

Criteris de Valoració del Servei d' implantació de projectes sobre la suite de productes Jira

EXPEDIENT 27SER0304P

CRITERIS DE VALORACIÓ DEPENDENTS D'UN JUDICI DE VALOR – SOBRE B

Criteris vinculats a l'objecte del contracte que depenen d'un judici de valor i que serviran de base per a la seva adjudicació són els següents, fins a un màxim de 50 punts:

1. Metodologia de prestació del servei i model operatiu (10 punts)

Què es valora

Es valorarà la qualitat, el nivell de detall, la coherència interna i l'adequació de la metodologia proposada per a la prestació integral dels serveis objecte del contracte, així com la seva capacitat per garantir una gestió eficient, escalable i alineada amb les necessitats de l'organització.

En particular, s'analitzarà la capacitat de la metodologia per adaptar-se a entorns corporatius complexos basats en Atlassian Cloud, la integració de bones pràctiques i marcs de treball àgils (Scrum, Kanban, SAFe, DevOps, Lean IT o equivalents), i la definició dels mecanismes de coordinació necessaris per gestionar simultàniament activitats de suport, manteniment correctiu, manteniment evolutiu i projectes de transformació.

També es valorarà la definició dels processos de gestió de la demanda, priorització del backlog, planificació i desplegament de releases, gestió dels canvis, seguiment de les incidències i peticions, així com la integració entre els processos de gestió de projectes, serveis i demanda corporativa. Es considerarà positivament la incorporació de mecanismes de governança, indicadors de seguiment, millora contínua, automatització de processos i mesures orientades a l'optimització del servei.

Com es puntuarà

La puntuació s'assignarà segons els criteris següents:

- **De 0 a 2 punts:** La metodologia presentada és genèrica, poc desenvolupada o insuficientment adaptada a les característiques i necessitats específiques del contracte. No es descriuen adequadament els processos operatius ni els mecanismes de coordinació i seguiment.
- **De 3 a 5 punts:** La metodologia és correcta i cobreix els aspectes principals de la prestació del servei, però presenta mancances en el nivell de detall, en la definició dels procediments operatius o en la seva aplicació pràctica a un entorn Atlassian Cloud corporatiu.

- **De 6 a 8 punts:** La metodologia es presenta de forma estructurada, coherent i ben definida. Inclou una descripció clara dels processos de treball, dels mecanismes de priorització i governança, i mostra una adequada alineació amb les necessitats funcionals i organitzatives del servei.
- **De 9 a 10 punts:** La metodologia presenta un elevat grau de maduresa i excel·lència, amb una definició detallada dels processos operatius, mecanismes de governança, model de gestió del servei i enfocament de millora contínua. Demostra una clara orientació a l'optimització, transformació i evolució del servei, incorporant bones pràctiques avançades, automatització, mesura del rendiment i una integració efectiva entre la gestió de projectes, serveis i demanda.

2. Pla de projecte, planificació i model de transició (10 punts)

Què es valora

Es valorarà la qualitat, el nivell de detall, la coherència i la viabilitat del pla de projecte proposat per a l'execució dels serveis objecte del contracte, així com la seva capacitat per garantir una implantació ordenada, una correcta gestió de les dependències i una transició eficient tant a l'inici com a la finalització de la prestació.

En particular, s'analitzarà el grau de definició de les diferents fases del projecte, les fites de control, els lliurables previstos, les dependències entre activitats i els mecanismes de seguiment i control de l'execució. També es valorarà la coherència del calendari proposat, la seva adequació als objectius del contracte i la capacitat d'organitzar i executar tasques en paral·lel quan això aportí eficiència sense incrementar els riscos del projecte.

Així mateix, es valorarà especialment la qualitat del model de transició inicial, incloent-hi les activitats de presa de coneixement, transferència d'informació, assimilació de l'entorn tecnològic i posada en marxa dels serveis, així com el model de devolució o reversió del servei al final del contracte. També es considerarà positivament la definició de mecanismes de lliurament incremental, validació parcial de resultats, gestió de riscos, identificació de punts crítics i mesures de contingència que permetin assegurar el compliment dels objectius previstos.

Com es puntuarà

La puntuació s'assignarà segons els criteris següents:

- **De 0 a 2 punts:** La planificació presentada és insuficient, poc detallada o presenta dubtes significatius sobre la seva viabilitat. Les fases, fites, lliurables o activitats de transició es defineixen de manera incompleta o inadequada.
- **De 3 a 5 punts:** La planificació és correcta i cobreix els aspectes principals del projecte, però presenta limitacions en el nivell de detall, en la definició dels mecanismes de seguiment, en la identificació de dependències o en la planificació de la transició.
- **De 6 a 8 punts:** La proposta presenta una planificació coherent, realista i ben estructurada, amb una definició adequada de fases, fites, lliurables i activitats de

transició. El calendari és viable i mostra una correcta organització dels treballs.

- **De 9 a 10 punts:** La proposta presenta un elevat nivell de detall i maduresa, amb una planificació robusta, una gestió clara de dependències i riscos, mecanismes efectius de seguiment i control, capacitat demostrada d'execució paral·lela de tasques i un model de transició inicial i final especialment complet, estructurat i orientat a minimitzar riscos i garantir la continuïtat del servei.

3. Model de govern, seguiment i escalat del servei (8 punts)

Què es valora

Es valorarà la qualitat, solidesa i adequació del model de govern proposat per a la direcció, coordinació, seguiment i control dels serveis objecte del contracte, així com la seva capacitat per garantir una correcta alineació amb els objectius de l'organització, la transparència en la gestió i la millora contínua del servei.

En particular, s'analitzarà la definició de l'estructura de govern, els diferents nivells de responsabilitat i presa de decisions, la composició i periodicitat dels comitès de seguiment, així com els mecanismes establerts per a la coordinació entre les parts implicades. També es valorarà la definició dels procediments de control de qualitat, seguiment dels Acords de Nivell de Servei (ANS), monitorització dels indicadors de rendiment i verificació del compliment dels compromisos adquirits.

Així mateix, es valorarà la qualitat, freqüència i nivell de detall dels informes de seguiment proposats, la disponibilitat de quadres de comandament i indicadors operatius, així com la capacitat del model per proporcionar informació rellevant per a la presa de decisions. Es considerarà especialment la definició dels procediments d'escalat funcional, tècnic i executiu, garantint una resposta adequada davant incidències, bloquejos, desviacions o situacions de risc que puguin afectar la qualitat o continuïtat del servei.

També es valorarà la incorporació de mecanismes específics per a la identificació, seguiment i mitigació de riscos, la gestió proactiva d'incidències, l'anàlisi de causes arrel, la definició d'accions correctores i preventives, així com qualsevol element orientat a reforçar la governança, el control i la millora contínua del servei.

Com es puntuarà

La puntuació s'assignarà segons els criteris següents:

- **De 0 a 1 punt:** El model de govern presentat és insuficient, poc definit o inadequat per a les necessitats del contracte. No es descriuen adequadament els mecanismes de seguiment, control o escalat del servei.
- **De 2 a 3 punts:** El model és adequat i cobreix els aspectes bàsics de govern i seguiment, però presenta limitacions en la definició dels processos de control, la gestió dels ANS, els mecanismes d'escalat o la generació d'informació de seguiment.
- **De 4 a 5 punts:** La proposta presenta un model complet, operatiu i coherent,

amb una estructura de govern clara, mecanismes adequats de seguiment i control, procediments definits d'escalat i una correcta alineació amb els objectius i requeriments del contracte.

- **De 6 a 8 punts:** La proposta presenta un model de govern excel·lent, amb un elevat nivell de maduresa organitzativa, mecanismes avançats de seguiment i control, quadres de comandament i mètriques de rendiment detallades, procediments robustos d'escalat i gestió de riscos, i una clara orientació a la millora contínua, la qualitat del servei i la presa de decisions basada en dades.

4. Capacitat tècnica i organització de l'equip (10 punts)

Què es valora

Es valorarà la qualitat, adequació i complementarietat dels perfils professionals assignats a la prestació dels serveis objecte del contracte, així com la seva experiència específica, capacitat d'organització i disponibilitat per garantir una execució eficient, estable i continuada del servei.

En particular, s'analitzarà l'adequació dels perfils proposats respecte als diferents àmbits funcionals i tècnics requerits, incloent-hi activitats de consultoria, administració de plataforma, suport, manteniment, evolució i implantació de solucions basades en Atlassian Cloud. També es valorarà l'experiència acreditada dels membres de l'equip en entorns Atlassian Cloud corporatius de complexitat similar, especialment en organitzacions amb elevat volum d'usuaris, integracions, processos crítics o requisits avançats de governança i seguretat.

Així mateix, es valorarà l'estructura organitzativa de l'equip, la distribució de responsabilitats, la cobertura de les diferents àrees de coneixement necessàries per a la correcta prestació del servei i la capacitat per respondre de manera àgil davant necessitats operatives, incidències o projectes evolutius. Es considerarà positivament la definició clara de rols, la complementarietat dels perfils i l'existència de mecanismes que garanteixin una adequada coordinació interna.

També es valoraran les mesures destinades a assegurar la continuïtat del servei, incloent-hi les polítiques de retenció del talent, els mecanismes per minimitzar la rotació dels recursos assignats, els plans de substitució, les estratègies de cobertura davant absències i els procediments de transferència de coneixement. Es considerarà especialment la capacitat de mantenir el coneixement funcional i tècnic del servei al llarg de tota la vigència del contracte, minimitzant els riscos associats a canvis de personal.

Com es puntuarà

La puntuació s'assignarà segons els criteris següents:

- **De 0 a 2 punts:** L'equip proposat és insuficient, presenta mancances significatives en els perfils requerits o no acredita una experiència adequada per a les necessitats del contracte. L'organització de l'equip o els mecanismes de continuïtat resulten insuficients o poc definits.

- **De 3 a 5 punts:** L'equip és adequat per a la prestació del servei, però presenta limitacions en l'experiència específica, en la cobertura d'alguns àmbits funcionals o tècnics, o en la definició dels mecanismes de continuïtat i substitució.
- **De 6 a 8 punts:** La proposta presenta un equip sòlid, ben dimensionat i correctament organitzat, amb experiència rellevant en entorns similars, una adequada cobertura de les necessitats del servei i mecanismes raonables per garantir la continuïtat operativa.
- **De 9 a 10 punts:** La proposta presenta un equip excel·lent, altament especialitzat en tecnologies Atlassian Cloud i en serveis de característiques similars a les del contracte, amb una organització madura i eficient, una elevada capacitat de resposta, mecanismes robustos de continuïtat i substitució, una gestió efectiva del coneixement i mesures específiques orientades a garantir l'estabilitat dels recursos assignats durant tota la vigència del servei.

5. Proposta de transformació, automatització i millora contínua (7 punts)

Què es valora

Es valorarà la capacitat de la proposta per aportar millores significatives en l'eficiència, qualitat, automatització i evolució dels serveis objecte del contracte, així com la seva contribució a la transformació progressiva dels processos de gestió i operació de les plataformes Atlassian i dels serveis TIC associats.

En particular, s'analitzaran les mesures proposades per reduir la càrrega de manteniment correctiu, minimitzar incidències recurrents, incrementar l'estabilitat de les solucions implantades i optimitzar l'eficiència operativa del servei. També es valorarà la capacitat d'identificar oportunitats de millora que permetin incrementar la productivitat dels equips, simplificar processos i reduir tasques manuals o de baix valor afegit.

Així mateix, es valorarà la incorporació d'automatitzacions, funcionalitats avançades i capacitats natives o complementàries de l'ecosistema Atlassian Cloud, incloent-hi, entre d'altres, automatitzacions de fluxos de treball, gestió avançada de serveis, integracions, explotació de dades, generació d'indicadors i altres mecanismes orientats a millorar l'operació i governança de les plataformes.

Es considerarà especialment la incorporació de capacitats basades en intel·ligència artificial que aportin valor real i aplicable al servei, tant en l'àmbit de la gestió operativa com en l'assistència als usuaris, l'anàlisi de dades, la generació de coneixement, la resolució d'incidències o la presa de decisions. També es valorarà la seva adequació al context organitzatiu, la seva viabilitat d'implantació i el seu impacte potencial.

Addicionalment, es valoraran les propostes orientades a la millora dels processos TIC, l'evolució metodològica dels equips, l'adopció de noves pràctiques de gestió i la capacitat del proveïdor per impulsar una evolució tecnològica sostinguda del servei. Es considerarà positivament la definició de mecanismes de millora contínua basats en

l'anàlisi de dades, indicadors de rendiment, mètriques operatives, identificació d'oportunitats d'optimització i plans d'acció orientats a la generació de valor.

Com es puntuarà

La puntuació s'assignarà segons els criteris següents:

- **De 0 a 1 punt:** La proposta presenta mesures genèriques, poc concretes o escassament innovadores. Les iniciatives plantejades aporten un valor limitat i no evidencien un impacte significatiu sobre la transformació o millora del servei.
- **De 2 a 3 punts:** La proposta incorpora mesures adequades de millora i automatització, però amb un impacte transformador limitat, un nivell de concreció reduït o una aplicabilitat parcial al context del contracte.
- **De 4 a 5 punts:** La proposta inclou iniciatives rellevants, coherents i aplicables, amb capacitat demostrada per millorar l'eficiència operativa, impulsar l'automatització, optimitzar processos i generar millores mesurables en la qualitat del servei.
- **De 6 a 7 punts:** La proposta presenta un elevat grau d'innovació i maduresa, amb iniciatives concretes i d'alt impacte orientades a la transformació del servei. Incorpora automatitzacions avançades, ús eficient de les capacitats de l'ecosistema Atlassian, aplicacions pràctiques d'intel·ligència artificial, mecanismes de millora contínua basats en dades i una clara orientació a l'evolució metodològica i tecnològica a llarg termini.

6. Qualitat de la proposta tècnica i garantia del servei (5 punts)

Què es valora

Es valorarà la qualitat global, consistència i solidesa de la proposta tècnica presentada, així com la seva capacitat per garantir una prestació estable, segura i alineada amb els objectius i requeriments del contracte durant tota la vigència del servei.

En particular, s'analitzarà el grau de coherència entre els objectius plantejats, la metodologia de treball proposada, l'organització del servei, els recursos assignats i els resultats esperats. També es valorarà la capacitat de la proposta per demostrar una visió integrada del servei, assegurant que els diferents elements organitzatius, metodològics i tècnics es complementen de manera efectiva per assolir els objectius previstos.

Així mateix, es valorarà la definició dels mecanismes de garantia de qualitat aplicables a les diferents activitats del contracte, incloent-hi procediments de revisió, validació, control de qualitat i verificació dels resultats obtinguts. Es considerarà especialment la definició d'estratègies de proves funcionals, tècniques i de regressió, així com els mecanismes previstos per minimitzar l'impacte dels canvis i reduir els riscos associats a les actuacions de manteniment o evolució de la plataforma.

També es valorarà el model de supervisió dels desplegaments, la gestió dels entorns de

treball, els procediments de validació prèvia a la posada en producció i les mesures orientades a garantir la continuïtat i estabilitat del servei. Es consideraran positivament les garanties addicionals ofertes pel licitador en relació amb els desenvolupaments evolutius, la correcció d'incidències, la qualitat dels lliuraments i la reducció dels riscos operatius.

Com es puntuarà

La puntuació s'assignarà segons els criteris següents:

- **0 punts:** La proposta presenta mancances significatives de coherència, qualitat o definició, no acredita adequadament els mecanismes de garantia del servei o no proporciona garanties suficients sobre la qualitat dels lliuraments i l'estabilitat de la plataforma.
- **1 punt:** La proposta és correcta en termes generals, però presenta limitacions rellevants en la definició dels mecanismes de qualitat, les estratègies de proves, la supervisió dels desplegaments o les garanties associades a la prestació del servei.
- **De 2 a 3 punts:** La proposta és consistent, coherent i ben definida, incorpora mecanismes adequats de control de qualitat, estratègies de proves proporcionades a les necessitats del servei i mesures raonables per garantir l'estabilitat i la continuïtat operativa.
- **De 4 a 5 punts:** La proposta presenta un elevat nivell de qualitat i maduresa, amb mecanismes robustos de garantia de qualitat, estratègies completes de proves i regressió, processos controlats de desplegament i validació, i garanties addicionals que contribueixen de manera significativa a assegurar la fiabilitat, estabilitat i evolució segura del servei.

Resum de puntuacions

Criteri	Punts
1. Metodologia de prestació del servei i model operatiu	10
2. Pla de projecte, planificació i model de transició	10
3. Model de govern, seguiment i escalat	8
4. Capacitat tècnica i organització de l'equip	10
5. Transformació, automatització i millora contínua	7
6. Qualitat tècnica i garantia del servei	5
TOTAL	50

Regles per a la valoració dels criteris:

Es valorarà la proposició tècnica en relació als criteris sotmesos a judici de valor d'acord amb els valors numèrics establerts per a cada criteri. Posteriorment s'ordenaran les diferents propostes valorades per ordre decreixent i s'aplicarà la fórmula següent per obtenir la puntuació de cadascun del criteris : La fórmula s'ha d'aplicar a cada criteri i després obtenir la puntuació total.

$$Pop = P \times \frac{VTop}{VTm}$$

Condicció per a la puntuació de les valoracions:

S'estableix, en relació a cada criteri, un llindar mínim d'aplicació de la fórmula.

- 1) Si cap valoració de les ofertes supera el 50% del valor màxim previst per a cada criteri, no s'aplicarà la fórmula anterior i totes les ofertes obtindran, com a puntuació final, el valor obtingut en la fase de valoració.
- 2) Només que una valoració de les ofertes superi el 50% previst en algun dels criteris, entrarà en joc la fórmula per a totes les ofertes i totes seran puntuades en aplicació de la fórmula.

No passaran a la següent fase de valoració del sobre C i quedaran excloses aquelles propostes tècniques que no superin els llindars mínims indicats:

- Llindar mínim de qualitat en cas que no s'apliqui la fórmula - **puntuació mínima 26 punts**
- Llindar mínim de qualitat en cas que s'apliqui la fórmula - **puntuació mínima 27 punts**

CRITERIS DE VALORACIÓ AUTOMÀTICS - SOBRE C

Fins a un màxim de 50 punts.

OFERTA ECONÒMICA: Fins a 50 punts.

Es valorarà amb la màxima puntuació l'oferta econòmica més baixa, aplicant a les restants ofertes la puntuació que resulti de la següent fórmula.

$$pv = \left[1 - \frac{Ov - Om}{IL} \right] \times P$$

Pv= Puntuació de l'oferta a Valorar

P = Punts criteri econòmic

Om = Oferta Millor

Ov = Oferta a Valorar

IL= Import de licitació