

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 E)

1. Antecedents

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

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

LOT	Empresa admesa
E	INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U
E	INETUM ESPAÑA, S.A.

En data 30 de 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 quals 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 continua 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 en quan 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 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 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 permet 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)

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

El licitador proposa un model basat en metodologia orientada a gestió de serveis recurrents i les millors pràctiques d'ITIL. La proposta defineix el servei recurrent al voltant de 3 pilars: Manteniment Preventiu/Correctiu/Evolutiu, Gestió de Servei i Ecosistema Tecnològic. Es tracta doncs, d'un plantejament adequat.

La proposta relaciona cada activitat i procés amb els òrgans de govern, els instruments i indicadors pel seu seguiment. Els processos definits són els coherents i adequats per a la prestació del servei recurrent, basats en la metodologia ITIL.

Es proposa un model de Millora Contínua amb enfocament ITIL i la figura d'un Service Manager amb objectius clars per a la reducció de correctius i augment d'evolutius, també es detalla l'esglaonament entre els nivells N2/N3 del servei i el N1 del SAU.

La proposta defineix i concreta la gestió de l'obsolescència tecnològica, es proposa una solució basada en auditories i el seguiment de les polítiques de fi de vida d'Atlassian. Descriu les activitats concretes i la seva periodicitat. El procés descrit garanteix que les plataformes tecnològiques de les quals és responsable tinguin un pla d'actualització d'acord amb el full de ruta de les plataformes tecnològiques de la UOC. També es proposa la idea de promoure de manera proactiva entre les diferents àrees de negoci la necessitat d'una gestió adequada de l'obsolescència.

Es descriu el procés d'incorporació d'aplicacions amb detall, s'inclou el flux complet i les seves activitats. El pla d'incorporació d'aplicacions inclou la transferència de coneixement i l'actualització de llistats de serveis. Aquesta fase es divideix en tres etapes: validació, estabilització i servei permanent.

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 elements complementaris que donin 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.

INETUM ESPAÑA, S.A.

El licitador proposa un model que agrupa totes les activitats del servei recurrent descrites al Plec de Prescripcions Tècniques i les classifica en globals, no planificades i planificades, amb equips multidisciplinars i amb una descripció de les activitats plenament lligada als processos, procediments i eines corporatives de la UOC. Té en compte en la seva definició la relació de totes les activitats amb els processos dels actors que es relacionen amb el servei.

La proposta relaciona cada activitat i procés amb els òrgans de govern, els instruments i indicadors pel seu seguiment. Els processos definits són els coherents i adequats per a la prestació del servei recurrent amb els òrgans de govern descrits, basats en la metodologia ITIL.

L'enfocament proposat pivota sobre una metodologia detallada i coherent per a la millora contínua, basada en processos estandarditzats i mesurables. Proposa la definició i mesura d'objectius de millora continua classificant els serveis del Lot segons la maduració de la tecnologia que els suporten, i la satisfacció del sistema en termes tecnològics (eficiència TI, estabilitat, nivells de servei, obsolescència) i termes d'usuari (eficiència, compliment d'expectatives).

El procés de gestió de l'obsolescència està correctament descrit i relacionat amb el full de ruta de la tecnologia descrit al plec, amb activitats proactives (de vigilància, d'anàlisi, de gestió de riscos, fent propostes). Es descriuen els òrgans de govern en els que es tracta, els instruments i els indicadors que donen suport al procés.

Es descriu el procés d'incorporació d'aplicacions amb el conjunt d'activitats necessàries per garantir la prestació del servei. Aquestes activitats cobreixen tots els aspectes que es consideren necessaris per la correcta incorporació (identificació, validació, register, transferència del coneixement, adequació del servei, adaptació de procediments, validació de la transferència, explotació i gestió del canvi), així com els òrgans de govern, instruments i indicadors del procés.

Addicionalment, s'assoleix el compromís d'incorporació de mecanismes d'automatització, prevenció, i capacitat de desbordament que apunten a un model de servei robust i eficient.

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 reducció de l'activitat no planificada a través de solucions basades en l'automatització.

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 amb 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.

1.2 Equip treball (Fins a 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 3.837h, està alineada amb els requeriments del Plec de Prescripcions Tècniques.

Es dimensionen tots els perfils participants al servei recurrent, d'on en destaca l'experiència dels perfils tècnics en migracions de Data Center a Cloud i en customització de JIRA. El Pla de Gestió de la Continuïtat garanteix la cobertura amb l'assignació de perfils suplents, i en cas de rotació i es demostra experiència en el sector públic.

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.

INETUM ESPAÑA, S.A.

L'equip presentat en l'oferta conté una sèrie de perfils que es consideren 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. La volumetria d'esforç necessària, estimada en 4.163h, està alineada amb els requeriments del Plec de Prescripcions Tècniques.

L'equip ofertat pel licitador presenta evidències suficients pel que fa a experiència i coneixement en les tecnologies del Lot, en acreditar-se perfils sèniors amb més de 10 anys d'experiència en aquestes tecnologies.

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, ja que acrediten disposar d'experiència en Jira Data Center/Cloud, ScriptRunner Groovy i Devops en grans comptes públics.

Adicionalment, la proposta presenta la creació de l'Oficina de Suport al Servei (Responsable d'Arquitectura, Qualitat, Seguretat, UX), que inclou: Gestió global del Contracte, Gestió global del Servei i Projectes, Gestió global de la Transició i Devolució del Servei, Millora continua del Servei i Gestió de la Transformació, que permeten assegurar l'alineament amb la gestió operativa UOC basada en Programes.

L'equip presentat, gràcies a la seva experiència i coneixement, permet assegurar el compliment dels requeriments, i la seva experiència i l'Oficina de Suport al Servei 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.

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

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

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

La proposta es basa en un model que ofereix tres tipologies de projecte: Projecte Tancat (Metodologia Waterfall, integrant-hi bones pràctiques d'Agile), Manteniment Evolutiu (Kanban) i Desenvolupament Evolutiu (Scrum). L'ús de models híbrids (Scrum/Kanban) per als evolutius s'alinea amb la demanda.

Els òrgans de govern proposat són coherents i idonis per la governança de projectes executats amb metodologies àgils, com per exemple el rol de scrum master en el Comitè Operatiu. Com a instruments de gestió es proposen eines de mesura de la qualitat com SonarQube, conjuntament amb la definició de sondes i alertes tècniques i funcionals.

El cicle de vida es detalla en 6 etapes (Definició, Planificació, Disseny, Desenvolupament, Proves i Certificació, Desplegament) i s'integra l'ecosistema Atlassian en cada fase.

La proposta ofereix un marc de gestió de projectes sòlid amb opcions de desenvolupament àgil i tradicional, que garanteix la capacitat de gestió dels diferents tipus de demanda.

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.

INETUM ESPAÑA, S.A.

El licitador identifica i descriu correctament els fluxos 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. Proposa un model basat 100% en metodologies àgils a nivell d'execució.

Els òrgans de govern proposat són coherents i idonis per la governança de projectes executats amb el model de qualitat CMMI/DEV 5. Com a instruments de gestió i indicadors, s'usa també una solució basada amb metodologies àgils com ho són el Service Backlog, Team Backlog o Sprint Backlog.

La proposta descriu el cicle de vida en el marc agile amb un pla d'implantació DevOps. Coherent, detallat i adaptat a les eines UOC en cada fase (Construcció, proves unitàries, proves de seguretat, proves d'integració i implantació).

La proposta s'adequa a les necessitats del plec, ja que la solució proposada és completa i coherent i a proposta capta la filosofia d'agilitat i ofereix models de servei versàtil, 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)

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.

INETUM ESPAÑA, S.A.

El model proposat està basat en l'elaboració d'un pla de qualitat basat en el model de Qualitat propi d'INETUM certificat en CMMI/DEV 5, que inclou auditories, revisions tècniques i ús d'eines UOC (SonarQube, Xray) i amb indicadors de qualitat i execució, tots ells alineats amb el descrit a l'annex de qualitat del plec de

prescripcions tècniques. Es detalla el contingut del pla de qualitat incloent els estàndards i normatives que marca la UOC.

El licitador inclou un detall del mètode de càlcul dels Punts Història Estàndard (PHE), un mètode àgil, transparent i calibrat amb dades històriques, incloent ajustos per complexitat i activitats no estàndard, per al model d'estimació d'esforços dels nous desenvolupaments sota demanda.

Es defineixen indicadors d'assegurament de la qualitat (Quality Gate, no conformitats, etc.) i sobre el control de qualitat (indicadors sobre el testing, proves de regressió o la definició d'una estratègia de proves).

La proposta s'adequa a les necessitats del Plec de Prescripcions Tècniques en quant a acompliment del pla de qualitat i pel que fa 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.

2.3 Equip de treball (Fins a 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, en destaca l'experiència en migració a Cloud i en projectes de grans dimensions. S'inclou la figura del "Tècnic de Desplegament/QA" per a l'execució de tasques de CI/CD i l'actualització de la CMDB. Es proposa un pool de recursos per a pics de demanda.

L'equip de treball presentat, dona 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 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.

INETUM ESPAÑA, S.A.

Els perfils presentats s'adequen a les necessitats del Plec de Prescripcions Tècniques. En la proposta es dimensiona l'equip fins a 31 professionals (incloent governança) per al Sota Demanda, amb el suport de centres de serveis.

Els perfils presentats tenen l'experiència en el negoci de la UOC i en el sector Universitari, requerits en el Plec de Prescripcions Tècniques. Es proposen perfils clau amb alta especialització i experiència, com QA Engineer/Jira Administrator amb Groovy ScriptRunner.

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 les tecnologies del lot (PL/SQL i Oracle Forms, Web i BI/ETL).

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.

3. Model de Servei (Fins a 4 punts)

3.1 Model organitzatiu global (Fins a 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.

INETUM ESPAÑA, S.A.

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 és multidimensional i es recolza en 4 àrees (Governança, OSS, Oficina de Testing, Oficina d'Innovació & IA).

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: Oficina de Suport al Servei (amb Resp- Arq, Qualitat, Seguretat, UX), Oficina Testing i Oficina d'innovació. 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. El rol de Responsable de Serveis amb Visió Extrem a Extrem és clau per a la coordinació multi-proveïdor. La proposta demostra una alta comprensió de la complexitat de l'entorn UOC.

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)

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.

INETUM ESPAÑA, S.A.

La solució proposada és l'específica per als serveis descrits en el Plec de Prescripcions Tècniques, donant molta rellevància a la continuïtat de la prestació del servei, compliment d'ANS, així com l'actualització de la documentació de prestació 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.

Els procediments proposats donen garanties per assolir els objectius proposats. Descriu correctament les activitats que es portaran a terme en cada fase, i que assegurin la continuïtat dels serveis i el traspàs d'informació, com ho són les sessions de Shadowing i la definició d'un Comitè de Transició i Devolució.

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 cap de projecte i consultors de seguretat i qualitat.

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)

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

La proposta presentada està alineada amb els requeriments sol·licitats al Plec de Prescripcions Tècniques, en destaca l'elaboració i manteniment del disseny d'arquitectura de l'aplicació seguint els estàndard vigents. Es proposa una solució d'arquitectura d'alta disponibilitat i escalabilitat basada en la solució Data Center d'Atlassian per a Jira i Confluence.

Es proposa un Full de Ruta d'evolució amb l'objectiu de minimitzar els riscos d'obsolescència i migració, no obstant no es realitza cap esmena a la vigilància tecnològica activa i a la revisió de l'arquitectura d'Atlassian, objecte del lot E.

L'estratègia inclou la migració de l'stack Data Center a Cloud (on el fabricant centralitza la IA). Es detalla l'aplicació de DevOps mitjançant la pipeline CI/CD de Minsait i l'ús de contenidors (Docker/Kubernetes) per als desplegaments.

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, en concret amb relació a la gestió de l'obsolescència. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

INETUM ESPAÑA, S.A.

La proposta presentada està alineada amb els requeriments sol·licitats al Plec de Prescripcions Tècniques, en destaca la proactivitat en el manteniment de l'arquitectura, amb tasques com la detecció de millores, identificació de components reutilitzables, auditories i escalats a Arquitectura UOC. Es proposa una solució de gestió integral de l'arquitectura corporativa Atlassian, amb monitorització proactiva, seguretat avançada i governança estratègica.

En referència al procés de gestió de l'obsolescència tecnològica, la proposta està alineada amb la publicació semestral del full de ruta de la UOC i es basa en un procés proactiu de gestió de l'obsolescència amb planificació d'upgrades a versions LTS i un full de ruta cap a Atlassian Cloud.

La proposta fa una descripció correcta del plantejament tècnic amb metodologia DevOps, L'adopció de DevOps és real i integrada amb l'stack Atlassian, utilitzant IaC (Ansible/Terraform) per a l'escalat dinàmic de Data Center i CI/CD. La proposta també inclou una descripció de la situació actual a la UOC, amb les eines i fluxes actuals.

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)

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. Es realitza un plantejament de Pla de Transformació molt tècnic, poc orientat al model de negoci de la UOC.

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).

En referencia a la coordinació del pla de transformació, manca la visió del Responsable d'Innovació i la coordinació del Comitè d'Innovació. La proposta es limita a anomenar l'òrgan de control (Comitè de Transformació) però no en descriu la metodologia a seguir per a poder assegurar una bona comprensió dels reptes i en l'execució del pla.

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.

El pla de transformació es presenta en 3 fases (Definició i Mesura, Dissenys i Desenvolupament, Implantació i Millora). Es detalla la millora d'eficiència en el desenvolupament, el pla detalla la temporalitat de l'eix tecnològic (migració a Cloud), però no presenta un full de ruta sobre els eixos de transformació, acció que es considera necessària per assegurar-ne la idoneïtat.

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 i es descriuen una sèrie de KPIs estratègics com l'eficiència per iniciativa, el compliment d'objectius de transformació i el temps mitjà d'adaptació de capacitat, considerant-se coherents.

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 els requeriments sol·licitats en el Plec de Prescripcions Tècniques en relació al procés de transformació dels serveis de manteniment de la UOC, especialment en els aspectes relacionats amb el planejament general, la coordinació del pla de transformació, la gestió del canvi i la temporalitat del pla.

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, com són el plantejament general, la coordinació i temporalitat del pla i la gestió del canvi, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 3 punts.

INETUM ESPAÑA, S.A.

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. L'aportació de valor se centra en la migració a Atlassian Cloud per aprofitar la IA Generativa (Rovo) com a catalitzador principal de l'eficiència i la proactivitat.

S'identifiquen els reptes tècnics clau del Data Center (obsolescència, manca d'elasticitat, limitacions d'automatització). S'entomen amb una solució tècnica híbrida i avançada: migració a Cloud i desplegament d'Atlassian Rovo (IA nativa) i Amazon Bedrock/Claude (IA general).

La coordinació global es garanteix amb el Comitè de Transformació i el Comitè d'Innovació i Valor Afegit (CIVA), que assegurin l'alineament amb l'estratègia institucional i els objectius de negoci de la UOC.

Es fa una descripció completa del model de funcionament del LOT en mode transformat, per tal de definir la gestió del canvi degudament. La gestió del canvi es concep com un procés estructurat i progressiu, que combina comunicació clara, formació pràctica, validacions tècniques prèvies i mecanismes de suport reforçat. Aquest enfocament minimitza la resistència i garanteix la continuïtat mitjançant la validació tècnica prèvia en entorns de reproducció.

La proposta defensa l'estratègia de desplegar el model en les fases (Curt, Mitjà i Llarg Termini) al llarg dels 2 anys, prioritzant els pilots d'IA i automatització inicials (quick wins), seguits de la migració a Cloud i el desplegament a gran escala, essent aquest un plantejament coherent i viable.

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 i es descriuen uns primers indicadors clarament alineats amb un model de mètriques per mesurar l'eficiència operativa, l'adopció del Cloud i l'aportació de valor al conjunt de la UOC.

La solució proposada inclou models d'aplicació de solucions d'IA, en concret es detalla l'aplicació de l'IA en l'automatització d'ITSM (classificació tiquets), la generació de contingut (Confluence) i la millora del desenvolupament (CI/CD, SonarQube).

Addicionalment, la proposta presenta un marc d'Ètica i Compliment Normatiu (RGPD i llei de regulació de la IA - EU AI Act) i la creació d'una Oficina d'Innovació i IA per impulsar i governar la transformació. El valor s'objectiva en la reducció de temps de resolució (MTTR) i l'increment de 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 12 punts.

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

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

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

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

La formació s'alinea directament amb els reptes i les tecnologies del Lot E. Les propostes de formació s'agrupen en General: Formació als usuaris finals, en Especialització: Formació per cobrir les particularitats de cada àrea Atlassian i els processos a cobrir i en Reforç: Formació per reforçar aquells punts que s'hagi

detectat que la seva assimilació pels usuaris no ha estat suficient (Píldores formatives de reforç).

Es proposa la creació d'un pla que s'estructura en tipologies, anàlisi d'assimilació i camins formatius.

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.

INETUM ESPAÑA, S.A.

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

Es proposa la creació d'un pla de formació anual que s'alimenta tant de les necessitats que provenen dels equips interns, com del context que el licitador té en base a la seva experiència global. La formació s'alinea directament amb la transformació clau del Lot E: Migració i gestió a Cloud, Automatització i DevOps, Intel·ligència Artificial aplicada (Rovo) i Seguretat/Compliment. Aquests àmbits són essencials per a l'evolució de la plataforma Atlassian.

Es proposa un disseny metodològic híbrid, amb laboratoris guiats, sobre casos reals en entorns de prova de la UOC, i l'alineació amb les certificacions oficials del sector (Atlassian Cloud, DevOps Foundation). Aquesta metodologia és una millora clara respecte a la simple formació teòrica.

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.

6.2 Proves de concepte (Fins a 2 punts)

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

La proposta ofereix 40 hores anuals de PoC.

En relació a les proves de concepte, aquestes es basen l'ús de IA en Jira Cloud, i l'ús de Power BI integrat amb Jira i Assets CMDB d'Atlassian, que es consideren adequades.

No obstant, el volum d'hores ofert, es considera que redueix la capacitat d'exploració de la UOC i posa en risc la capacitat real de realització de les proves de concepte proposades.

En definitiva, la proposta de PoC ofereix una dedicació que no permet assegurar la idoneïtat i grau de coherència dels àmbits de coneixement proposats per les proves de concepte. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 1 punt.

INETUM ESPAÑA, S.A.

Es proposen 120h de proves de concepte, repartides en 4 proves de concepte de 30 hores cadascuna.

Els àmbits proposats per a les proves de concepte, són altament idonis i directament vinculats al Pla de Transformació, centrant-se en l'aplicació d'IA en ITSM (classificació de tiquets amb Rovo), Automatització i DevOps (CI/CD, SonarQube + IA) i Analítica Intel·ligent.

També destaca que les proves es realitzaran en un entorn sandbox aïllat i que s'inclourà un informe final (transferència de coneixement) per a cada PoC.

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.

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	INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGICA S DE LA INFORMACIÓN, S.L.U	INETUM ESPAÑA, S.A.
1. Servei recurrent 1.1. Descripció tècnica del servei 1.2. Equip de treball	12 punts 6 punts 6 punts	8 punts 4 punts 4 punts	12 punts 6 punts 6 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	8 punts 4 punts 2 punts 2 punts	12 punts 4 punts 4 punts 4 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	2 punts	4 punts
5. Pla de transformació	12 punts	3 punts	12 punts
6. Innovació i valor afegit 6.1. Formació en tendències tecnològiques 6.2. Proves de concepte	4 punts 2 punts 2 punts	3 punts 2 punts 1 punt	4 punts 2 punts 2 punts
TOTAL		28 punts	48 punts

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

Taula de puntuació			
Puntuació màxima	49 punts	INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGICA S DE LA INFORMACIÓN, S.L.U	INETUM ESPAÑA, S.A.
1. Servei recurrent 1.1. Descripció tècnica del servei 1.2. Equip de treball	12 punts 6 punts 6 punts	8 punts 4 punts 4 punts	12 punts 6 punts 6 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	8 punts 4 punts 2 punts 2 punts	12 punts 4 punts 4 punts 4 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	2,5 punts	5 punts
5. Pla de transformació	12 punts	3 punts	12 punts
6. Innovació i valor afegit 6.1. Formació en tendències tecnològiques 6.2. Proves de concepte	4 punts 2 punts 2 punts	3 punts 2 punts 1 punt	4 punts 2 punts 2 punts
TOTAL		28,5 punts	49 punts

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

INETUM ESPAÑA, S.A.	49 punts
INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U	28'5 punts

Signat,

Enric Espejo Martinez
Director Àrea Tecnologia