

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original

“SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, EVOLUCIÓN, SOPORTE, ADMINISTRACIÓN, INSTALACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS TIC SOBRE LA PLATAFORMA BMC HELIX ITSM Y LA CESIÓN DEL DERECHO DE USO DE LICENCIAS BMC HELIX ITSM EN MODALIDAD SAAS (Software as a Service) (2 LOTES)”

PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS

Informe Técnico

ECON/000192/2022



Tabla de contenido

1	OBJETO.....	3
2	EMPRESAS VALORADAS	3
3	LOTE 1.....	4
3.1	CRITERIO NÚMERO 3.- EXPERIENCIA FUNCIONAL DEL EQUIPO BASE: Hasta 20 puntos. .4	
3.1.1	Contenido del Criterio en pliego	4
3.1.2	Análisis y valoración del Criterio 3.....	6
3.1.3	Tabla resumen del Criterio 3	8
3.2	CRITERIO NÚMERO 4.- MEJORA EN LAS CERTIFICACIONES DEL EQUIPO BASE - HASTA 10 PUNTOS.....	9
3.2.1	Contenido del Criterio en pliego	9
3.2.2	Análisis y valoración del Criterio 4.....	10
3.2.3	Tabla resumen del Criterio 4	12
3.3	CRITERIO NÚMERO 5.- PROPUESTA DE PROYECTO DE MIGRACIÓN A LA NUBE DE LA PLATAFORMA BMC HELIX DE MADRID DIGITAL - HASTA 15 PUNTOS.	13
3.3.1	Contenido del Criterio en pliego	13
3.3.2	Análisis y valoración del Criterio 5.....	14
3.3.3	Tabla resumen del Criterio 5	19
3.4	TABLA RESUMEN DE LA VALORACIÓN.	20
4	LOTE 2.....	20
4.1	CRITERIO NÚMERO 2.- PROPUESTA DE PUESTA EN MARCHA Y SEGUIMIENTO DE LA EJECUCION DEL CONTRATO –HASTA 15 PUNTOS.....	20
4.1.1	Contenido del criterio en pliego	20
4.1.2	Análisis y valoración del Criterio 2.....	21
4.1.3	Tabla resumen del Criterio 2	22

1 OBJETO

El objeto de este documento es la valoración de las ofertas técnicas recibidas por la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante, La Agencia), en el expediente de contratación denominado **“SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, EVOLUCIÓN, SOPORTE, ADMINISTRACIÓN, INSTALACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS TIC SOBRE LA PLATAFORMA BMC HELIX ITSM Y LA CESION DEL DERECHO DE USO DE LICENCIAS BMC HELIX ITSM EN MODALIDAD SAAS (Software as a Service) (2 LOTES)”**, con expediente **ECON/0000192/2022** a adjudicar por procedimiento abierto mediante pluralidad de criterios.

2 EMPRESAS VALORADAS

Efectuado el día **1 de marzo de 2024** el acto de apertura del sobre número 2 para la licitación del expediente, presentaron oferta las siguientes empresas según detallado en la tabla que sigue:

Nº	LOTE/s	EMPRESA	NIF/CIF
1	Lote 1	Fujitsu Technology Solutions, S.A.U.	A28472819
2	Lote 1	Inetum España SA	A28855260
3	Lote 1	Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, S.A.U.	A78053147
4	Lote 2	loneTeam S.L.	B86364080

En los siguientes capítulos se procede a detallar las conclusiones alcanzadas tras el análisis de la documentación aportada por los licitadores en cuanto a la valoración de los aspectos sujetos a un juicio de valor.

3 LOTE 1

Al presente lote presentan oferta los siguientes licitadores:

EMPRESA	EN ADELANTE
Fujitsu Technology Solutions, S.A.U.	Fujitsu
Inetum España SA	Inetum
Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, S.A.U.	Telefónica

Los criterios cualitativos cuya cuantificación depende de un juicio de valor tienen una puntuación máxima de 45 puntos y se dividen en los detallados en los siguientes apartados.

CRITERIOS CUALITATIVOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR (Hasta 45 puntos)	Puntuación Máxima en Pliego
CRITERIO NÚMERO 3: EXPERIENCIA FUNCIONAL DEL EQUIPO BASE (HASTA 20 PUNTOS)	20
CRITERIO NÚMERO 4: MEJORA EN LAS CERTIFICACIONES DEL EQUIPO BASE (HASTA 10 PUNTOS)	10
CRITERIO NÚMERO 5: PROPUESTA DE PROYECTO DE MIGRACIÓN A LA NUBE DE LA PLATAFORMA BMC HELIX DE MADRID DIGITAL (HASTA 15 PUNTOS)	15
TOTAL	45

3.1 CRITERIO NÚMERO 3.- EXPERIENCIA FUNCIONAL DEL EQUIPO BASE: Hasta 20 puntos.

3.1.1 Contenido del Criterio en pliego

En este criterio se valorará de forma global, el número, calidad y distribución, de los meses de experiencia del Equipo Base ofertado por el licitador en los siguientes temas:

- Experiencia acreditada sobre el producto BMC HELIX ITSM.

Se tendrá en cuenta sólo la experiencia obtenida desde el año 2018, y los criterios que se analizarán son:

1. El número de meses de experiencia acreditada de los recursos del equipo de trabajo sea en el producto BMC HELIX ITSM objeto de este pliego, en las versiones implantadas en MD o superiores, y sobre las componentes que se indican a continuación, dándose mayor peso a aquellas experiencias sobre los módulos señalados con (*):

COMPONENTE
BMC Service Request Management
ITSM - BMC Atrium
ITSM - BMC Service Desk (*)
ITSM - BMC Change Management (*)
ITSM - BMC Asset Configuration Management
ITSM - BMC Service Level Management (*)
BMC Remedy Smart Reporting (*)
BMC Remedy Single Sign On
BMC Digital Workplace (*)
BMC Helix Dashboards (*)
BMC Helix CMDB

- La distribución de la experiencia acreditada de los recursos del equipo de trabajo. Valorándose que la experiencia esté lo más distribuida que sea posible entre los integrantes del equipo de trabajo propuesto.
- La calidad de la experiencia acreditada de los recursos del equipo de trabajo. Valorándose que la experiencia sea cercana en el tiempo y que se haya desempeñado en proyectos de similares características al planteado en estos pliegos.

Para ello se tendrá en cuenta que:

- Cada recurso** se le puntuará con **un máximo de un punto**, como modo de garantizar la distribución de la experiencia acreditada de los recursos del equipo de trabajo.
- Se puntuará adicionalmente **al conjunto del equipo**, con **un máximo de diez puntos** teniendo en cuenta la idoneidad y calidad de la experiencia, así como la distribución de la misma y la distribución global teniendo en cuenta la totalidad de la experiencia del equipo propuesto.
- La valoración máxima de cada licitador será de **20 puntos en este apartado**, siguiendo la siguiente formula:

$$\text{Valoración en Experiencia} = \frac{(20 * \text{Puntuación Experiencia})}{21}$$

Donde la **Puntuación Experiencia**, son los puntos obtenidos según los criterios expuestos, que cómo máximo son 21 puntos (un punto por componente del equipo base, más 10 puntos globales del equipo).

Se detallará siguiendo el formato del **Anexo 5 - Modelo de Curriculum Vitae** del Pliego de Prescripciones Técnicas, la experiencia aportada por cada persona integrante del equipo de trabajo. En cada línea del CV, se expondrá una experiencia que se quiera destacar, habiendo tantas líneas por recurso, como experiencia se quiera destacar.

Se aplicará la siguiente escala de valoración:

- Si la propuesta se limita a cumplir los requisitos del pliego, se considera que, si bien CUMPLE, NO APORTA VALOR. (0%)
- *En el caso en que la propuesta aporte poco valor, se considerará ADECUADA. (25%)*
- *Si aporta detalles que permitan identificar un valor claro respecto a lo requerido, se considerará que la propuesta es BUENA. (50%)*
- *Será considerada NOTABLE en el caso en que aporte beneficios para el servicio requerido de forma clara y por encima de lo requerido de forma significativa. (75%)*
- Cuando la propuesta sea excepcional, será calificada como SOBRESALIENTE (100%).

3.1.2 Análisis y valoración del Criterio 3

En la valoración de las experiencias se han detectado casos de solapamiento de los periodos de experiencia informados. Para los casos en los que se aportan distintas experiencias para un mismo recurso sobre un mismo módulo y con período temporal coincidente, se ha prorrateado la imputación temporal entre las experiencias solapadas en el tiempo.

FUJITSU

En relación al número de meses de experiencia acreditada de los recursos del equipo de trabajo, este licitador propone un equipo de trabajo con un total de experiencia acreditada válida de 4.095 meses en el producto BMC HELIX ITSM (se ha contabilizado únicamente la experiencia acreditada que cumple los requerimientos mínimos especificado en el pliego y valorado lo que indica el criterio 3). Esta experiencia válida permite al equipo conocer y aplicar, de forma NOTABLE, los conceptos del producto en las actividades objeto del pliego.

En lo referente a la calidad de la experiencia acreditada de los recursos del equipo de trabajo - que sea cercana en el tiempo y que se haya desempeñado en proyectos de similares características al planteado en estos pliegos-, 7 personas del equipo de Fujitsu aportan experiencia acreditada en proyectos de similares características. Por lo que se considera que la calidad de la experiencia es SOBRESALIENTE.

En relación a la distribución de la experiencia acreditada de los recursos del equipo de trabajo, el equipo de trabajo de esta empresa licitadora tiene una distribución de experiencia solicitada sobre las componentes del producto BMC HELIX ITSM SOBRESALIENTE sobre el equipo, ya que cubren toda la experiencia valorada en este criterio.

INETUM

En este criterio no se ha podido valorar toda la experiencia aportada por el licitador para sus equipos por no cumplir con los requerimientos de este criterio al **No informar los módulos de BMC para los que se evalúa la experiencia**, tal como se indica en el PCAP página 21 **“y sobre las componentes que se indican a continuación:”**.

En relación al número de meses de experiencia acreditada de los recursos del equipo de trabajo, este licitador propone un equipo de trabajo con un total de experiencia acreditada válida de 711 meses en el producto BMC HELIX ITSM (se ha contabilizado únicamente la experiencia acreditada que cumple los requerimientos mínimos especificado en el pliego y valorado lo que indica el criterio 3). Esta cantidad de experiencia válida permite al equipo conocer y aplicar, de forma ADECUADA, los conceptos del producto en las actividades objeto del pliego.

No se ha podido valorar toda la experiencia aportada por el licitador para todos los miembros de su equipo por no acreditar el CV anonimizado aportado **el requisito de “Actividad profesional mínima requerida”**, indicado en el ANEXO 1 del PPT, para los CV de:

- 1-perfil de Jefe de proyecto: En los últimos 3 años en Proyectos gestionando un equipo mínimo de 15 personas.
- 7- Consultor Junior: no acredita ninguna de las actividades profesionales mínimas requeridas para el perfil

En lo referente a la calidad de la experiencia acreditada de los recursos del equipo de trabajo -que sea cercana en el tiempo y que se haya desempeñado en proyectos de similares características al planteado en estos pliegos-, 3 personas del equipo del licitador aportan experiencia acreditada en proyectos de similares características. Por lo que se considera que la calidad de la experiencia es ADECUADA.

En relación a la distribución de la experiencia acreditada de los recursos del equipo de trabajo, el equipo de trabajo de esta empresa licitadora tiene una distribución de experiencia solicitada sobre las componentes del producto BMC HELIX ITSM BUENA sobre el equipo, aunque no cubren dos de las experiencias valoradas (ITSM BMC Change Management (*) y ITSM BMC Asset Configuration Management).

TELEFONICA

En este criterio no se ha podido valorar toda la experiencia aportada por el licitador para sus equipos por no cumplir con los requerimientos de este criterio al **No informar los módulos de BMC para los que se evalúa la experiencia**, tal como se indica en el PCAP página 21 **“y sobre las componentes que se indican a continuación:”**.

En relación al número de meses de experiencia acreditada de los recursos del equipo de trabajo, este licitador propone un equipo de trabajo con un total de experiencia acreditada válida de 1.171 meses en el producto BMC HELIX ITSM (se ha contabilizado únicamente la experiencia acreditada que cumple los requerimientos mínimos especificado en el pliego y valorado lo que

indica el criterio 3). Esta cantidad de experiencia válida permite al equipo conocer y aplicar, de forma BUENA, los conceptos del producto en las actividades objeto del pliego.

En lo referente a la calidad de la experiencia acreditada de los recursos del equipo de trabajo -que sea cercana en el tiempo y que se haya desempeñado en proyectos de similares características al planteado en estos pliegos-, 3 personas del equipo del licitador aportan experiencia acreditada en proyectos de similares características. Por lo que se considera que la calidad de la experiencia es ADECUADA.

En relación a la distribución de la experiencia acreditada de los recursos del equipo de trabajo, el equipo de trabajo de esta empresa licitadora tiene una distribución de experiencia solicitada sobre las componentes del producto BMC HELIX ITSM BUENA sobre el equipo, aunque no cubren dos de las experiencias valoradas (ITSM BMC Change Management (*) y ITSM BMC Asset Configuration Management).

3.1.3 Tabla resumen del Criterio 3

CRITERIO NÚMERO 3: EXPERIENCIA FUNCIONAL DEL EQUIPO BASE (HASTA 20 PUNTOS)	Puntuación Máxima del Pliego	Fujitsu	Inetum	Telefónica	Fujitsu	Inetum	Telefónica
1. El número de meses de experiencia acreditada de los recursos del equipo de trabajo sea en el producto BMC HELIX ITSM objeto de este pliego, en las versiones implantadas en MD o superiores, y sobre las componentes que se indican a continuación, dándose mayor peso a aquellas experiencias sobre los módulos señalados con (*): - Cada recurso se le puntuará con un máximo de un punto, como modo de garantizar la distribución de la experiencia acreditada de los recursos del equipo de trabajo.	11	Notable	Adecuado	Buena	8,25	2,75	5,5
2.- La distribución de la experiencia acreditada de los recursos del equipo de trabajo. Valorándose que la experiencia esté lo más distribuida que sea posible entre los integrantes del equipo de trabajo propuesto.	10	Sobresaliente	Buena	Buena	5	2,5	2,5
3.- La calidad de la experiencia acreditada de los recursos del equipo de trabajo. Valorándose que la experiencia sea cercana en el tiempo y que se haya desempeñado en proyectos de similares características al planteado en estos pliegos.		Sobresaliente	Adecuado	Adecuado	5	1,25	1,25
TOTAL Puntos	21				18,25	6,50	9,25
TOTAL PUNTOS EN CRITERIO 3 = 20*(total puntos)/21					17,38	6,19	8,81

En este criterio, la oferta mejor valorada es la presentada por el licitador **FUJITSU** debido a la más amplia y extensa experiencia del equipo presentado.

3.2 CRITERIO NÚMERO 4.- MEJORA EN LAS CERTIFICACIONES DEL EQUIPO BASE - HASTA 10 PUNTOS.

3.2.1 Contenido del Criterio en pliego

En este criterio se valorará de forma global, el número, calidad y distribución de las certificaciones oficiales, del Equipo Base ofertado en las tecnologías de interés para las prestaciones de servicios requeridas en este pliego (producto BMC HELIX ITSM). En concreto se valorarán las certificaciones, realizadas por el fabricante de la tecnología o por terceros independientes de reconocido prestigio.

- Las certificaciones aportadas deben estar vigentes o haber caducado durante el año 2024.
- La **certificación** a valorar es aquella **acorde a las funciones** y al **ámbito tecnológico** en que va a realizar sus **servicios**.
- Las certificaciones acreditadas de los recursos del equipo de trabajo que se detalla en el **Anexo I – Lote 1 - Requisitos y cualificación de perfiles**, o evoluciones de las mismas, según la siguiente puntuación:

- Especial Interés

Las Certificaciones enumeradas dentro del apartado de Especial Interés:

- Elemental con 0,2 puntos.
- Medio, con 0,3 puntos.
- Alto, con 0,5 puntos.

- Otras

Las certificaciones que se encuentran bajo la clasificación de otras, según se expone en el **Anexo I – Lote 1 - Requisitos y cualificación de perfiles**, se valorarán con una puntuación de 0,1 puntos cada una de ellas, hasta un máximo de 0,5 puntos por recurso.

- **Cada recurso** se le puntuará con un **máximo de un punto**.
- Se puntuará **adicionalmente** al conjunto del **equipo**, con un **máximo de 10 puntos** teniendo en cuenta la idoneidad y calidad de los certificados, así como la distribución global teniendo en cuenta la totalidad del equipo propuesto.

La **valoración** máxima de cada licitador será de **10 puntos** en **este apartado**, siguiendo la siguiente formula:

$$\text{Valoración} = \frac{(10 * \text{Puntuación en Certificación})}{21}$$

Donde la *Puntuación en Certificación*, son los puntos obtenidos según los criterios expuestos, que no puede ser mayor a 21 puntos en cada uno de los casos (un punto por componente del equipo base, más 10 puntos por completitud e idoneidad en el conjunto del equipo).

Se deben detallar siguiendo el formato del **Anexo 5 - Modelo de Curriculum Vitae** del Pliego de Prescripciones Técnicas, las certificaciones aportadas por cada persona integrante del equipo de trabajo.

En cada línea del CV, se expondrá una certificación, habiendo tantas líneas por recurso, como certificaciones se quiera exponer.

Se aplicará la siguiente escala de valoración:

- *Si la propuesta se limita a cumplir los requisitos del pliego, se considera que, si bien CUMPLE, NO APORTA VALOR.*
- *En el caso en que la propuesta aporte poco valor, se considerará ADECUADA.*
- *Si aporta detalles que permitan identificar un valor claro respecto a lo requerido, se considerará que la propuesta es BUENA.*
- *Será considerada NOTABLE en el caso en que aporte beneficios para el servicio requerido de forma clara y por encima de lo requerido de forma significativa.*
- Cuando la propuesta sea excepcional, será calificada como SOBRESALIENTE.

3.2.2 Análisis y valoración del Criterio 4

Todos los licitadores han presentado un equipo con un alto nivel de formación certificada en los cursos identificados como de interés para MadridDigital. Destacar que todos ellos tienen personal certificado en:

- BMC Certified Professional: Helix Digital Workplace Advanced 20.x
- BMC Certified Professional: Helix ITSM 20.x
- BMC Certified Associate Remedy AR System 20.x
- BMC Certified Associate: AR System 20.x for Developers
- BMC Certified Associate HELIX Digital Workplace advanced 20.x
- BMC Certified Associate HELIX ITSM 20.x for Administration
- BMC Certified Associate HELIX Digital Workplace advanced catalog 20.x

FUJITSU

En relación al número de certificaciones acreditadas de los recursos del equipo de trabajo, este licitador oferta un equipo de trabajo con 56 certificaciones en total, 34 certificaciones de especial interés (se han contabilizado únicamente los certificados acreditados que cumplen los requerimientos especificados en el pliego). Se considera que se presentan un gran número de certificaciones válidas.

Por lo anteriormente descrito, se considera la acreditación del equipo SOBRESALIENTE.

En lo referente a la calidad de las certificaciones acreditadas de los recursos del equipo de trabajo, las certificaciones presentadas por esta empresa que cumplen los requerimientos especificados en el pliego son en su mayoría sobre las solicitadas en el pliego.

En relación con la distribución de las certificaciones acreditadas de los recursos del equipo de trabajo, la mayoría de los miembros del equipo propuesto por el licitador tiene al menos 5 certificaciones, con un promedio de 5,09 certificaciones por miembro del equipo.

Por todo ello, se considera que las certificaciones válidas son de calidad y están muy bien distribuidas, valorándose como SOBRESALIENTE.

INETUM

En relación al número de certificaciones acreditadas de los recursos del equipo de trabajo, este licitador oferta un equipo de trabajo con 40 certificaciones en total, 29 certificaciones de especial interés (se han contabilizado únicamente los certificados acreditados que cumplen los requerimientos especificados en el pliego). Se considera que se presentan un gran número de certificaciones válidas.

En el caso de **INETUM** no se han podido considerar en la valoración individual dos de las personas del equipo base propuesto (ver análisis del Criterio 3) por no cumplir alguno de los requisitos mínimos del puesto. Por lo anteriormente descrito, se considera la acreditación del equipo NOTABLE.

En lo referente a la calidad de las certificaciones acreditadas de los recursos del equipo de trabajo, las certificaciones presentadas por esta empresa que cumplen los requerimientos especificados en el pliego son en su mayoría sobre las solicitadas en el pliego.

En relación con la distribución de las certificaciones acreditadas de los recursos del equipo de trabajo, la mayoría de los miembros del equipo propuesto por el licitador tiene al menos 4 certificaciones, con un promedio de 4,4 certificaciones por miembro del equipo.

Por todo ello, se considera que las certificaciones válidas son de calidad y están muy bien distribuidas, valorándose como SOBRESALIENTE.

TELEFONICA

En relación al número de certificaciones acreditadas de los recursos del equipo de trabajo, este licitador oferta un equipo de trabajo con 54 certificaciones en total, 32 certificaciones de especial interés (se han contabilizado únicamente los certificados acreditados que cumplen los requerimientos especificados en el pliego). Se considera que se presentan un gran número de certificaciones válidas.

Por lo anteriormente descrito, se considera la acreditación del equipo SOBRESALIENTE.

En lo referente a la calidad de las certificaciones acreditadas de los recursos del equipo de trabajo, las certificaciones presentadas por esta empresa que cumplen los requerimientos especificados en los pliegos son en su mayoría sobre las solicitadas en el pliego.

En relación con la distribución de las certificaciones acreditadas de los recursos del equipo de trabajo, la mayoría de los miembros del equipo propuesto por el licitador tiene al menos 5 certificaciones, con un promedio de 4,9 certificaciones por miembro del equipo. Por todo ello, se considera que las certificaciones válidas están muy bien distribuidas.

Por todo ello, se considera que las certificaciones válidas son de calidad y están muy bien distribuidas, valorándose como SOBRESALIENTE.

3.2.3 Tabla resumen del Criterio 4

CRITERIO NÚMERO 4: MEJORA EN LAS CERTIFICACIONES DEL EQUIPO BASE (HASTA 10 PUNTOS)	Puntuación Máxima del Pliego	Fujitsu	Inetum	Telefónica	Fujitsu	Inetum	Telefónica
* Las certificaciones aportadas deben estar vigentes o haber caducado durante el año 2024.	11	Sobresaliente	Notable	Sobresaliente	11	8,25	11
* La certificación a valorar es aquella acorde a las funciones y al ámbito tecnológico en que va a realizar sus servicios.							
* Las certificaciones acreditadas de los recursos del equipo de trabajo que se detalla en el Anexo I – Lote 1 - Requisitos y cualificación de perfiles, o evoluciones de las mismas, según la siguiente puntuación:							
* Cada recurso se le puntuará con un máximo de un punto.							
* Se puntuará adicionalmente al conjunto del equipo, con un máximo de 10 puntos teniendo en cuenta la idoneidad y calidad de los certificados, así como la distribución global teniendo en cuenta la totalidad del equipo propuesto.	10	Sobresaliente	Sobresaliente	Sobresaliente	10	10	10
TOTAL PUNTOS	21				21,00	18,25	21,00
TOTAL PUNTOS EN CRITERIO 4 = 10*(total puntos)/21					10,00	8,69	10,00

En este criterio, siendo todas las ofertas muy buenas, las mejores ofertas presentadas son las del licitador **FUJITSU** y del licitador **TELEFÓNICA**.

3.3 CRITERIO NÚMERO 5.- PROPUESTA DE PROYECTO DE MIGRACIÓN A LA NUBE DE LA PLATAFORMA BMC HELIX DE MADRID DIGITAL - HASTA 15 PUNTOS.

3.3.1 Contenido del Criterio en pliego

En este criterio se valorará:

1. **PLAN DE PROYECTO (hasta 8 puntos)**: se valorará que sea un plan viable que pueda ser llevado a cabo en un periodo máximo de 8 meses desde el inicio del contrato, siendo los 2 primeros dedicados al estudio de la solución a migrar, y que minimice el tiempo de corte del servicio a los usuarios en el momento del cambio. Se detallará:
 - a. Cronograma
 - b. Equipo:
 - Equipo para el proyecto: Número de recursos, perfiles, fechas de incorporación, formación y experiencia.
 - Parte del equipo que se incorporará al inicio de la fase de transición. Se valorará que al inicio de la fase de transición se incorporen:
 - un recurso experto en reporting diseñará los informes de paso a la nube
 - Un recurso nivel Jefe de Proyecto experto en migración
 - c. Actividades y tareas a realizar técnicas /funcionales
2. **METODOLOGÍA DE MIGRACIÓN E IMPLANTACIÓN (hasta 7 puntos)**: Para ser valorado este apartado el licitador deberá proponer una solución para la migración de los reports realizados en Smart Reporting y que deberán ser migrados a la nueva herramienta de BMC en la nube y una solución técnica para las integraciones existentes con otros sistemas. Se detallará:
 - a. Plan de Gestión del Cambio y de Comunicación.
 - b. Plan de Calidad.
 - c. Enfoque migración de reports
 - d. Enfoque migración de las integraciones
 - e. Monitorización y seguimiento post-implantación
 - f. Gestión de Riesgos
 - g. Plan de contingencia

Por cada subcriterio se valorará siguiendo la siguiente tabla de baremación:

ADJETIVO	DESCRIPCIÓN	Puntuación
Sobresaliente	<p>El planteamiento que aporta el licitador convence, por lo que aporta, y por la madurez en el planteamiento considerando todos los aspectos del Plan del proyecto y de la metodología de la migración e implementación.</p> <ul style="list-style-type: none"> El licitador incluye en el proyecto de migración la implantación de alguna funcionalidad de valor añadido para los usuarios de la CM que ofrezca la nueva versión en la nube. El plan de migración incorpora acciones que aportan valor al proceso para ser eficientes en su ejecución y control y mitiga riesgos asegurando que se realice en el plazo de 8 meses. Respecto a la ejecución del plan, el licitador ha tenido en cuenta todas las tareas enumeradas en la cláusula 6.2.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas e incorpora acciones para su eficiente y eficaz ejecución. Se valorará que reduzca la estimación de 8 meses 	100%
Notable	Se proponen medidas concretas, se detallan de forma coherente y convincente los puntos a valorar, se identifican métodos y herramientas factibles de implantar y en general, convence el planteamiento.	75%
Adecuado	El licitador responde a la Oferta Técnica, con aportaciones básicas pero convincentes en su planteamiento.	50%
Escaso	Añade mejoras, de ligero calado o poco impacto en la solución.	25%
No aporta valor	Partiendo del cumplimiento del Pliego Técnico, no añade mejoras valorables.	0%

3.3.2 Análisis y valoración del Criterio 5

FUJITSU

Aspectos positivos de la oferta de Fujitsu:

- La propuesta presentada por FUJITSU se considera viable porque es coherente a lo largo de su descripción, manifiestan que lo ejecutarán contando con la participación de expertos de BMC en todas las etapas clave de la migración, el equipo del proyecto de migración constará de 10 personas para el proyecto, las actividades y tareas están bien identificadas y la lista de los riesgos que han identificado, sin ser todo lo exhaustivos que podrían, sí incluyen aspectos críticos y proponen acciones de mitigación.
- Fujitsu** propone una detallada metodología para el “*Enfoque de migración de reports*”, para asegurar la completa migración de reports, identificando los críticos y prioritarios.
- Fujitsu** ofrece en su apartado “Niveles de recuperación ante desastres” del Plan de Contingencia un soporte 24*7 en el caso de ocurrencia de un desastre y su *colaboración con el equipo de BMC hasta la recuperación del acceso completo al entorno SaaS*.

- El proyecto de migración incluye la implantación de funcionalidades de valor añadido para los usuarios de la CM en la nueva versión en la nube: 3 casos de uso de Virtual Agent – ChatBot, y un nuevo catálogo de artículos de conocimiento (KB), y los planifican en los meses 7 y 8 a partir de la fecha de inicio.
- El plan de migración incorpora acciones que aportan valor al proceso para ser eficientes en su ejecución y control y mitiga riesgos asegurando que se realice en el plazo de 8 meses:
 - BMC iPaaS – Jitterbit: permitirá conseguir el objetivo de homogeneizar y centralizar las integraciones actuales y futuras a través de un único punto.
 - Gestión del cambio cultural.
 - Eficiencias en la ejecución a través del uso de la herramienta de migración HDM, en la que ya tiene experiencia personal del equipo.
- El Plan de Migración abarca los entornos OnPremise y SaaS y se identifican dentro de cada actividad planificada las acciones sobre cada entorno.
- En la descripción de la actividad de Soporte Postproducción, Fujitsu incluye el período Hypercare de 2 semanas, con dos semanas adicionales de estabilización y un período de 4 semanas de soporte postproducción, configurando en total un período de dos meses de soporte postproducción.
- Incorpora parte del equipo en la Fase de Transición: Jefe de proyecto y consultor senior-informes.

Observaciones a la oferta de Fujitsu:

- No ha tenido en cuenta que el Plan de Migración debe incorporar todas las tareas enumeradas en la cláusula 6.2.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas, ya que no menciona la Migración de los usuarios, roles y perfiles.
- La Gestión de Riesgos analiza riesgos con origen terceros, no analiza posibles problemas en su empresa como rotación del equipo Base, o del equipo de Proyecto Migración, o problemas de recursos técnicos en sus infraestructuras, fallos en accesos usuarios y técnicos debidos a migración usuarios, roles y perfiles, por citar algunos relevantes.

Por todo ello, el Plan de Proyecto de FUJITSU es valorado como SOBRESALIENTE y su Metodología Migración es valorada como NOTABLE.

INETUM

Aspectos positivos de la oferta de Inetum:

- **INETUM** presenta una Propuesta de Migración con un muy buen detalle de Perfil/rol y descripción de responsabilidades. Incorporan el Plan de Calidad detallado para asegurar que se abordará la Calidad en todo el ciclo de vida del proyecto. Se destaca la propuesta, dentro del Plan de Calidad, de Metodología de análisis de GAP para analizar cómo dar traslado de la funcionalidad del sistema actual onPrem a modo SaaS.
- **Inetum** propone una detallada metodología para el “*Enfoque de migración de reports*”, para asegurar la completa migración de reports, identificando los críticos y prioritarios.
- **Inetum** incorpora parte del equipo en la Fase de transición, Jefe de proyecto y consultor senior-informes.

Observaciones a la oferta de Inetum:

Inetum no ha presentado un *Plan de proyecto viable que pueda ser llevado a cabo en un período máximo de ocho meses desde el inicio del contrato*, ni ha incluido en el mismo *los 2 primeros meses dedicados al estudio de la solución a migrar*. Además:

- El planteamiento AGILE propuesto por Inetum no da respuesta eficiente en los plazos requeridos al objetivo de migración de MD. Está enfocado, más que a un proceso de migración, a la implantación de un nuevo sistema y su puesta en marcha, por lo que no es viable la propuesta de ir a producción con el Producto Mínimo Viable, en adelante PMV, propuesto.
- El PMV no podría ponerse en producción por no cubrir el mínimo necesario de lo que actualmente hay en producción, por lo que no sería viable. El “No PMV”, según su enfoque no estaría disponible hasta 10 meses desde el inicio, momento en que se tendría lo actualmente en producción en Madrid Digital.
- El cronograma que presentan es teórico, enfocado más a un proyecto nuevo que a una migración. Se detectan errores en el mismo al incorporar textos/actividades no mencionadas en el resto del documento.
- El Plan solo menciona que sus actividades abarcan el entorno OnPremise y SaaS pero no se identifican dentro de cada actividad planificada las acciones sobre cada entorno, se entiende debido al enfoque que han elegido para la oferta.
- No incluye en el Plan de Migración la *implantación de alguna funcionalidad de valor añadido para los usuarios de la CM que ofrezca la nueva versión en la nube*.
- No incorpora en el Plan de Migración *acciones que aporten valor al proceso para ser eficientes en su ejecución y control y mitigue riesgos asegurando que se realice en el plazo*.

- No menciona en su propuesta acciones para *minimizar tiempo de corte del servicio a los usuarios en el momento del cambio*.
- No ha tenido en cuenta que el Plan de Migración debe *incorporar todas las tareas enumeradas en la cláusula 6.2.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas*. Se destaca que:
 - Aunque en el gráfico de la página 7 se incorpora una caja “BMC”, no se menciona en ningún otro punto del Plan ni en las actividades o funciones la *Revisión de los trabajos por el soporte experto del fabricante de la plataforma*.
 - No se menciona la Migración de los usuarios, roles y perfiles
 - Respecto a la documentación, en la descripción de perfiles y responsabilidades detallan mucha documentación que no se menciona en los entregables.
- Respecto al apartado de Monitorización y seguimiento post-implantación, INETUM se centra en citar la información de Hypercare, y no aporta valor porque no identifica cuál será su responsabilidad en este período.
- La Gestión de Riesgos analiza riesgos con origen terceros, no analiza posibles problemas en su empresa como rotación del equipo Base, o del equipo de Proyecto Migración, o problemas de recursos técnicos en sus infraestructuras, fallos en accesos usuarios y técnicos debidos a migración usuarios, roles y perfiles, por citar algunos relevantes.

Teniendo en cuenta lo arriba indicado, el Plan de Proyecto de INETUM es valorado como ADECUADO y su Metodología de Migración como BUENA.

TELEFONICA

Aspectos positivos de la oferta de Telefónica:

El Plan de proyecto presentado por Telefónica se considera viable, incorpora un equipo de proyecto del que aporta su experiencia -identifica de forma anonimizada a sus integrantes-, las actividades y tareas están bien identificadas, manifiesta que contará con el apoyo de los expertos de BMC en todas las etapas clave de la migración, y, la lista de riesgos identificados, sin ser todo lo exhaustivos que podrían, sí incluyen todos los aspectos críticos y proponen acciones de mitigación creíbles. Propone, además, la reducción a 6 meses para "go live" más una fase de estabilización de dos meses.

Mencionar como destacable en la oferta de Telefónica que:

- algunos de los integrantes del equipo de proyecto propuesto tienen experiencia de interés para el proyecto de Madrid Digital como es en BMC Helix ITSM OnDemand y en Implementación de la herramienta Helix Dashboards hasta la versión 23.4.
- incorpora parte del equipo en la Fase de transición, Jefe de proyecto y consultor senior-informes.

- el proyecto de migración incluye la implantación de funcionalidades de valor añadido para los usuarios de la CM en la nueva versión en la nube: uso de Virtual Agent – ChatBot, Integración FARO – MS Teams y un nuevo catálogo de artículos de conocimiento (KB), y los planifican en los meses 7 y 8 a partir de la fecha de inicio.
- El plan de migración incorpora acciones que aportan valor al proceso para ser eficientes en su ejecución y control y mitiga riesgos asegurando que se realice en el plazo de 8 meses:
 - BMC iPaaS – Jitterbit: permitirá conseguir el objetivo de homogeneizar y centralizar las integraciones actuales y futuras a través de un único punto.
 - Gestión del cambio cultural.
 - Eficiencias en la ejecución a través del uso de la herramienta de migración HDM.
- El Plan de Migración abarca los entornos OnPremise y SaaS y se identifican dentro de cada actividad planificada las acciones sobre cada entorno.
- Se considera positiva la aportación de dos recursos JP en el equipo Base

Observaciones a la oferta de Telefónica:

- el Plan de Proyecto presenta defectos o incoherencias como que en el apartado 2.4 Cronograma Tentativo, Telefónica incluye un diagrama Gantt para Plan de Trabajo en Madrid Digital que al incorporar tanto en el pie como en las tareas fechas resulta incoherente con la planificación y desarrollo del Plan presentado en la oferta.
- La propuesta para la Migración de los reports, en el apartado 3.3 “*Enfoque migración de reports*”, no aporta valor siendo significativo que no cita como actividad a realizar más que la Creación del listado de informes a migrar.
- En cuanto al enfoque de la migración de las integraciones, apartado 3.4, propone la estrategia con un gráfico demasiado sintético sin acompañarlo de la descripción de la estrategia propuesta.
- No menciona en su propuesta acciones para *minimizar tiempo de corte del servicio a los usuarios en el momento del cambio*.
- No ha tenido en cuenta que el Plan de Migración debe *incorporar todas las tareas enumeradas en la cláusula 6.2.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas*, dado que no se menciona la Migración de los usuarios, roles y perfiles.
- El Plan de Contingencia presentado no aporta valor al no contemplar los planes de marcha atrás, y no presentar un plan de contingencia y recuperación ante desastres, ni considerar el soporte que dará en esos casos.
- En la descripción de la actividad de Soporte Postproducción, Telefónica únicamente incluye el período Hypercare de 2 semanas.
- La Gestión de Riesgos analiza riesgos con origen terceros, no analiza posibles problemas en su empresa como rotación del equipo Base, o del equipo de Proyecto Migración, o problemas de

recursos técnicos en sus infraestructuras, fallos en accesos usuarios y técnicos debidos a migración usuarios, roles y perfiles, por citar algunos relevantes.

Teniendo en cuenta lo arriba indicado, el Plan de Proyecto de Telefónica es valorado como NOTABLE y su Metodología de Migración como BUENA.

3.3.3 Tabla resumen del Criterio 5

CRITERIO NÚMERO 5: PROPUESTA DE PROYECTO DE MIGRACIÓN A LA NUBE DE LA PLATAFORMA BMC HELIX DE MADRID DIGITAL (HASTA 15 PUNTOS)	Puntuación Máxima del Pliego	FUJITSU	INETUM	TELEFONICA	FUJITSU	INETUM	TELEFONICA
1. PLAN DE PROYECTO (hasta 8 puntos): se valorará que sea un plan viable que pueda ser llevado a cabo en un periodo máximo de 8 meses desde el inicio del contrato, siendo los 2 primeros dedicados al estudio de la solución a migrar, y que minimice el tiempo de corte del servicio a los usuarios en el momento del cambio. Se detallará:	8	Sobresaliente	Adecuado	Notable	8	2	6
2. METODOLOGÍA DE MIGRACIÓN E IMPLANTACIÓN (hasta 7 puntos): Para ser valorado este apartado el licitador deberá proponer una solución para la migración de los reports realizados en Smart reporting y que deberán ser migrados a la nueva herramienta de BMC en la nube y una solución técnica para las integraciones existentes con otros sistemas. Se detallará:	7	Notable	Buena	Buena	5,25	3,5	3,5
TOTAL PUNTOS	15				13,25	5,50	9,50
TOTAL PUNTOS EN CRITERIO 5 = 8+7					13,25	5,50	9,50

En este criterio, la mejor oferta presentada es la del licitador **FUJITSU** que obtiene mayor puntuación debido fundamentalmente a la completitud, coherencia y consistencia de su propuesta.

FUJITSU ha presentado un plan de proyecto viable, con un cronograma creíble que tiene en cuenta las actividades y tareas a realizar técnicas/funcionales. Propone un equipo de proyecto compuesto por 10 personas, de perfil y experiencia adecuados e incorpora al jefe de proyecto y a un consultor experto en informes en la fase de transición. En cuanto a la Metodología propuesta es convincente y cubre todos los aspectos requeridos en el criterio con excepción de no dar respuesta a la Migración de los usuarios, roles y perfiles.

FUJITSU aporta mejoras con respecto a las propuestas de Inetum y Telefónica como son:

- Propone formaciones programadas en fase de validación,
- trabajar en la comunicación en fase de construcción

- Extiende el soporte postproducción en dos semanas más.

Mencionar que respecto a la Gestión de Riesgos todos los licitadores analizan riesgos con origen terceros, no analizan posibles problemas en su empresa.

Se han detectado carencias tanto en el Plan de Proyecto presentado como en la Metodología propuesta por parte de **Inetum** y **Telefónica** que justifican la valoración dada.

3.4 TABLA RESUMEN DE LA VALORACIÓN.

	CRITERIOS POR APLICACIÓN DE JUICIO DE VALOR hasta 45 puntos		
	Criterio 3 hasta 20 puntos	Criterio 4 hasta 10 puntos	Criterio 5 hasta 15 puntos
FUJITSU	17,38	10	13,25
INETUM	6,19	8,69	5,5
TELEFONICA	8,81	10	9,5

4 LOTE 2

Al presente lote presentan oferta los siguientes licitadores:

EMPRESA	EN ADELANTE
loneTeam S.L.	loneTeam

El criterio cualitativo cuya cuantificación depende de un juicio de valor tienen una puntuación máxima de 15 puntos y se detalla en los siguientes apartados.

4.1 CRITERIO NÚMERO 2.- PROPUESTA DE PUESTA EN MARCHA Y SEGUIMIENTO DE LA EJECUCION DEL CONTRATO –HASTA 15 PUNTOS.

4.1.1 Contenido del criterio en pliego

El licitador deberá entregar una propuesta detallada que describa las tareas a realizar para la puesta en marcha y el seguimiento de la ejecución del contrato, recursos involucrados y modelo de relación entre los participantes.

Se evaluarán los siguientes sub-criterios:

SC1: Planificación detallada de las tareas a realizar para disponer de los entornos previos operativos en la nube al final del segundo mes desde inicio del contrato para su puesta a disposición del adjudicatario del Lote1 (**hasta 5 puntos**).

SC2: Modelo de relación con el fabricante del producto: se detallará el sistema de control del cumplimiento de los servicios contratados en la subscripción de BMC HELIX. (**hasta 5 puntos**)

SC3: Modelo de relación con el proveedor de los servicios de desarrollo y mantenimiento (del Lote 1): se detallará la metodología que debe seguir el adjudicatario del lote 1 para las entregas de los trabajos de desarrollo o parametrización sobre BMC Helix. (**hasta 5 puntos**)

A la hora de valorar cada subcriterio será tenido en cuenta el valor que aporta el licitador respecto a lo solicitado en el pliego para cada subcriterio, en cuanto a la concreción de las tareas de la planificación y del modelo, su viabilidad y la optimización del mismo.

ADJETIVO	DESCRIPCIÓN	Puntuación
Sobresaliente	El planteamiento que aporta el licitador convence, por lo que aporta, y por la madurez en el planteamiento.	100%
Notable	Se proponen medidas concretas, se detallan de forma coherente y convincente los puntos a valorar, se identifican métodos y herramientas factibles de implantar y en general, convence el planteamiento.	75%
Adecuado	El licitador responde a la Oferta Técnica, con aportaciones básicas pero convincentes en su planteamiento.	50%
Escaso	Añade mejoras, de ligero calado o poco impacto en la solución.	25%
No aporta valor	Partiendo del cumplimiento del Pliego Técnico, no añade mejoras valorables.	0%

4.1.2 Análisis y valoración del Criterio 2

IONETEAM

Se considera muy interesante para Madrid Digital el compromiso que adquiere IONETEAM de realizar periódicamente presentaciones de las últimas novedades del producto, del refuerzo del equipo cuando se necesaria por motivo de las migraciones para minimizar el impacto de las issues.

Analizada la *Propuesta de Puesta en marcha y Seguimiento de ejecución del Contrato* de Ioneteam, se considera ADECUADA y proceden los siguientes comentarios:

- SC1 - Planificación detallada de las tareas a realizar para disponer de los entornos previos operativos en la nube al final del segundo mes desde inicio del contrato para su puesta a disposición del adjudicatario del Lote1
 - El cronograma presentado corresponde a todo el Proyecto objeto del Contrato y no se explican en detalle las actividades y tareas correspondientes a la provisión de los entornos previos solicitados.
 - Se enumeran los componentes necesarios dentro de la arquitectura local OnPremise pero no se describen las acciones requeridas para su efectiva provisión. Falta consolidar la información aportada para concretar las necesidades reales.

- SC2: Modelo de relación con el fabricante del producto: se detallará el sistema de control del cumplimiento de los servicios contratados en la subscripción de BMC HELIX

El modelo de relación propuesto se considera viable:

- Se identifican bien los recursos involucrados.
- Se asignan correctamente los roles y responsabilidades.
- Se debería incorporar detalle de los flujos de información.

- SC3: Modelo de relación con el proveedor de los servicios de desarrollo y mantenimiento (del Lote 1): se detallará la metodología que debe seguir el adjudicatario del lote 1 para las entregas de los trabajos de desarrollo o parametrización sobre BMC Helix

El modelo de relación propuesto se considera viable.

Destacar que en la oferta este subcriterio no aparece correctamente mencionado, sino que lleva por título el mismo que el SC2. Dado que el contenido del capítulo responde a lo solicitado en el SC3 se ha valorado.

4.1.3 Tabla resumen del Criterio 2

CRITERIO NÚMERO 2: PROPUESTA DE PLAN DE PUESTA EN MARCHA Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO (HASTA 15 PUNTOS)	Puntuación Máxima del Pliego	IONETEAM
SC1: Planificación detallada de las tareas a realizar para disponer de los entornos previos operativos en la nube al final del segundo mes desde inicio del contrato para su puesta a disposición del adjudicatario del Lote1	5	2,5
SC2: Modelo de relación con el fabricante del producto: se detallará el sistema de control del cumplimiento de los servicios contratados en la subscripción de BMC HELIX	5	2,5
SC3: Modelo de relación con el proveedor de los servicios de desarrollo y mantenimiento (del Lote 1): se detallará la metodología que debe seguir el adjudicatario del lote 1 para las entregas de los trabajos de desarrollo o parametrización sobre BMC Helix	5	2,5
TOTAL PUNTOS	15	7,5
TOTAL PUNTOS EN CRITERIO 2		7,5

En este criterio, la oferta presentada por IONETEAM responde al pliego, con aportaciones básicas pero convincentes en su planteamiento por lo que se valora ADECUADA.

La Directora de Sistemas de Información Sectoriales

Firmado digitalmente por: PUEBLA RUBIO ANA MARIA
Fecha: 2024 03 21 10:37

Fdo.: Ana M^a Puebla Rubio.