s'orienta a Programes i Serveis Digitals.

La planificació articula les iniciatives al llarg dels 2 anys del contracte inicial, prioritzant les accions de gestió i qualitat (preparació per al canvi) a l'inici. Es tracta d'una planificació alineada amb el marc contractual.

Es defineix una metodologia de gestió del canvi que garanteix la continuïtat mitjançant la comunicació, la formació i la validació dels riscos d'adopció.

S'identifica la necessitat de mesurar la transformació del model orientat a producte i es descriuen una sèrie de mètriques per mesurar l'èxit, com la velocitat, la taxa d'adopció, la satisfacció de l'usuari, taxa de retenció i el temps de resposta, però es tracta d'indicadors de la solució basada en producte i no es considera idònia pels interessos de la UOC, al no estar orientada al model de Programes/Servei Digitals.

Es proposa utilitzar Minsait AI (InnoVA) per a la detecció de patrons i l'automatització. Es proposen solucions concretes (ALiaDOS) com EstimatiA per a l'estimació objectiva d'esforços en projectes sota demanda, ResolutiA per a l'automatització d'accions resolutives en el servei recurrent, i l'ús de GitHub Copilot per millorar l'eficiència i la qualitat del codi. Aquestes solucions es consideren adequades.

La proposta no és completa i no cobreix tots els aspectes en relació al procés de transformació dels serveis de manteniment de la UOC, especialment en els

aspectes relacionats amb el planejament general, la gestió del canvi i els indicadors de seguiment del pla de transformació.

Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no permet assegurar el compliment dels requisits o adequació a allò demanat als plecs en la seva totalitat donat que conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració, o bé no és satisfactòria o té mancances d'adequació en algun d'ells, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 5 punts.

6. Innovació i Valor Afegit (Fins a 4 punts)

6.1 Formació en matèries vinculades al servei (Fins a 2 punts)

AYESA IBERMÁTICA, S.A.U.

En el pla de formació es proposen 60h de formació anuals.

Es proposa la creació d'un pla de formació anual que s'alinea directament amb els reptes i les tecnologies del LOT B, incloent-hi temes clau de qualitat, evolució d'eines de desenvolupament, i gestió de projectes (basada en els diversos Centres d'Excel·lència de què disposen).

Es proposen formacions adequades i alineades amb els objectius del plec de prescripcions tècniques com la IA aplicada al manteniment de programari i proves o UX Intel·ligent i accessibilitat amb suport d'IA.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U

En el pla de formació es proposen 40h de formació anuals.

La proposta del pla de formació es centra únicament en matèries de Microsoft Fabric i Power BI i només cobreix unes tecnologies molt concretes, no té una visió global sobre l'àmbit tecnològic del plec (Oracle Forms, PL/SQL, J2EE, Cloud, BI/ETL) ni sobre noves tendències tecnològiques.

Per aquest motiu, es considera que la proposta no permet assegurar la idoneïtat i grau de coherència dels àmbits de coneixement, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 1 punt.

6.2 Proves de concepte (Fins a 2 punts)

AYESA IBERMÁTICA, S.A.U.

Es proposen 200h de proves de concepte.

Els àmbits proposats són altament idonis per al LOT B, incloent-hi l'exploració de xatbots i assistents virtuals 24/7 i l'Automatització de proves i assegurement de la qualitat per millorar l'eficiència, que és l'eix clau del pla de transformació.

També destaca l'especialització de l'equip que farà les PoCs, proposant que els perfils s'ajustin de manera dinàmica, al llarg de la vigència del Contracte, als requisits i a la cobertura a prestar en cada moment.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U

Es proposen 40h de proves de concepte l'any.

Els àmbits proposats (Microsoft Fabric i Power BI) són genèricament coherents amb els reptes de la UOC (transformació digital). No obstant això, manca la concreció en les solucions o eines específiques a explorar (per exemple, eines de reducció de dedicació de servei recurrent, o d'assegurement de la qualitat), reduint la idoneïtat de la proposta davant les necessitats concretes del LOT B.

Per aquest motiu, es considera que la proposta no permet assegurar la idoneïtat i grau de coherència dels àmbits de coneixement, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 1 punt.

Puntuació final

Per tot l'exposat, es conclou que la puntuació total obtinguda pels licitadors en el Sobre núm. 2 és la següent:

Taula de puntuació			
Puntuació màxima	49 punts	AYESA IBERMÁTICA , S.A.U.	INDRA SOLUCIONE S TECNOLÓGI CAS DE LA INFORMACI ÓN, S.L.U
1. Servei recurrent 1.1. Descripció tècnica del servei 1.2. Equip de treball	12 punts 6 punts 6 punts	12 punts 6 punts 6 punts	8 punts 4 punts 4 punts
2. Serveis de desenvolupament sota demanda 2.1. Descripció tècnica per tipus de servei 2.2. Procediments de qualitat i estimació d'esforços 2.3. Equip de treball	12 punts 4 punts 4 punts 4 punts	12 punts 4 punts 4 punts 4 punts	8 punts 4 punts 2 punts 2 punts
3. Model de servei 3.1. Descripció del model de servei global 3.2. Fases del Servei	4 punts 2 punts 2 punts	4 punts 2 punts 2 punts	4 punts 2 punts 2 punts
4. Arquitectura	5 punts	5 punts	4 punts
5. Pla de transformació	12 punts	12 punts	5 punts
6. Innovació i valor afegit 6.1. Formació en tendències tecnològiques 6.2. Proves de concepte	4 punts 2 punts 2 punts	4 punts 2 punts 2 punts	2 punts 1 punt 1 punt
TOTAL		49 punts	31 punts

A continuació es mostra la valoració després de l'aplicació de la fórmula de normalització:

Taula de puntuació			
Puntuació màxima	49 punts	AYESA IBERMÁTICA, S.A.U.	INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U
1. Servei recurrent 1.1. Descripció tècnica del servei 1.2. Equip de treball	12 punts 6 punts 6 punts	12 punts 6 punts 6 punts	8 punts 4 punts 4 punts
2. Serveis de desenvolupament sota demanda 2.1. Descripció tècnica per tipus de servei 2.2. Procediments de qualitat i estimació d'esforços 2.3. Equip de treball	12 punts 4 punts 4 punts 4 punts	12 punts 4 punts 4 punts 4 punts	8 punts 4 punts 2 punts 2 punts
3. Model de servei 3.1. Descripció del model de servei global 3.2. Fases del Servei	4 punts 2 punts 2 punts	4 punts 2 punts 2 punts	4 punts 2 punts 2 punts
4. Arquitectura	5 punts	5 punts	4 punts
5. Pla de transformació	12 punts	12 punts	5 punts
6. Innovació i valor afegit 6.1. Formació en tendències tecnològiques 6.2. Proves de concepte	4 punts 2 punts 2 punts	4 punts 2 punts 2 punts	2 punts 1 punt 1 punt
TOTAL		49 punts	31 punts

Finalment, la puntuació obtinguda pels licitadors ordenada de forma decreixent és la següent:

AYESA IBERMÁTICA, S.A.U.	49 punts
INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U	31 punts

Signat,

Enric Espejo Martinez
Director Àrea Tecnologia