



RTVM

EXPEDIENTE: 2024-0395-SIC

LICITACIÓN: SERVICIO GESTIONADO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE APLICACIONES

VALORACIÓN CRITERIOS SUBJETIVOS – SOBRE B INFORME TÉCNICO

Reunidos el Presidente y los Vocales Técnicos de la Mesa de Contratación, en sesión de fecha 10 de septiembre de 2024, con la finalidad de valorar la propuesta técnica recibida como respuesta al SOBRE B del licitador que ha concurrido:

- **INDRA TI S.L.**, en adelante **INDRA**

Se procede a otorgar la puntuación de conformidad con los criterios de valoración detallada en los Pliegos de Condiciones Jurídicas que rigen la presente licitación, emitiendo a tal efecto el siguiente informe.

INFORME

1. Esta licitación tiene por **objeto** la contratación del servicio gestionado, experto y centralizado, del mantenimiento y soporte de la plataforma que da cobertura a los procesos económico-financieros y la plataforma que soporta los procesos de monitorización y alerta temprana de los sistemas de información de RTVM.
2. Para la contratación de este servicio se ha seguido el procedimiento **Abierto con Pluralidad de Criterios**.
3. Todas las características de este contrato, se especifican en el **Pliego de Cláusulas Administrativas y en el Pliego de Prescripciones Técnicas particulares**. En ambos documentos se describe la necesidad de RTVM y los requerimientos del servicio que se solicita, tal y como se necesita, haciendo referencia expresa a puntos clave para garantizar el servicio.

Tras analizar la propuesta de valor presentada por el licitador, en respuesta al sobre B, se ha valorado en los términos que se indica a continuación:

Criterios cualitativos cuya cuantificación depende de un juicio de valor (SOBRE B)

Criterios de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor (**SOBRE B**): hasta 50 puntos.

CRITERIO NÚMERO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	PONDERACIÓN
1	SOLUCIÓN TÉCNICA PROPUESTA PARA LOS SERVICIOS REQUERIDOS	Hasta 20 puntos
1.1	Contexto y entendimiento del servicio. - Se valorarán los siguientes aspectos en función de su adecuación a los requerimientos solicitados: <ul style="list-style-type: none"> • Enfoque Metodológico. (hasta 2 puntos) • Descripción de procesos a implantar. (hasta 2 puntos) • Estructura Organizativa. (hasta 2 puntos) • Medios técnicos y humanos. (hasta 2 puntos) • Plan de Implantación. (hasta 2 puntos) • Modelo Operativo. (hasta 2 puntos) • Gestión de Riesgos. (hasta 2 puntos) 	Hasta 14 puntos
1.2	Plan de Calidad.- Se valorará la propuesta de informes (y contenido) de indicadores claves para asegurar el cumplimiento de los niveles de calidad exigibles, las herramientas y/o metodología que se pondrán a disposición para la generación de dichos informes, la medición y control que se llevará a cabo, así como el plan de seguimiento y calidad propuesto y detalle del mismo. Este criterio va referido a todas las plataformas, procesos, aplicaciones objeto del alcance	Hasta 3 puntos
1.3	Plan de Formación- Transferencia del Conocimiento. -Se valorará los siguientes aspectos del Plan de formación: idoneidad, contenido y completitud del plan, medios humanos y técnicos propuestos para impartir la formación. Este criterio va referido a todas las plataformas, procesos, aplicaciones objeto del alcance.	Hasta 3 puntos

INDRA:

La propuesta de valor da cobertura en su totalidad al servicio requerido. El planteamiento y el enfoque de la solución cumple expectativas y presenta el servicio de manera estructurada.

- Metodológicamente: trabajan a nivel operativo en el marco de una metodología propia MIDAS basada en las mejores prácticas de ITIL que localizarán a la realidad de RTVM y a nivel de gestión se basarán en estándares reconocidos CMMi con nivel de madurez 3.
- Procesos: cabe destacar que la descripción de los procesos es clara y el nivel de detalle idóneo.
- Estructura organizativa del servicio: consideran un equipo/capacidad fija para la gestión/coordinación del servicio y para la línea base: preventivos, correctivos y soportes. Esta capacidad fija es necesaria para minimizar riesgos en el servicio y para el cumplimiento de los ANS comprometidos. Para los evolutivos, se considera un equipo base estable o capacidad pre-fijada, con actividad planificada, asegurando la continuidad de dicha actividad para evitar rupturas.

- Medios materiales y humanos: contemplan los medios materiales (HW y SW) necesarios para la prestación del servicio, destacando la herramienta de soporte al servicio: JIRA. El equipo de trabajo está formado por los perfiles que a nivel funcional se requiere: un Responsable del Servicio con dos Coordinadores Técnicos, uno para SAP y otro para Zabbix y un equipo técnico con la formación y experiencia esperada.
- Plan de implantación del servicio: da cobertura a todas las fases del servicio. Hay que destacar en este punto que la fase de transición es casi inmediata, en tanto que INDRA es el proveedor saliente y de resultar adjudicatario no hay transferencia ni toma de control.
- Modelo Operativo: incluyen una descripción detallada y realista para la gestión de peticiones por tipología, mantenimiento correctivo, mantenimiento evolutivo, consultas, peticiones de soporte y nuevos proyectos.
- Transferencia del conocimiento – Formación: su propuesta formativa es completa y variada contemplando, además, formación a nivel estratégico. Está orientada al personal de RTVM encargado del correcto uso y gestión de los servicios y herramientas, sin embargo, no está suficientemente bien detallada especialmente siendo conocedores de las expectativas y de las necesidades funcionales operativas y técnicas existentes.
- Aseguramiento de la Calidad: ponen el foco en la mejora continua, a nivel funcional y a nivel operativo, con análisis periódicos para garantizar de manera proactiva la correcta capacidad e identificar puntos de mejora.
- Gestión de Riesgos: hacen un planteamiento formal, completo, integrando el Plan de Riesgos en los planes de trabajo y considerando el seguimiento y control del mismo. Proponen actividades proactivas para levantar escenarios de riesgos y disparar alertas tempranas con el fin de reaccionar y evitar incidencias con impacto. En este punto se echa de menos la propuesta para gestionar riesgos concretos derivados de la no disponibilidad propiamente dicha de los recursos. No obstante, la descripción es detallada, incluyen ilustraciones que clarifican su aproximación.

CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	PONDERACIÓN		
1	SOLUCIÓN TÉCNICA PROPUESTA PARA LOS SERVICIOS REQUERIDOS	Hasta 20 puntos	15,00	
1.1	Contexto y entendimiento del servicio.-	Hasta 14 puntos	Adecuada	13,50
	• Enfoque Metodológico.	Hasta 2 puntos		1,50
	• Descripción de procesos a implantar.	Hasta 2 puntos		2,00
	• Estructura Organizativa.	Hasta 2 puntos		2,00
	• Medios técnicos y humanos.	Hasta 2 puntos		2,00
	• Plan de Implantación.	Hasta 2 puntos		2,00
	• Modelo Operativo.	Hasta 2 puntos		2,00
	• Gestión de Riesgos.	Hasta 2 puntos		2,00
1.2	Plan de Calidad.-	Hasta 3 puntos	Suficiente	0,00
1.3	Plan de Formación- Transferencia del Conocimiento.-	Hasta 3 puntos	Adecuada	1,50

CRITERIO NÚMERO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	PONDERACIÓN
2	PLANTEAMIENTO y ENFOQUE PROYECTOS SINGULARES	Hasta 30 puntos
2.1	<p>Procesos asociados con la gestión de la Caja “chica” y Gastos de Viaje. - Los licitadores deberán aportar una memoria en la que presenten, sobre la base de su experiencia, un primer planteamiento de solución indicando la idoneidad de la plataforma propuesta en aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solución técnica, arquitectura, dimensionamiento, prestaciones y escalabilidad. (<u>hasta 2 puntos</u>) ▪ Plan de trabajo. Tiempos de provisión. (<u>hasta 2 puntos</u>) ▪ Equipo de trabajo. (<u>hasta 2 puntos</u>) ▪ Entrega e Incorporación al Servicio Gestionado. (<u>hasta 2 puntos</u>) 	Hasta 8 puntos
2.2	<p>Procesos asociados con la gestión del Presupuesto Corporativo. - Los licitadores deberán aportar una memoria en la que presenten, sobre la base de su experiencia, un primer planteamiento de solución indicando la idoneidad de la plataforma propuesta en aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solución técnica, arquitectura, dimensionamiento, prestaciones y escalabilidad. (<u>hasta 2 puntos</u>) ▪ Plan de trabajo. Tiempos de provisión. (<u>hasta 2 puntos</u>) ▪ Equipo de trabajo. (<u>hasta 2 puntos</u>) ▪ Entrega e Incorporación al Servicio Gestionado. (<u>hasta 2 puntos</u>) 	Hasta 8 puntos
2.3	<p>Procesos asociados con la Facturación, tanto para las facturas que se emiten como para las facturas que se reciben. - Los licitadores deberán aportar una memoria en la que presenten, sobre la base de su experiencia, un primer planteamiento de solución indicando la idoneidad de la plataforma propuesta en aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solución técnica, arquitectura, dimensionamiento, prestaciones y escalabilidad. (<u>hasta 2 puntos</u>) ▪ Plan de trabajo. Tiempos de provisión. (<u>hasta 2 puntos</u>) ▪ Equipo de trabajo. (<u>hasta 2 puntos</u>) ▪ Entrega e Incorporación al Servicio Gestionado. (<u>hasta 2 puntos</u>) 	Hasta 8 puntos
2.4	<p>Cuadro de Mandos a partir de la plataforma que da soporte a los procesos de monitorización de eventos y alerta temprana. - Los licitadores deberán aportar una memoria en la que presenten, sobre la base de su experiencia, un primer planteamiento de solución indicando la idoneidad de la solución propuesta en aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solución técnica, arquitectura, dimensionamiento, prestaciones y escalabilidad. (<u>hasta 2 puntos</u>) ▪ Plan de trabajo. Tiempos de provisión. (<u>hasta 2 puntos</u>) ▪ Entrega e Incorporación al Servicio Gestionado. (<u>hasta 2 puntos</u>) 	Hasta 6 puntos

INDRA:

En términos generales las propuestas de solución que plantean son adecuadas si bien han faltado las hipótesis de partida que vendrían a describir los diferentes escenarios que resuelven, información que se infiere de los objetivos que sí describen en cada caso.

Gestión de la Caja “chica” y Gastos de Viaje.

- Solución técnica, arquitectura, dimensionamiento, prestaciones y escalabilidad: La solución propuesta da cobertura a los procesos esperados - Gestión de solicitudes, Gestión de anticipos, Cálculo de dietas, Cálculo de kilometraje, Liquidación de gastos – y para cada uno de ellos presentan la operativa, adicionalmente el modelo de reporting. La solución se basa en una herramienta comercial SAP Concur que se integra de manera nativa con SAP ERP y describen adecuadamente los módulos de la herramienta necesarios: Concur Request, Concur Expense, ExpenseIT, y Analytics. En cuanto al dimensionamiento, contemplan solución en cloud multiplataforma y un único entorno. Es escalable con coste.
- Plan de trabajo. Tiempos de provisión: el plan trabajo contempla las tareas relevantes - Implementación de las soluciones SAP Concur, Integración con SAP FICO, Migración de datos, Plan de pruebas, Formación a usuarios y Soporte Post-Implementación -. La duración estimada del proyecto es de 6 meses.
- Equipo de trabajo: el equipo de trabajo está bien descrito, detallado, indican perfiles, roles, porcentaje de dedicación, experiencia en proyectos similares y certificaciones complementarias de cada perfil. Además, hacen una primera aproximación de la dedicación de usuarios claves de RTVM y de la dedicación del equipo IT de RTVM sobre la base de las fases del proyecto en las que participan.
- Entrega e Incorporación al Servicio Gestionado: contemplan 80 horas de soporte Hypercare que permitirá garantizar que los cambios implementados no solo funcionen, sino que también generen valor real. A continuación, la entrega al servicio gestionado que la describen detalladamente y la plantean como una fase de devolución del servicio entre el equipo de proyecto y el equipo implicado en el servicio gestionado. La aproximación metodológica es adecuada.

Gestión del Presupuesto Corporativo.

- Solución técnica, arquitectura, dimensionamiento, prestaciones y escalabilidad: la propuesta se basa en la solución SAP Cloud Planning es una solución analítica diseñada para ayudar a las áreas de finanzas y planificación en la recolección y análisis de datos necesaria para plantear la mejor estrategia de planificación presupuestaria
- Plan de trabajo. Tiempos de provisión. El plan de trabajo es adecuado y el tiempo de provisión estimado 9 meses.
- Equipo de trabajo: indican perfiles y roles que conforman el equipo. Hacen también una estimación de alto nivel del porcentaje de dedicación del equipo, así como de usuarios claves y departamento IT de RTVM.
- Entrega e Incorporación al Servicio Gestionado: planteado adecuadamente como entrega del servicio desde el equipo de proyecto al equipo del servicio gestionado.

Facturación Electrónica.

- Solución técnica, arquitectura, dimensionamiento, prestaciones y escalabilidad: proponen una plataforma Ecosystem B2B de soporte a los procesos que provee el servicio de emisión y recepción de factura electrónica con múltiples formatos estándar e integración de proveedores y clientes, con envío a AAPP y clientes privados cumpliendo con la ley CREA y CRECE. La plataforma, que se presenta como un producto en modalidad SaaS, pertenece a RVA (red de valor añadido) homologada por GS1 Spain tal y como se requería. Plantean los procesos que se verán mejorados. El dimensionamiento dependerá en exclusiva del tráfico de facturación, ya que Ecosystem es una plataforma privada de intercambio de facturación a demanda, tiene capacidad ilimitada para absorber el tráfico requerido en cada momento

por RTVM. Describen con detalle la arquitectura lógica y técnica de la solución y el planteamiento y enfoque es adecuado.

- Plan de trabajo. Tiempos de provisión: el plan de trabajo es adecuado, basado en metodología Agile, presentan los grandes hitos en un cronograma estimado en el que la duración del proyecto serían 4-5 meses.
- Equipo de trabajo: el equipo lo conforma un jefe de proyecto y un desarrollador experto. Y adjuntan los curriculums de ambos perfiles.
- Entrega e Incorporación al Servicio Gestionado: planteado adecuadamente como entrega del servicio desde el equipo de proyecto al equipo del servicio gestionado.

Cuadro de Mandos monitorización de eventos y alerta temprana.

- Solución técnica, arquitectura, dimensionamiento, prestaciones y escalabilidad: La descripción que hacen de la solución es adecuada. Los objetivos que plantean son los esperados, básicamente contar con indicadores a nivel de infraestructura e indicadores relativos al estado operativo de los servicios que albergan. El enfoque es adecuado.
- Plan de trabajo. Tiempos de provisión: El plan de trabajo está bien descrito, con detalle y claridad, indican tareas, perfiles, responsables etc. y el tiempo de provisión va alineado con la complejidad de la solución.
- Entrega e Incorporación al Servicio Gestionado: Proponen un plan de entrega escalado, se llega al objetivo en aproximaciones sucesivas. Proponen un catálogo de entregas adecuado dando cobertura a indicadores de diferente naturaleza: cuadro de mando principal, cuadro de mando de red, Cuadros de mando de servicios y cuadros de mando de capacidad y rendimiento.

CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	PONDERACIÓN
2	PLANTEAMIENTO y ENFOQUE PROYECTOS SINGULARES	Hasta 30 puntos
2.1	Caja "chica" y Gastos de Viaje. -	Hasta 8 puntos
	Solución técnica, arquitectura, dimensionamiento y escalabilidad.	Hasta 2 puntos
	Plan de trabajo. Tiempos de provisión.	Hasta 2 puntos
	Equipo de trabajo.	Hasta 2 puntos
	Entrega e Incorporación al Servicio Gestionado.	Hasta 2 puntos
2.2	Presupuesto Corporativo. -	Hasta 8 puntos
	Solución técnica, arquitectura, dimensionamiento y escalabilidad.	Hasta 2 puntos
	Plan de trabajo. Tiempos de provisión.	Hasta 2 puntos
	Equipo de trabajo.	Hasta 2 puntos
	Entrega e Incorporación al Servicio Gestionado.	Hasta 2 puntos
2.3	Facturación Electrónica.-	Hasta 8 puntos
	Solución técnica, arquitectura, dimensionamiento y escalabilidad.	Hasta 2 puntos
	Plan de trabajo. Tiempos de provisión.	Hasta 2 puntos
	Equipo de trabajo.	Hasta 2 puntos
	Entrega e Incorporación al Servicio Gestionado.	Hasta 2 puntos
2.4	Cuadro de Mandos monitorización y alerta temprana. -	Hasta 6 puntos
	Solución técnica, arquitectura, dimensionamiento y escalabilidad.	Hasta 2 puntos
	Plan de trabajo. Tiempos de provisión.	Hasta 2 puntos
	Entrega e Incorporación al Servicio Gestionado.	Hasta 2 puntos

15,00	
Adecuada	4,00
	1,00
	1,00
	1,00
	1,00
Adecuada	4,00
	1,00
	1,00
	1,00
	1,00
Adecuada	4,00
	1,00
	1,00
	1,00
	1,00
Adecuada	3,00
	1,00
	1,00
	1,00

La siguiente tabla se muestra la valoración asignada de cada criterio:



SERVICIO GESTIONADO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE APLICACIONES

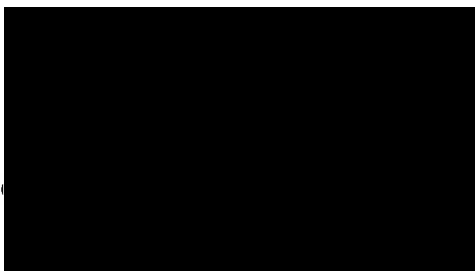
INDRA

CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	PONDERACIÓN
1	SOLUCIÓN TÉCNICA PROPUESTA PARA LOS SERVICIOS REQUERIDOS	Hasta 20 puntos
1.1	Contexto y entendimiento del servicio.-	Hasta 14 puntos
1.2	Plan de Calidad.-	Hasta 3 puntos
1.3	Plan de Formación- Transferencia del Conocimiento.-	Hasta 3 puntos
2	PLANTEAMIENTO Y ENFOQUE PROYECTOS SINGULARES	Hasta 30 puntos
2.1	Caja "chica" y Gastos de Viaje. -	Hasta 8 puntos
2.2	Presupuesto Corporativo. -	Hasta 8 puntos
2.3	Facturación Electrónica.-	Hasta 8 puntos
2.4	Cuadro de Mandos monitorización de eventos y alerta temprana. -	Hasta 6 puntos
SUBTOTAL		50 PUNTOS

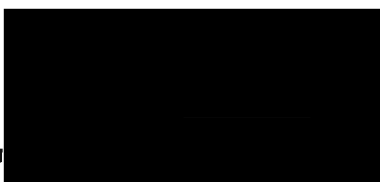
15,00	
Adecuada	13,50
Suficiente	0,00
Adecuada	1,50
15,00	
Adecuada	4,00
Adecuada	4,00
Adecuada	4,00
Adecuada	3,00
30,00	

En Pozuelo de Alarcón a 10 de septiembre de 2024

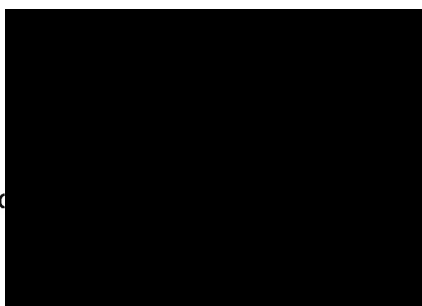
Presi



Vocal técn



Voc



Este documento es una copia no controlada. Se han ocultado datos personales en aplicación de la normativa vigente.