



CONSEJERÍA DE VIVIENDA,
TRANSPORTES E INFRAESTRUCTURAS

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía la firma auténtica y, para evitar el acceso a datos personales protegidos, se ha ocultado el código que permitiría acceder al original.



INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS OBJETIVOS MEDIANTE JUICIO DE VALOR PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DENOMINADO “MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APLICACIONES NECESARIAS PARA LA GESTIÓN ON-LINE DE LA TARJETA TRANSPORTE PÚBLICO”

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene por objeto la valoración de las ofertas presentadas por las empresas admitidas en el proceso de licitación con respecto a los criterios que dependen de un juicio de valor y la comprobación de que dichas ofertas no contienen información correspondiente al sobre 2 (oferta económica y criterios evaluables mediante fórmulas).

Se ha presentado una única empresa a la licitación:

- Ingeniería y Consultoría para el Control Automático, S.L. (en adelante ICCA).

2.- COMPROBACIÓN DE LA INFORMACIÓN APORTADA EN EL SOBRE 1

Analizada la Memoria técnica se comprueba que no se ha incluido en la misma información relativa a su oferta económica o a los criterios evaluables mediante fórmulas

3. CRITERIOS A VALORAR

De acuerdo con lo expresado en la cláusula 1.9 del PCAP, los Criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor son los siguientes:

“B.2.1 MEMORIA TECNICA en la que se describa la organización del servicio en la que, al menos, se desarrollen los siguientes aspectos:

- 1.- Descripción general del Modelo operativo y funcional del servicio (0 a 12 puntos)
- 2.- Descripción de la propuesta Plan de soporte y mantenimiento (aptdo 5.1 del PPTP) (0 a 11 puntos)
- 3.- Descripción de la propuesta del Plan de desarrollo e implantación (aptdo 5.2 del PPTP) (0 a 11 puntos)
- 4.- Descripción de la propuesta de Plan de infraestructura/arquitectura hardware y procedimiento de copias de seguridad (aptdo 5.3 PPTP) (0 a 11 puntos)

Se otorgará la máxima puntuación a la oferta que desarrolle de forma completa el apartado correspondiente, asignándose al resto de las ofertas una puntuación proporcional en función del grado de desarrollo y perfeccionamiento de cada uno de los apartados antes citados de acuerdo con las puntuaciones parciales que en ellos se detallan.”

4. VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

ICCA presenta una extensa y completa Memoria, estructurada conforme a lo establecido en el PPTP y PCAP lo que facilita su seguimiento y comprensión.

4.1 MODELO OPERATIVO Y FUNCIONAL (0 A 12 PUNTOS)

En este apartado de la Memoria Técnica, el licitador:

- Define los servicios de mantenimiento del software, servicios de soporte y de explotación de la información relacionada con la TTP.
- Describe actividades y objetivos del mantenimiento preventivo, correctivo, evolutivo, adaptativo, documental de los servicios de desarrollo y de la plataforma Inlusite®.
- Describe el enfoque para garantizar la operación y explotación de la plataforma tecnológica 24x7x365.

Inicia la descripción del apartado con un cuadro sinóptico con el planteamiento global del Servicio propuesto, distinguiendo la fase de arranque, de pleno servicio y de Devolución. Teniendo en cuenta que el licitador es el actual prestador del servicio objeto de contratación se pasará directamente a la fase de pleno servicio.

La estructura del apartado, que desarrolla a lo largo de 52 páginas, es la siguiente:

a)- Modelo de gestión: Enumera de forma sintética las acciones a desarrollar durante el plazo de ejecución del contrato

b)- Modelo organizativo en el que se define el conjunto de actores y las relaciones entre los mismos, detallando el organigrama y modelo organizativo.

c)- Modelo de relación y gobierno en el que propone la creación de tres tipos de Comités (estratégico, táctico y operativo) para el seguimiento del contrato.

d)- Modelo operativo: identifica procedimientos y técnicas de trabajo a realizar durante la prestación del servicio, distinguiendo los siguientes:

d.1. Procedimientos para la atención de peticiones de soporte

d.1.1. Consultas y soporte funcional y/o técnico (CFT): Para dar repuesta a peticiones sobre aplicaciones objeto del contrato incluyendo un flujograma

d.1.2. Gestión de contenidos y documentación (GCO): Peticiones que implican realizar actuaciones sobre contenidos de los diferentes portales integrados en el servicio o la generación de documentación incluyendo flujograma

d.1.3. Reporting del servicio (INF): Para dar respuesta a peticiones de entrega de informes específicos sobre el estado/desempeño del servicio o sobre algún indicador en concreto. Se incluye flujograma

d.1.4 . Gestión de problemas (PBL): El procedimiento tiene como objeto resolver la causa raíz de las incidencias. Se incluye flujograma

d.2 Procedimientos para la atención de peticiones de mantenimiento

d.2.1.- Incidencias o errores (INC): Peticiones originadas por errores funcionales o técnicos, en los que se asigna un índice de severidad que determina la rapidez en la que debe ser resuelta.

d.2.2.- Peticiones de mantenimiento evolutivo, preventivo y adaptativo (MAN): Peticiones relacionadas con desarrollo de evolutivos que no impliquen grandes transformaciones técnicas o funcionales

d.2.3 Peticiones de adaptación de los sistemas o aplicativos a cambios normativos: Peticiones relacionada con la necesidad de incrementar de forma puntual las capacidades y prestaciones de la infraestructura de la web de la TTP

d.2.4. Peticiones derivadas del mantenimiento preventivo realizado

d.3.- Procedimientos para la atención de peticiones de nuevos módulos/funcionalidades

Se incluyen actividades relacionadas con el desarrollo de nuevos módulos que requieren de esfuerzos adicionales por su complejidad. Se aporta Flujograma y metodología

d.4. Gestión de entradas, salidas y comunicaciones

Se identifican las vías de comunicación que se propone utilizar entre los diferentes actores: sistema de gestión del servicio (herramienta Mantis), Reuniones de trabajo, correo electrónico, comunicación telefónica

5.- Marco metodológico de referencia

El licitador propone la metodología AGIL combinando con principios SCRUM Y KANMAM junto con ITIL V3 para la entrega de los servicios soporte, mantenimiento y explotación de aplicaciones y PMBOK como complemento para incorporar las mejores prácticas en gestión de Proyectos y Servicios.

Describe de forma exhaustiva los pasos a seguir en aplicación de la citada metodología así como los procedimientos ante cualquier petición de servicio por parte del CRTM (acompañando un cuadro sinóptico-resumen) y un completo listado de productos a obtener tanto a nivel documental como de software

6.- Herramientas de Servicio

Se identifican y describen de forma sintética el conjunto de herramientas propuestas para la prestación del servicio agrupándolas según su tipología:

- Herramientas de soporte del sistema
- Herramientas de gestión interna
- Herramientas de aseguramiento de la calidad

7.- Aseguramiento de calidad software

Se describen las medidas que se proponen para asegurar la calidad de los trabajos y garantizar el adecuado cumplimiento de los objetivos del contrato. Se incluye una completa descripción de la Operativa y del Plan de Calidad del software que se propone implantar.

8.- Modelo de Gestión de Riesgos

El licitador, aunque no es un aspecto explícitamente contemplado en el PPTP, lo incluye en el servicio al considerarlo importante en el marco general del Proyecto, presentando un diagrama gráfico en el que se resume el Modelo propuesto para después describir de forma exhaustiva los diversos componentes del mismo.

VALORACIÓN: El licitador presenta una propuesta de MODELO OPERATIVO Y FUNCIONAL acorde con lo exigido en el PPTP y adecuada para el cumplimiento de los objetivos del contrato.

Se trata de una propuesta bien estructurada, en la que se incluye una completa y exhaustiva descripción de cada uno de los aspectos que la integran, que desarrolla y mejora los requerimientos del PPTP, por lo que se otorga una puntuación de 11 puntos sobre un máximo de 12.

4.2.- PLAN DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO (0-11 puntos)

El licitador desarrolla de forma completa todos y cada uno de los aspectos contemplados en el apartado 5.1 del PPTP, presentándose a continuación un breve resumen de la información aportada

4.2.1 Mantenimiento, administración, actualización de la solución y gestión de incidencias

Previo a la descripción detallada de cada uno de los aspectos que se citan en el apartado 5.1 del PPTP se facilita un resumen de cada uno de ellos diferenciándolos según las siguientes categorías: Software, Soporte y Explotación.

Para cada categoría se detallan las diferentes líneas de servicios cubiertas así como el conjunto de herramientas utilizadas en cada ámbito, organizando la información en fichas individualizadas que facilitan el seguimiento y su comprensión.

4.2.2 Servicio de soporte y control para la monitorización, back up, administración del sistema y bases de datos

El licitador describe de forma individualizada todos y cada uno de los servicios integrados en este ámbito clasificándolos en:

- Explotación y Operación
- Técnica de Sistemas
- Bases de datos
- Gestión de back-ups
- Monitorización
- Gestión de comunicaciones
- Gestión de la calidad
- Gestión de la seguridad

La información, al igual que en apartado anterior se presenta en fichas individualizadas en las que se describe de forma sinóptica los objetivos y las actividades propuestas para la consecución de los objetivos. Se trata de una información completa, que denota, al igual que en el subapartado anterior, un gran conocimiento de la problemática asociada al contrato.

VALORACION: El licitador presenta una propuesta acorde con lo exigido en el PPTP y adecuada para el cumplimiento de los objetivos del contrato.

Se trata de una propuesta bien estructurada, en la que se incluye una completa y exhaustiva descripción de cada uno de los aspectos que la integran, desarrollando de forma detallada los requerimientos del PPTP, por lo que se otorga una puntuación de 10 puntos sobre un máximo de 11.

4.2.3.- PLAN DE DESARROLLO E IMPLANTACIÓN (0-11 Puntos)

El licitador desarrolla todos y cada uno de los aspectos que se citan en el apartado 5.2 del PPTP, estructurando la información en los siguientes epígrafes:

- Servicios de integración con los distintos sistemas del CRTM
- Servicios de validación de documentos
- Servicios de validación de datos personales y direcciones postales
- Servicios de soporte a la personalización
- Soporte financiero

Para cada uno de ellos realiza un breve análisis de la situación actual y desarrolla un caso de uso correctamente planteado con el correspondiente diagrama de flujo

VALORACIÓN: La solución que se propone es adecuada y denota un profundo conocimiento de la problemática asociada al servicio a prestar. La información que se aporta es completa y con suficiente grado de detalle, si bien en algunos servicios es más exhaustiva que en otros, siendo el tratamiento desigual para cada uno de los aspectos analizados

En consecuencia se otorga al licitador una puntuación de 8 puntos sobre un máximo de 11

4.2.4.- PLAN DE INFRAESTRUCTURA/ARQUITECTURA HARDWARE Y PROCEDIMIENTO DE COPIAS DE SEGURIDAD (0-11 PUNTOS)

El licitador desarrolla la información solicitada en el apartado 5.3 del PPTP en cuatro epígrafes:

- Arquitectura tecnológica propuesta
- Solución planteada para el CRTM en alta disponibilidad
- Descripción detallada de cada uno de los elementos del servicio
- Características y principales prestaciones de la Infraestructura

Respecto a la arquitectura seleccionada se opta por la solución de virtualización basada en Virtual Infrastructure, de VM Ware, compuesta por el SO host ESX Ware y Virtual Center como pilares fundamentales, justificando los motivos de la elección y adjuntando un esquema general de la misma.

En cuanto a la solución planteada, se basa en la disposición de dos Servidores que alojan dos máquinas virtuales cada uno en dos ubicaciones distintas. El Servidor de Producción se aloja en CPD Arsys ubicado en Logroño que posee la certificación Tier III, de acuerdo con lo exigido en el PPTP. El otro servidor estará en reserva, capaz de asumir con el mismo rendimiento las máquinas virtuales en caso de caída del primero. Adicionalmente ICCA dispondrá de un entorno propio para las tareas de Desarrollo y Pruebas, habilitando un entorno de preproducción exclusivo para el CRTM. Los servidores descritos anteriormente cumplen con los requerimientos del PPTP.

Por otra parte se describen de forma somera los diferentes servicios de la infraestructura de Hosting en Producción propuesta y las licencias necesarias para el correcto funcionamiento del servicio, que resultan adecuadas.

VALORACIÓN: La solución aportada por el licitador respecto a este apartado garantiza el correcto desempeño del servicio y cumple con los requerimientos exigidos en el PPTP. Por otra parte la información aportada es completa y con un grado de detalle suficiente por lo que la puntuación obtenida en este apartado es de 9 puntos sobre un máximo de 11 puntos

5.- RESUMEN DE LA VALORACION

De acuerdo con lo expresado en apartados anteriores la empresa ICCA S.L. obtiene la siguiente puntuación :

Criterio	Rango de Valoración	Puntuación obtenida
Descripción general del Modelo operativo y funcional del servicio	0-12 Puntos	11 Puntos
Descripción de la propuesta Plan general de soporte y mantenimiento	0-11 Puntos	10 Puntos
Descripción de la propuesta del Plan de desarrollo e implantación	0-11 Puntos	8 puntos
Descripción de la propuesta de Plan de infraestructura/arquitectura hardware y procedimiento de copias de seguridad	0-11 Puntos	9 puntos
	0-45 Puntos	38 Puntos

En Madrid, al día de la fecha

EL ASESOR TÉCNICO

Firmado digitalmente por: HUERTA GARICANO JUAN
Fecha: 2023.08.16 12:12