

EXP. DE CONTRATACIÓN Nº 2020026

TIPO DE CONTRATO: **Mixto de suministro y servicios. Procedimiento abierto con varios criterios de adjudicación.**

OBJETO: **Adquisición, adaptación, integración, implantación y mantenimiento de una plataforma integral de administración electrónica en el Ajuntament de Calvià y en sus organismos autónomos.**

ÓRGANO DE CONTRATACIÓN: **El Alcalde.**

ACTA DE LA MESA DE CONTRATACIÓN

Fecha y hora de celebración

30 de junio de 2020 a las 09:30 horas

Lugar de celebración

Ajuntament de Calvià - Sala de administración electrónica

Asistentes

PRESIDENTE

D. Juan Recasens Oliver, Teniente de Alcalde de Servicios generales e Infraestructuras, por delegación del Alcalde

SECRETARIA

Dña. Esperanza Barceló Estelrich, Jefa de negociado de Mesas

VOCALES

D. Julián Miguel Martínez Rosselló, Administrativo de Intervención, por delegación del Interventor accidental

D. Juan Castañer Alemany, Secretario accidental

Dña. María Bosch Simó, Jefa del Servicio de Contratación

D. Miquel Ramis Amengual, Ingeniero de software, por delegación del Jefe del Servicio de Informática y Nuevas tecnologías

Orden del día

1.- Aprobación de acta: 2020026-01 - Aprobar el acta de la sesión anterior de fecha 26 de mayo de 2020

2.- Valoración criterios basados en juicios de valor: 2020026 - Adquisición, adaptación, integración, implantación y mantenimiento de una plataforma integral de administración electrónica en el Ajuntament de Calvià y en sus organismos autónomos. (contrato mixto)

3.- Apertura criterios evaluables automáticamente: 2020026 - Adquisición, adaptación, integración, implantación y mantenimiento de una plataforma integral de administración electrónica en el Ajuntament de Calvià y en sus organismos autónomos. (contrato mixto)

Se Expone

1.- Aprobación de acta: 2020026-01 - Aprobar el acta de la sesión anterior de fecha 26 de mayo de 2020

La Mesa acuerda la aprobación del acta de la sesión anterior de fecha 26 de mayo de 2020.

2.- Valoración criterios basados en juicios de valor: 2020026 - Adquisición, adaptación, integración, implantación y mantenimiento de una plataforma integral de administración electrónica en el Ajuntament de Calvià y en sus organismos autónomos. (contrato mixto)

Una vez remitida la información por el equipo técnico, éste ha hecho constar en su informe que no ha valorado las proposiciones técnicas de las entidades UTE IBERMATICA - GEXFLOW y UTE ADD4U - PLEXUS - PWACS por no cumplir con lo previsto en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) y de Prescripciones Técnicas (PPT) y propone a la Mesa la exclusión de ambos licitadores.

Visto lo que antecede, la Mesa acuerda:

1º.- Excluir la oferta presentada por UTE IBERMATICA - GEXFLOW como licitador del contrato “Adquisición, adaptación, integración, implantación y mantenimiento de una plataforma integral de administración electrónica en el Ajuntament de Calvià y en sus organismos autónomos”, en base al art. 139.1 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público que establece que “Las proposiciones de los interesados deberán ajustarse a los pliegos y documentación que rigen la licitación, y su presentación supone la aceptación incondicionada por el empresario del contenido de la totalidad de sus condiciones, sin salvedad o reserva alguna...”. La propuesta técnica presentada no incluye ninguno de los dos motores de bases de datos que se contemplaban como válidos en los pliegos, tal y como se hacía referencia en los puntos 4, 7.3 y 8.1 del PPT.

2º.- Excluir la oferta presentada por UTE ADD4U - PLEXUS – PWACS como licitador del contrato “Adquisición, adaptación, integración, implantación y mantenimiento de una plataforma integral de administración electrónica en el Ajuntament de Calvià y en sus organismos autónomos”, en base al art. 139.1 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público que establece que “Las proposiciones de los interesados deberán ajustarse a los pliegos y documentación que rigen la licitación, y su presentación supone la aceptación incondicionada por el empresario del contenido de la totalidad de sus condiciones, sin salvedad o reserva alguna...”. La propuesta técnica ofrece una solución basada en arquitectura cliente-servidor, que se señalaba como objeto de exclusión en el punto 7.3 del PPT.

3º.- Dar traslado de la exclusión de la oferta a ambos licitadores.

El equipo técnico ha valorado las restantes proposiciones técnicas de acuerdo a los criterios del PCAP de la siguiente manera:

- CIF: A41414145 GUADALTEL, S.A.
- 1. Propuesta técnica. Puntuación: 30.70
CIF: A81608077 T-SYSTEMS ITC IBERIA, S.A.U.
- 1. Propuesta técnica. Puntuación: 33.60
CIF: A33234717 GRUPO MEANA, S.A.
- 1. Propuesta técnica. Puntuación: 34.50

3.- Apertura criterios evaluables automáticamente: 2020026 - Adquisición, adaptación, integración, implantación y mantenimiento de una plataforma integral de administración electrónica en el Ajuntament de Calvià y en sus organismos autónomos. (contrato mixto)

Previo anuncio público del acto, para que pueda ser presenciado por quien esté interesado, se inicia con asistencia del público al acto, firmando el correspondiente formulario de comparecencia.

Se procede al descifrado y apertura de los sobres de aquellas empresas que hayan sido admitidas:

- CIF: A41414145 GUADALTEL, S.A.
CIF: A81608077 T-SYSTEMS ITC IBERIA, S.A.U.
CIF: A33234717 GRUPO MEANA, S.A.

Tras la apertura de las ofertas económicas, se obtienen las siguientes proposiciones:

Licitador	Oferta económica (IVA excluido)	Precio del mantenimiento posterior (IVA excluido)
GUADALTEL, S.A.	689.421,49 €	42.560,00 €
T-SYSTEMS ITC IBERIA, S.A.U.	588.000,00 €	7.000,00 €
GRUPO MEANA, S.A.	480.000,00 €	34.000,00 €

La Mesa de Contratación acuerda remitir a informe técnico al Servicio de Informática y Nuevas tecnologías la documentación aportada por los licitadores para su correspondiente evaluación. Previa dicha valoración, se

aplicarán los parámetros objetivos establecidos en la letra “K” del cuadro de características del contrato para identificar posibles ofertas anormalmente bajas.

Yo, como Secretaria, certifico con el visto bueno del Presidente:

Dña. Esperanza Barceló Estelrich
SECRETARIA

D. Juan Recasens Oliver
PRESIDENTE

Documentos que acompañan al acta para su publicación:

- (1) Informe técnico de fecha 29 de junio de 2020.



Ajuntament de Calvià
Mallorca

EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN Nº: 2020026
TIPO DE CONTRATO: Mixto de Suministro y Servicio. Procedimiento abierto con varios criterios de adjudicación.
OBJETO: Adquisición, adaptación, integración, implantación y mantenimiento de una Plataforma Integral de Administración Electrónica en el Ajuntament de Calvià y en sus organismos autónomos.
ÓRGANO DE CONTRATACIÓN: El Alcalde

INFORME QUE SE EMITE SOBRE LOS CRITERIOS NO EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULA PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE “ADQUISICIÓN, ADAPTACIÓN, INTEGRACIÓN, IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UNA PLATAFORMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN EL AJUNTAMENT DE CALVIÀ Y EN SUS ORGANISMOS AUTÓNOMOS”

Por Resolución de Alcaldía se aprobó el expediente de contratación correspondiente al contrato de “Adquisición, adaptación, integración, implantación y mantenimiento de una plataforma integral de Administración Electrónica en el Ajuntament de Calvià y en sus Organismos Autónomos” disponiendo la apertura del procedimiento abierto con varios criterios de adjudicación.

Dicha licitación fue publicada en la Plataforma de Contratación del Estado (Perfil del contratante del Ajuntament) así como en el Diario Oficial de la Unión Europea. Una vez finalizado el plazo para la presentación de proposiciones, se obtuvieron las siguientes ofertas:

- 1.- CIF: U99999999 UTE IBERMATICA - GEXFLOW Fecha de presentación: 25 de mayo de 2020 a las 11:58:10
- 2.- CIF: A41414145 GUADALTEL, S.A. Fecha de presentación: 25 de mayo de 2020 a las 12:11:31
- 3.- CIF: A81608077 T-SYSTEMS ITC IBERIA, S.A.U. Fecha de presentación: 25 de mayo de 2020 a las 12:32:26
- 4.- CIF: B84428879 UTE ADD4U - PLEXUS - PWACS Fecha de presentación: 25 de mayo de 2020 a las 12:55:27
- 5.- CIF: A33234717 GRUPO MEANA, S.A. Fecha de presentación: 25 de mayo de 2020 a las 13:27:00 (GADD)

Todas las plicas han sido admitidas por la Mesa de Contratación.



Ajuntament de Calvià
Mallorca

De conformidad con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares los criterios ponderados que se aplicarán son los siguientes:

CRITERIO	PONDERACIÓN
1.- Propuesta técnica	40
2.- Oferta económica	30
2.1.- Precio del contrato	20
2.2.- Precio anual del mantenimiento	10
3.- Funcionalidades adicionales y otras mejoras	15
4.- Criterio social	10
5.- Ampliación de plazos	5
5.1.- Ampliación plazo garantía	2'50
5.2.- Ampliación plazo mantenimiento	2'50

Es objeto del presente informe la valoración de las Memorias presentadas por los licitadores.

El Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares a este respecto establece que la forma de evaluar dicho criterio será la siguiente:

"1.- Propuesta técnica. La propuesta técnica se deberá presentar en los términos previstos en la cláusula 14.8 PPT y se valorarán los siguientes aspectos:

1.1.- Solución Técnica Propuesta (descripción detallada de la propuesta que se realiza)

1.2.- Plan de Implantación: Metodología de trabajo, horarios, organización (14.1 PPT); Documentación generada y transferencia de conocimiento (14.3 PPT); Duración y fases del proyecto (14.4 PPT) y seguimiento global de la implantación (14.5 PPT).

Se valorará su mayor grado de concreción y ampliación respecto a los mínimos previstos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

1.3.- Plan de formación y acompañamiento (14.4 PPT)

Se valorará su mayor grado de concreción y ampliación respecto a los mínimos previstos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

1.4.- Equipo de trabajo (14.2 PPT)

Del equipo de trabajo se valorará tanto la mayor experiencia y formación del equipo obligatorio establecido en la cláusula 14.2 PPT así como la ampliación del mismo en los términos que se recogen en la citada cláusula.



Ajuntament de Calvià
Mallorca

La oferta se presentará en los términos previstos en la cláusula 14.8 PPT

Se podrá solicitar la realización de una sesión de presentación de la propuesta técnica. Dicha sesión podrá ser presencial o telemática (videoconferencia) y tendrá una duración máxima de dos horas por licitador.

Las ofertas que obtengan una puntuación inferior a 20 puntos no se considerarán aptas por lo que no superarán esta fase del procedimiento de adjudicación”.

La forma de acreditar dicho criterio es mediante la presentación de la correspondiente memoria.

A los efectos de valorar las propuestas técnicas se ha constituido una Comisión Técnica compuesta por los siguientes funcionarios:

- D. Francisco Mir Jaume, Jefe de Servicio de Informática y Nuevas Tecnologías.
- D. Miquel Ramis Amengual, Ingeniero de Software del Servicio de Informática y Nuevas Tecnologías.
- D. Antoni Tirado Bennassar, Jefe de Sección de Desarrollo de Servicio de Informática y Nuevas Tecnologías.
- D. Juan Castañer Alemany, Secretario accidental
- D^a. Marta Picornell Yanes, Jefa de Sección del Servicio de Transparencia.
- D^a. Gabriela Maffrand Ajo, Jefa de Negociado del Servicio de Transparencia.
- D^a. Manuela Ballester Rodríguez, Jefa de Negociado de Formación de Recursos Humanos.

Tal como se ha expuesto anteriormente la oferta técnica se compone de cuatro bloques (solución técnica propuesta, plan de implantación, plan de formación y acompañamiento y equipo de trabajo) que han sido analizados por los componentes de la Comisión Técnica en atención a sus conocimientos profesionales:

- Solución técnica propuesta: F. Mir, M. Ramis, T. Tirado y J. Castañer.
- Plan de Implementación y Equipo de Trabajo: M. Picornell y G. Maffrand.
- Plan de Formación: M. Ballester.



Ajuntament de Calvià

Mallorca

De conformidad con lo previsto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares los días 8 y 9 de junio se celebraron sesiones por videoconferencia de presentación de las propuestas técnicas presentadas por los licitadores que a continuación se relacionan:

- 1.- CIF: U99999999 UTE IBERMATICA - GEXFLOW Fecha de presentación: 25 de mayo de 2020 a las 11:58:10
- 2.- CIF: A41414145 GUADALTEL, S.A. Fecha de presentación: 25 de mayo de 2020 a las 12:11:31
- 3.- CIF: A81608077 T-SYSTEMS ITC IBERIA, S.A.U. Fecha de presentación: 25 de mayo de 2020 a las 12:32:26
- 5.- CIF: A33234717 GRUPO MEANA, S.A. Fecha de presentación: 25 de mayo de 2020 a las 13:27:00

No se celebró sesión con la UTE ADD4U - PLEXUS - PWACS por cuanto -tal como se expondrá más adelante- se advirtió en la documentación aportada que incumplía con lo dispuesto por el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Las sesiones consistieron en la presentación por parte de los licitadores de su propuesta técnica. Asimismo se solicitaron las aclaraciones que se estimaron pertinentes sin entrar -en ningún momento- a los aspectos vinculados a los criterios valorables mediante la aplicación de fórmulas y sin poder aportar documentación adicional alguna ni modificar las ofertas presentadas.

Con carácter previo a la valoración de las ofertas se hace constar que dos de las ofertas incumplen con lo previsto en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y de Prescripciones Técnicas. En concreto son las siguientes:

PLICA 1.- CIF: U99999999 UTE IBERMATICA - GEXFLOW

La propuesta técnica no incluye ninguno de los dos motores de base de datos que se contemplaban como válidos en los pliegos de prescripciones técnicas. En estos pliegos se hacen reiteradas referencias a este requisito, en concreto:

Punto 4: El adjudicatario aportará, como mínimo, las licencias requeridas para:

- La Base de datos. Deberá ser IBM DB2 LUW, en este momento en uso en el Ajuntament de Calvià, u ORACLE.

Punto 7.3: la Plataforma Integral de Administración Electrónica, teniendo en cuenta que su propuesta deberá:



Ajuntament de Calvià
Mallorca

- Incluir las licencias necesarias (tanto de servidor como de clientes) para el motor de base de datos corporativo (Oracle o IBM DB2) que se proponga.

Punto 8.1: Será de obligatorio cumplimiento que la solución ofertada soporte el gestor de base de datos relacional Oracle o IBM DB2 LUW, cuyas licencias y trabajos de instalación y configuración deberán ser incluidos en la oferta.

Sin embargo, la oferta presentada por este licitador, pese a afirmar compatibilidad con los dos gestores de bases de datos considerados como válidos en el pliego de prescripciones técnicas, propone la solución de código abierto PostgreSQL, alegando un ahorro en coste de licencias, e incumpliendo así el requisito de aportar las licencias para uno de los dos gestores de base de datos referenciados y únicos considerados válidos en el marco de este proyecto.

Asimismo, cabe resaltar que la oferta no alcanzaría el umbral mínimo de puntuación previsto en el PCAP al omitir en su oferta referencia alguna al plan de garantía y mantenimiento. Además, el plan de formación incluido en la oferta es genérico y no entra a definir perfiles ni contenidos de los módulos y acciones formativas, ni horario, ni acompañamiento.

PLICA 4.- CIF: B84428879 UTE ADD4U - PLEXUS - PWACS

Una vez analizada la oferta presentada por la UTE ADD4U - PLEXUS - PWACS se detecta que la solución presentada no cumple con los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, por lo que se propone su exclusión.

En concreto, en el pliego de prescripciones técnicas se solicitaba literalmente:

- En el punto 7.3: “La solución de Administración Electrónica deberá estar desarrollada en un entorno web. Se excluirá cualquier solución basada en arquitectura cliente-servidor.”
- En el punto 8.1: “En todo caso, la Plataforma Integral de Administración Electrónica a proporcionar estará basada en arquitectura SOA (Arquitecturas Orientadas a Servicios) y en productos de código abierto en el marco de las tecnologías JEE, soportando el despliegue en servidores de aplicaciones JBOSS o TOMCAT.”

Al respecto, la oferta presentada por la UTE de referencia indica literalmente en el apartado 1. Descripción de la oferta de su oferta: “Todo el sistema se ha desarrollado en lenguaje C++, para lograr austeridad en el consumo de los recursos en los equipos de los usuarios”.



Ajuntament de Calvià

Mallorca

Adicionalmente, en el mismo apartado, se apunta: "La solución dispone de un cliente de GestDoc adicional, basado en tecnología Web HTML5 sobre J2EE, de funcionalidad limitada, pero destinado principalmente a usuarios en movilidad".

Por tanto, la solución propuesta no cumple con los requisitos del pliego, al ofertar una solución basada en arquitectura cliente-servidor (que se señalaba explícitamente como objeto de exclusión en el punto 7.3 del pliego de prescripciones técnicas), relegando el entorno web a una aplicación adicional y de funcionalidad limitada.

Por este motivo se propone a la Mesa de Contratación la exclusión de ambas ofertas del presente procedimiento.

A continuación se procede a la valoración de la documentación aportada por cada uno de los licitadores y dividida en cada uno de los bloques en los que se compone la propuesta técnica.



Ajuntament de Calvià
Mallorca

1.1.- SOLUCIÓN TÉCNICA PROPUESTA

Con carácter previo se debe señalar que algunas de las ofertas presentadas omiten el cumplimiento de determinados puntos exigidos en el pliego de prescripciones técnicas. Dado que lo estipulado en estos pliegos es de obligado cumplimiento, se entiende que las empresas que han presentado ofertas están en condiciones de cumplir todos y cada uno de los requisitos estipulados en los pliegos y aceptan las condiciones al haberse presentado, por lo que a la empresa finalmente adjudicataria se le exigirá el cumplimiento íntegro de todos cuantos requisitos figuran en los pliegos de prescripciones técnicas.

PLICA 2.- GUADALTEL, S.A.

Una vez analizada la oferta presentada por Guadaltel, se destacan las siguientes fortalezas de su propuesta:

- La interfaz de usuario es sencilla y moderna, lo que aporta beneficios en términos de usabilidad de la solución.
- Posee numerosas certificaciones de estándares de seguridad de la información en los niveles más altos.
- Detalla licenciamiento de bases de datos Oracle para los entornos de pre-producción y producción. Además, todos los desarrollos y componentes realizados son y están basados en proyectos de software libre, sin usar en ningún momento librerías o protocolos propietarios que creen una alta dependencia con un proveedor privado. También permite la gestión de formularios reutilizables tanto en sede como en la tramitación, con integración con fuentes de datos existentes y lógica de negocio definida en otros sistemas. Gestión de formularios a través de servicios web y la inyección de código y lógica dentro de los formularios (código java, PLSQL, etc.)
- Contempla la custodia diferida en el gestor documental, lo que redundará en un mayor rendimiento en la respuesta que percibe el usuario final.
- Ofrece un módulo de generación dinámica de formularios muy potente, con interfaz WYSIWYG. Adicionalmente, un sistema experto complementa este módulo incorporando la funcionalidad de cumplimentación automática de algunos de los campos de estos formularios.
- Dispone de un módulo de tramitación de expedientes de contratación bastante completo, además de posibilitar la integración con la PLACSP y con el sistema contable SICAP.



Ajuntament de Calvià

Mallorca

- Explicita la posibilidad de conectar la plataforma a adquirir con Colegios Profesionales para obtener información de forma automática.
- Contempla el uso de conectores para integrar con módulos externos para autenticación, firma (@Firma), contenidos, registro, pasarela de pago (red.sys), tramitador expedientes, portafirmas, notificación, terceros y territorio, etc. posibilita la sustitución de unos módulos por otros e incluso el uso de varios módulos para un mismo propósito.

Por otra parte, cabe destacar las siguientes debilidades que presenta la oferta presentada por Guadaltel:

- Conjunto de diferentes módulos sin una interfaz común en todos ellos, lo que obliga a las personas usuarias a tener que familiarizarse con las distintas interfaces gráficas que componen la solución.
- Poco detalle en la descripción de los conectores para la integración con otros sistemas. No se mencionan detalles sobre integración de terceros y territorio.
- El grado de detalle de la oferta presentada es bastante pobre y la presentación de la solución fue bastante teórica sin poder ver en detalle el funcionamiento de la solución, por lo que se dificulta la valoración de la usabilidad de la herramienta.
- En la oferta no se hace referencia alguna al sistema de autoliquidaciones.
- No entra en el detalle del sistema de firma biométrica propuesto, limitándose a una descripción teórica del servicio.
- No se aporta ningún tipo de redundancia en la validación de los certificados digitales, basándose únicamente en la plataforma @Firma.
- No se detalla el sistema de digitalización, en especial en la especificación de metadatos en el proceso de captura de los documentos.

PLICA 3.- T-SYSTEMS ITC IBERIA, S.A.U.

Como puntos destacables positivos de la oferta de T-Systems se pueden destacar:

- Incluye herramientas potentes para monitorizar la actividad de la herramienta, a modo de cuadro de mando, que puede aportar grandes beneficios a la hora de abordar la reingeniería de procesos.



Ajuntament de Calvià
Mallorca

- Ofrece integración con SIR en modalidad cloud, sin necesidad de integrar directamente el Ajuntament de forma individual.
- Pantallas de procedimiento reutilizables, con posibilidad de llamadas a sistemas externos tanto para la recuperación de información como para guardar información desde estas pantallas.
- Actuaciones sobre el procedimiento que pueden configurarse para desencadenar bien una llamada a un servicio web o bien la ejecución de una sentencia SQL.
- Gestión Documental que cataloga y clasifica cualquier documento desde su origen pensando ya en el Archivo cuando un documento entra en el sistema.
- Gestión de terceros y direcciones con control de duplicados y fusionados.
- Plan de independencia: parametrización extendida, consumo de servicios web y so de buroweb enterprise.
- Permite el alta de procedimientos con el código SIA.
- El portafirma permite el envío de documentos a firma por roles, conjuntos de roles, grupos organizativos o conjuntos de grupos. Ello aporta grandes beneficios y flexibilidad en el uso de la herramienta.
- Incluye sensores de calidad que permiten medir objetivamente la calidad de la información, con una serie de sensores predefinidos y con posibilidad de definir nuevos sensores.

Puntos destacables negativos:

- La oferta incluye múltiples capturas de pantalla, pero estas son ilegibles debido a la escasa resolución de las mismas.
- Se basa en el uso de Java Web Start, que provoca que el comportamiento de la solución no sea óptimo en términos de rendimiento, además de requerir la máquina virtual java instalada en los equipos de los usuarios.
- No permite la diagramación de procesos de forma gráfica, lo que puede dificultar la definición de ciertas tareas en paralelo de forma intuitiva.
- No se describe sincronización en caliente de terceros y direcciones con BD corporativa. Se habla de extracción de datos programada, y de definición del modelo a seguir en la implantación, lo cual puede suponer un obstáculo en la operatividad de la plataforma.



Ajuntament de Calvià
Mallorca

- Interfaz de usuario con múltiples opciones, que puede resultar poco intuitiva para ciertos perfiles de usuarios.
- No cuenta con un sistema experto que ayude en la cumplimentación de formularios.
- No incluye en su oferta referencia alguna a un módulo de conexión online con Colegios Profesionales requerido en los pliegos de prescripciones técnicas, para la importación de documentos electrónicos procedentes de un visado electrónico en un expediente electrónico municipal.

Se entiende que los aspectos no desarrollados o indicados se ejecutarán en los términos previstos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

PLICA 5.- GRUPO MEANA, S.A. (GADD)

Del análisis pormenorizado de la oferta presentada por la empresa GADD, se pueden destacar como positivos los siguientes puntos:

- La documentación aportada es prolija y se centra en el escenario concreto del Ajuntament de Calvià, por ejemplo al incluir un análisis individualizado de cada uno de los aplicativos de que actualmente dispone el Ajuntament proponiendo su sustitución/integración, dejando siempre la decisión definitiva para la Fase 0.
- Ofrece redundancia en el sistema del canal de validación de certificados digitales, lo que aporta un beneficio notable, habida cuenta de la dependencia del funcionamiento de la plataforma con este sistema.
- Incluye en la documentación repositorio de servicios Web con los métodos principales que permiten que otras aplicaciones interaccionen con los principales elementos de información (asientos, documentos, expedientes, trámites, terceros, portafirmas, archivo, decretos, etc.)
- Ofrece extensión del sistema utilizando código java encapsulado en tareas.
- Sede con formularios compuestos por bloques reutilizables para la confección de las instancias.
- Permite la gestión de terceros y direcciones en base de datos propia con consulta/actualización de una base de datos externa con intervención manual o reglas automáticas. Incluye una explicación pormenorizada del funcionamiento de esta gestión.



Ajuntament de Calvià
Mallorca

- Incluye un componente de pago online, que detalla en su oferta.
- Ofrece un potente modelador de flujos que permite operar de forma gráfica e intuitiva.

Sin embargo, la oferta también incluye algunos puntos que destacan debilidades de la solución:

- Look and feel clásico.
- Basado en Framework de desarrollo del Principado de Asturias (FW-PA) cuya última actualización en web es de 2010 y que usa tecnología de ese momento: Struts, JSPs, ...
- Los formularios en sede no son utilizables en la tramitación.
- No contempla la custodia diferida en el gestor documental.
- No incorpora mecanismos para evaluar la calidad de los datos.
- La certificación en el Esquema Nacional de Seguridad es la que se solicitaba (nivel Medio), a diferencia del resto de ofertas que tienen certificado el nivel alto.
- No cuenta con un sistema experto que ayude en la cumplimentación de formularios.

Se entiende que los aspectos no desarrollados o indicados se ejecutarán en los términos previstos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

CONCLUSIONES

Todas las ofertas cumplen con los requisitos mínimos establecidos en los pliegos, sin embargo algunas de ellas destacan por algunos aspectos que se han comentado anteriormente y que se pasan a comparar a continuación:

Respecto a la documentación aportada, GUADALTEL y T-SYSTEMS hacen una exposición genérica de su solución. Sin embargo, GADD adapta su oferta al caso concreto del Ajuntament de Calvià y se basa en los puntos incluidos en el pliego de prescripciones técnicas.



Ajuntament de Calvià

Mallorca

En referencia a la interfaz de usuario, la propuesta de GUADALTEL es más moderna y amigable que las otras dos, sin embargo no mantiene una homogeneidad de interfaz en todos sus módulos.

GUADALTEL es la única que incluye en su oferta detalle del licenciamiento de la base de datos para el entorno de preproducción. Además, GUADALTEL presenta una tecnología que apuesta fuertemente por el uso de tecnologías y estándares libres. Por su parte, GADD apuesta por licencia GPAL, cuyos productos software sometidos a esta licencia se comercializan mediante la ejecución de proyectos basados en la prestación de servicios de implantación, adaptación, personalización y mantenimiento posterior. En el caso de T-SYSTEMS se oferta una solución basada en licenciamiento tradicional de software de los módulos ofertados.

A diferencia de GADD y T-SYSTEMS, GUADALTEL es la única que ofrece la posibilidad de custodia diferida en el gestor documental.

GADD es la única de las tres empresas que en su oferta ofrece redundancia en el sistema del canal de validación de certificados digitales, lo cual confiere a la solución una robustez adicional, dado el alto grado de dependencia que tiene el funcionamiento la plataforma a adquirir con este sistema de validación.

La oferta de T-SYSTEMS es la que mayor flexibilidad presenta en su portafirmas al permitir definir los envíos a firma por conjuntos, punto que en el resto de ofertas presenta una mayor rigidez.

La oferta de GADD es la que mayor grado de flexibilidad ofrece en cuanto a las bases de datos de terceros y de territorio, al permitir el uso de una base de datos propia con consulta/actualización de una base de datos externa, además de incluir información detallada acerca de los servicios web, con los métodos principales que posibilitan la interacción con otras aplicaciones. En el caso de T-SYSTEMS, indica que existe un control de duplicados y fusionados en estas bases de datos, pero no describe la sincronización en caliente de estas bases de datos con la base de datos corporativa. En el caso de GUADALTEL únicamente se mencionan estas bases de datos, pero no se entra en detalle.

Únicamente la oferta de T-SYSTEMS contempla sensores de calidad que permiten medir objetivamente la calidad de la información.

GUADALTEL destaca sobre el resto en la gestión de formularios, que son reutilizables tanto en sede electrónica como en tramitación. Además, se contempla la cumplimentación automática de algunos de sus campos con la ayuda de un sistema experto.

GUADALTEL no menciona en su oferta nada relativo al cálculo de autoliquidaciones, tema que sí se aborda en las ofertas de T-SYSTEMS y GADD.



Ajuntament de Calvià
Mallorca

En referencia a los pagos online, la oferta presentada por GADD destaca sobre el resto en el grado de detalle de su módulo de pagos, ofreciendo funcionalidades que el resto de ofertas no mencionan.

GADD también es la única empresa que ha ofertado la posibilidad de incluir entradas en el registro electrónico de forma manual y automática.

T-SYSTEMS, a diferencia de las otras dos empresas, proporciona integración con SIR en modalidad cloud, sin necesidad de integrar directamente el Ajuntament de forma individual.

GADD y GUADALTEL permiten modelar flujos de forma gráfica, funcionalidad que T-SYSTEMS resuelve con una herramienta que no es gráfica.

GADD es la única oferta que contempla la posibilidad de realizar actuaciones masivas (mismo trámite sobre varios expedientes o sobre lista de terceros).

Tanto la oferta de T-SYSTEMS como la de GADD afirman la posibilidad de creación del registro de salida automáticamente al notificar, funcionalidad que la oferta de GUADALTEL omite.

Las tres ofertas incluyen un módulo de cuadro de mando de la plataforma. Sin embargo, GUADALTEL no aporta detalle del mismo. GADD y T-SYSTEMS sí que explican su propuesta de cuadro de mando, destacando la de T-SYSTEMS sobre las 3 al ser más completa.

T-SYSTEMS destaca por su propuesta de gestión documental sobre las otras dos.

El módulo de contratación propuesto por GADD es algo más básico que el de T-SYSTEMS y GUADALTEL, pero cumple con los requisitos de los pliegos.

En referencia al módulo de conexión online con Colegios Profesionales, GUADALTEL y GADD hacen mención explícita de él en sus ofertas, pero no así T-SYSTEMS.



Ajuntament de Calvià

Mallorca

1.2.- PLAN DE IMPLANTACIÓN: METODOLOGÍA DE TRABAJO, HORARIOS, ORGANIZACIÓN (14.1 PPT); DOCUMENTACIÓN GENERADA Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO (14.3 PPT); DURACIÓN Y FASES DEL PROYECTO (14.4 PPT) Y SEGUIMIENTO GLOBAL DE LA IMPLANTACIÓN (14.5 PPT).

PLICA 2.- GUADALTEL, S.A.

METODOLOGÍA DE TRABAJO, HORARIOS, ORGANIZACIÓN

Destaca en la propuesta:

- Metodología de gestión de proyectos PMBOK. Metodología mixta de trabajo en la implantación, orientada al cambio, muy estructurada y detallada: SCRUM (agilidad y productos en periodos o "sprint" de desarrollo breves) combinada con metodología Métrica V3 (orientada a la calidad, la mejora de la productividad y la mejora de la comunicación, en fases de análisis -ASI-, fase de construcción del sistema de información -CSI-, fase de implantación -IAS, de implantación y aceptación del sistema- y fase de mantenimiento -MSI de mantenimiento del sistema de información-). Sistema que contempla diversos momentos de análisis, aprobación, revisión y seguimiento permanente del plan de trabajo y de las tareas/objetivos, con diferentes interlocutores. Elementos claves de esta metodología son la creación de equipos pequeños, multidisciplinares y auto-organizados. División del trabajo en una lista de entregables concretos, ordenados por prioridad y a los que se ha estimado el esfuerzo para poder concluirlo. El tiempo se fracciona en intervalos regulares cortos de una duración de entre 1 a 8 semanas. Cada interacción debe generar un código entregable y demostrado al finalizar. El plan de entregas se va optimizando y actualizando. Se hace una optimización del proceso mediante una revisión retrospectiva y crítica al finalizar las iteraciones. Con la metodología métrica v3 se pretende la obtención de una especificación detallada del sistema de información que satisfaga las necesidades de información de los usuarios y sirva de base para el posterior diseño del sistema, se busca generar el código de los componentes del sistema, se desarrollan los procedimientos de operación y seguridad y se elaboran los manuales de usuario final y de explotación con el objetivo de asegurar el correcto funcionamiento del sistema para su posterior implantación.

- La empresa tiene certificados UNE-EN ISO de calidad, de gestión ambiental, de seguridad de la información, certificado ISO de gestión de servicios; certificado CMMI, nivel 5, de procesos de desarrollo de software. El sistema de calidad se basa en el modelo CMMI, cubriendo toda la vida del proyecto a través de tres procesos definidos: aseguramiento de la calidad, verificación y validación, definidos al detalle en la propuesta.

- Prevén, de manera natural, atender cambios en función del avance.



Ajuntament de Calvià
Mallorca

- Complementa implantación de plataforma G-ONCE con reingeniería de procedimientos, tareas de integración, procesos de migración, y alineada con la estrategia TIC de la AGE (datos, notific@, cl@ve, orve, @podera, habilit@, inside, sia, dir3).
- La gestión del cambio se asocia directamente un plan de comunicación (interno y externo, destacando progreso y ventajas ciudadanas, y usando como medio de comunicación interno el portal de información del personal que aportan en su plataforma), un plan de formación (presencial y no presencial) y a un plan de acompañamiento (presencial, tutorías en línea o telefónicas y acompañamiento no presencial).
- Prevén el desarrollo de actuaciones de formación, acompañamiento y gestión del cambio desde la fase 1, siguiendo en las fases 2 y 3 del proyecto.
- Plantean una apuesta mayor por el inicio y el fin de toda gestión de un expediente administrativo, con el hilo conductor del cuadro de clasificación y la política de gestión documental. También detallan el plan de acompañamiento desde el inicio del proyecto al final dando gran importancia a la gestión del cambio.
- La empresa se compromete, tal y como se indica en el PPT, a la prestación del servicio de mantenimiento y apoyo técnico de la Plataforma Integral de Administración Electrónica durante un mínimo de cinco (5) años tras la finalización de los plazos ofertados para este contrato.

HORARIOS Y ORGANIZACIÓN

Destaca en la propuesta:

- Proponen el horario preferente en el que se desarrollarán los trabajos en las oficinas del Ajuntament o de sus organismos autónomos será de lunes a viernes de 8:00h a 15:00h. En aquellos casos que se estime necesario, y con previo acuerdo con Ajuntament, se podrá hacer uso de la franja de jornada partida de 9:00h a 20:00h.
- La empresa se compromete a una disponibilidad del equipo de trabajo más amplia, mutuamente acordada, cuando la criticidad o urgencia de las peticiones así lo exija, como puede ser el caso de incidencias críticas y pone a disposición de l'Ajuntament un servicio de soporte multicanal, de forma que la recepción de dudas/incidencias se podrá realizar por diferentes medios (detallados en el proyecto).

DOCUMENTACIÓN GENERADA Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

Destaca en la propuesta:



Ajuntament de Calvià

Mallorca

- La empresa presenta, detalladamente, toda la documentación que se genera en cada una de las fases previstas en el PPT, a disposición del Ajuntament de Calvià. En la Fase 0 (plan de dirección del proyecto, plan de integración, documentación de análisis y diseño de las funcionalidades, documento de arquitectura técnica); en las Fases 1, 2 y 3 (informes de seguimiento, actas, guías de tramitación completas de procedimientos administrativos, documentos de análisis funcional y diseño técnico, manuales de usuario, plan de gestión del cambio, plan de formación, manual de formación (para la definición o adaptación de flujos de procesos, formularios y plantillas, y para la prestación de la asistencia funcional de primer nivel), casos de uso, actualización del plan de calidad, informes de pruebas. También se presentará documentación que forma parte de la plataforma en sí y su infraestructura (guía de despliegue, manuales de explotación, manuales de administración, componentes software desarrollados y su código fuente). En la Fase de soporte y mantenimiento (plan de mantenimiento, informes de seguimiento, seguimiento de los acuerdos de servicio, acta de recepción de los trabajos).
- Detallan una propuesta de transferencia de conocimiento, asociada a cada una de las fases, mediante un completo plan de formación. Prevén una tutela o apoyo operativo, técnico-funcional, por parte del personal técnico de la empresa, para tutelar el proceso de cambio hacia las diferentes funcionalidades de la plataforma, y ofrecen soporte jurídico.
- Tienen prevista la elaboración de manuales de usuario (administradores y usuarios finales), en castellano y catalán, en soporte papel y electrónico, y la elaboración del resto de la documentación en catalán o castellano, según lo que se acuerde.
- En relación a esta transferencia definen las tareas a realizar y establecen las actividades que incluyen: Elaborar / Revisar plan de transferencia. Inicio / Lanzamiento de la transferencia. Definición de la transferencia (Actualización / revisión del plan). Generación y aceptación entrega. Transferencia conocimiento. Fin fase devolución.

DURACIÓN Y FASES DEL PROYECTO

Destaca en la propuesta:

- El proyecto presentado desarrolla al detalle cada una de las fases, respetando tiempos y contenidos mínimos establecidos en los pliegos, recogiendo las tareas o actividades previstas para cada fase y los recursos humanos asignados (indicando porcentaje estimado de participación en cada una de ellas)
- Plantea la implantación de la plataforma en el Ajuntament en base a un conjunto de fases definidas acorde a lo especificado en el PPT. Utilizan un diagrama de Gantt para describir la propuesta sobre el calendario de trabajo. Las actividades



Ajuntament de Calvià
Mallorca

específicas de desarrollo se estructurarán en base a la metodología SCRUM. Con carácter general las actividades del proyecto se realizarán conforme a lo establecido en la guía de buenas prácticas PMBOK (Project Management Body of Knowledge) Guide.

- El calendario se adapta a la propuesta de instalación de la plataforma G-ONCE y los desarrollos están centralizados en realizar las tareas de integración, migración y construcción de procedimientos, así como realizar las correspondientes adaptaciones a la plataforma acordadas con el Ajuntament de Calvià.

SEGUIMIENTO GLOBAL DE LA IMPLANTACIÓN

Destaca en la propuesta:

- Contemplan en su proyecto diferentes sistemas y herramientas de gestión de incidencias y seguimiento global a la implantación, y diferentes niveles de coordinación e interlocución

- Durante el periodo de garantía y mantenimiento se comprometen a atender cualquier tipo de petición que se reciba por parte del personal de l'Ajuntament: de Mantenimiento, Administración tecnológica de la plataforma, Asesoramiento en explotación de la herramienta, además soporte jurídico. Servicio de soporte multicanal: presencial, telefónico, correo electrónico. Detallan cada paso del modelo de mantenimiento preventivo, correctivo, evolutivo.

- Disponen de un programa de seguimiento y evaluación de la implantación muy definido, en el nivel 5 de desarrollo. Las acciones de comunicación al personal proponen realizarlas a través del portal de información para el personal (que también ofrecen) y cara al exterior banners, ediciones digitales en medios de comunicación.

PLICA 3.- T-SYSTEMS ITC IBERIA, S.A.U.

METODOLOGÍA DE TRABAJO

Destaca en la propuesta:

- Marco metodológico compuesto de metodologías propias, diversas, con el objetivo de extraer lo mejor de cada una de ellas. Indican, sin embargo, que el marco metodológico será definido y acordado con el Ajuntament al inicio del proyecto, y podrá ser refinado durante la vida del mismo.

- Aplicarán la metodología PM Book de Gestión de Proyectos, que recoge conocimientos y prácticas aceptadas por PMBOK(r), y avalada por la certificación de calidad ISO. Para la gestión de calidad, prioritaria para T-Systems, actuarán de



Ajuntament de Calvià

Mallorca

acuerdo a las certificaciones de la norma ISO de gestión de la calidad. Seguirán las normas ISO para la gestión de la seguridad de la información y para la gestión del riesgo de la seguridad de la información.

- Describen las actividades que garantizan el logro del proyecto (identificación de interesados y de factores de éxito, gestión de riesgos continua, supervisión hitos parciales especificados en el plan, comprobar de manera continua el avance, confirmar que los objetivos establecidos en los entregables satisfacen las expectativas, gestionar la comunicación con todos los interesados, velar por una adecuada gestión del presupuesto). Desarrollan ampliamente la metodología, distinguiendo 9 áreas o ámbitos de conocimiento (gestión de la integración, gestión de alcance, gestión del tiempo, gestión de costes, gestión de la calidad, gestión de rrhh, gestión de la comunicación, gestión de riesgos y gestión de adquisiciones) y 42 procesos asociados a las áreas de conocimiento, para la gestión del proyecto, todos ellos ubicados en alguno de los siguientes grupos: inicio, planificación, ejecución, control y cierre del proyecto.
- A través de Conecta, cuenta con integraciones con sistemas de información externos de la AGE: SIR, @FIRMA, Autofirma, TEU, Catastro, Datos AGE (sepe, aeat), SIA, DIR3, SIR, CLAVE identificación, NOTIFICA.
- Prevén trabajar en entornos de prueba o preproducción para facilitar la formación continua, la adaptación y la validación.
- Determinan que el éxito del proyecto depende de aspectos organizativos y de tecnología. Abordan la implantación en base a unos principios necesarios: implantación corporativa (no hay excepciones), identificación clara de responsables (exigencia alta de adaptación), superación de barreras del modelo tradicional de gestión, rapidez en la instauración del expediente electrónico (asegurando la gestión del cambio) y ritmo de evolución progresivo.
- Determinan que para garantizar la máxima penetración del proyecto en la estructura de la organización y, en definitiva, el éxito del mismo, es indispensable el desarrollo y ejecución de un plan para la gestión del cambio que incluye acciones de comunicación (internas y externas) y actuaciones de formación que combinan diferentes estrategias. Definen con amplitud su enfoque y los factores de éxito (alineamiento organizativo, aseguramiento de proceso, capacitación en los procesos de gestión, afianzamiento mediante píldoras formativas, wiki propia y ayuda en línea. Presentan un detallado plan de comunicación, de formación y de acompañamiento.
- Prevén el desarrollo de actuaciones de formación, acompañamiento y gestión del cambio desde la fase 1, siguiendo en las fases 2 y 3 del proyecto.
- Nivel de exigencia claramente definido, en diferentes momentos de la propuesta, en cuanto a roles y funciones que deben asumir los miembros del equipo de



Ajuntament de Calvià
Mallorca

trabajo del Ajuntament de Calvià, estableciendo la falta de nivel como un factor de riesgo importante.

HORARIOS, ORGANIZACIÓN

Destaca en la propuesta:

- Existe el compromiso por parte de la empresa de que la realización de los trabajos relacionados con este proyecto se adecuarán, en la medida de lo posible y siempre que sean previstos con la suficiente antelación, a las necesidades que en cada momento sean requeridas por parte de los responsables del Ajuntament de Calvià.
- Respecto a los horarios de realización de las tareas en las oficinas del Ajuntament, será en el horario que se permita el acceso y siempre en base a la carga de trabajo de cada uno de los momentos puntuales del proyecto. En todo caso, como se recoge en el Pliego de Prescripciones Técnicas, se valorará la posibilidad previa comunicación por parte de la empresa y validación por parte de la dirección del contrato de que ciertas actuaciones por ser necesarias en horario de ejecución - para no interrumpir la prestación de los servicios - o por razones de eficiencia dada la nueva normalidad social que se implantará en los próximos meses, sean realizadas en remoto.

DOCUMENTACIÓN GENERADA Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

Destaca en la propuesta:

- Prevé que cualquier actuación o tarea relacionada con el proyecto quedará documentada.
- Los entregables los distribuyen sobre cada una de las fases y por cada una de las tareas en que se desarrolla esa fase. Por ejemplo en la Fase 1 definen 6 tareas, para cada una de ellas establecen una ficha con el objetivo, las entradas, las actividades, los participantes y los resultados de cada una de las tareas señaladas. En los resultados concretan los entregables. La primera tarea de esta fase es el "Lanzamiento" Orientada a facilitar la ejecución del proyecto garantizando el compromiso de todos los participantes en las actuaciones a realizar y gestionando las expectativas asociadas a la solución propuesta. que tiene los entregables: Alcance del proyecto definido; Equipo de trabajo constituido y organizado; Matriz de Responsables y Matriz de Despliegue; Acta de la Reunión de lanzamiento del proyecto; Plan de Comunicación. Agenda de Inicio de Plan Comunicación; Conocimiento y compromiso por parte de las personas implicadas en el plan del proyecto. Agenda de Continuación de Proyecto.



Ajuntament de Calvià

Mallorca

- Entregables previstos: Actas y acuerdos derivadas de las reuniones de gestión de proyecto; Acta de reunión de Lanzamiento del Proyecto; Plan de Dirección del Proyecto; Documento de Auditoria de Solución adquirida respecto a requerimientos; Informes de Control y Seguimiento de Proyecto; Actas de Reunión de Comisión Mixta de Seguimiento; Plan y Agenda de Inicio de Comunicación del proyecto; Documento de Aprobación del Sistema de Información; Catálogo de Procedimientos de flujo definido a implantar; Documento de Integraciones y/o Sustituciones a realizar y priorización de las mismas; Actas de Aceptación de los Hitos implantados; Análisis funcional y valoración económica para tareas fuera de alcance de proyecto, a cuenta de bolsa de horas establecida en el contrato; Informe de Cierre de Proyecto; Documentación relacionada con Sesiones de trabajo del proyecto; Actas de Sesiones de Evaluación de la Solución; Actas de reunión de alcance de Integraciones y/o Sustituciones necesarias, en su caso; Actas de reuniones de consultoría de Procedimientos de Flujo Definido.

- Documentación relacionada con el ámbito tecnológico del proyecto: Propuesta de Arquitectura Tecnológica Inicial; Guía de instalación y actualización del producto; Documentación técnica actualizada sobre el entorno tecnológico (entregas de versiones actualizadas cada vez que se realicen adaptaciones en las diferentes fases); Guía de despliegue del producto; Manuales del Gestor de Base de Datos Oracle Oracle Database Standard Edition 2 – 1 Processor Perpetual.

- En cada uno de los procesos de migración a realizar durante la duración del proyecto: Documentación de Informe de la Migración y Datos obtenidos; Documentación de Definición de Modelo de Transición o Convivencia, si procede; Informe de verificación / comprobación de datos migrados.

- En cada uno de los hitos de entrada en Producción: Plan de Pruebas adecuado a cada Hito; Documentación de resultado de Plan de Pruebas de Funcionalidad e Integración; Documentación relacionada con el resultado de plan de pruebas de implantación; Un plan de soporte operativo a producción y apoyo; Informes operativos de cada uno de los hitos de puesta en producción.

- En cada uno de los diferentes procesos de Formación: Control de Asistencia; Evaluación del ciclo formativo; Propuesta de píldoras formativas, en su caso.

- Respecto a los documentos relacionados con el objeto de negocio, como se ha destacado igualmente en los anteriores apartados de este documento: Documento de consultoría de los procedimientos de Flujo definido que serán implantados a lo largo de proyecto; Manual de uso de los procedimientos de Flujo definido, tal y como se implementen; Formularios completados, adaptados y adecuados de recopilación de datos para configuración del sistema.

- La empresa pondrá a disposición del personal del Ayuntamiento al acceso a la Wiki de la Solución. Esta wiki, sustitutiva de pesados manuales que se quedan obsoletos tras cada una de las versiones que se instalan en los clientes que utilizan la plataforma, aporta una serie de ventajas: Permite la consulta rápida por



Ajuntament de Calvià
Mallorca

procesos singulares o concretos, como se solicita en el Pliego: Como realizar un requerimiento, como incorporar un documento, como realizar una digitalización segura, etc; Estará actualizada constantemente, esto es, en el momento de realizar la consulta se estará consultando la última versión del manual en dicha wiki; Cuando se realizan actualizaciones de versiones ya sea por mejoras en el producto o por adecuaciones a la normativa vigente en cada momento, la propia wiki contiene un apartado de novedades de la versión que puede ser consultada por los usuarios o administradores, así como llevará al mismo al contenido de estas novedades para poder ser consultada de forma ágil y rápida. De esta forma el administrador puede comunicar a los usuarios del sistema estos cambios o bien los propios usuarios podrán acceder a consultarlos.

- Centran la transferencia de conocimiento en el desarrollo de acciones formativas y acompañamiento, y prevén trabajar en entornos de prueba o preproducción para facilitar la formación continua, la adaptación y la validación.

DURACIÓN Y FASES DEL PROYECTO

Destaca en la propuesta:

- Presentan, de manera organizada, descriptiva y detallada, las fases en las que se desarrolla el proyecto, en base a su propio modelo de implantación, que facilita la gestión del cambio, y en base a las características de su solución tecnológica, estableciendo tres niveles de priorización de actuaciones, y en base a los requerimientos del pliego técnico: Fase de auditoría y periodo de análisis y diseño (adecuación funcional de la solución de T-Systems, análisis de integraciones, sustituciones e interoperabilidad, otras valoraciones, elaboración y entrega del plan de dirección del proyecto); La Implantación de plataforma integral (adaptación, pautada y sistematizada, de su estructura de datos, procesos y procedimientos administrativos, ya incorporados en la solución de T-Systems, en base a su experiencia con otros clientes, lo que permite acelerar el proceso de implantación) tiene diferentes fases: Fase 1: Información y procesos de gestión base; Fase 2: Procedimientos de flujo definido y soluciones de ámbito; Fase 3: Fase final o cierre del proyecto.

- Desarrollan ampliamente el plan de tareas de cada una de las fases, y el plan de hitos/objetivos.

SEGUIMIENTO GLOBAL DE LA IMPLANTACIÓN

Destaca en la propuesta:

- Contemplan en su proyecto diferentes sistemas y herramientas de gestión de incidencias y seguimiento global a la implantación, y diferentes niveles de coordinación e interlocución.



Ajuntament de Calvià
Mallorca

- Contemplan realizar un análisis de indicadores post producción relativos al uso y explotación del sistema y su evolución como medio para valorar el uso real de la plataforma, la detección de anomalía y la propuesta de medidas correctoras.

PLICA 5.- GRUPO MEANA, S.A. (GADD)

METODOLOGÍA DE TRABAJO

Destaca en la propuesta:

- Metodologías ISO para prestación del servicio, de seguridad de la información y para la gestión de la calidad. Metodología de gestión de proyectos PMBOK. Norma ISO/IEC Software testing para realizar pruebas funcionales y unitarias de los módulos. Usarán, también, el hacking ético.

- Prevén desarrollar actividades del catálogo de requisitos PSI (planificación del sistema de información), necesarias y previas para estudiar la viabilidad del sistema de información y para el desarrollo posterior. Desarrollan ampliamente cómo realizar el estudio de viabilidad del sistema (EVS), el análisis del sistema de información (ASI), el diseño del sistema de información (DSI), la construcción del sistema de información (CSI), la implantación y aceptación del sistema, de acuerdo con la metodología Métrica 3. Sistema que contempla diversos momentos de análisis, aprobación, revisión y seguimiento permanente del plan de trabajo y de las tareas/objetivos, con diferentes interlocutores.

- Metodología propia, ARPA, para el análisis y racionalización de procedimientos administrativos, descrita ampliamente en su proyecto.

- Las tareas las gestionan a través del sistema de gestión de tickets OTRS donde quedarán también registrados correos electrónicos y llamadas relacionadas con incidencias, peticiones o actuaciones, realizando un resumen de todas ellas a través de la hoja de control.

- Prevén, de manera natural, atender cambios en función del avance. Proponen, también, sistema de priorización de implantación de servicios/procedimientos electrónicos. Detallan, de manera organizada, la tipología de actividades generales a desarrollar y de factores a contemplar en la ejecución del proyecto, estableciendo un sistema de control válido para todas las fases y actuaciones.

- Describen al máximo detalle el plan de gestión de riesgos, desde una perspectiva global, identificando tipologías diversas, niveles de impacto, de probabilidad, y cómo se actuará ante ellos. Para ello usan la metodología MAGERIT (para el análisis y gestión de riesgos de los sistemas de información) y la herramienta de análisis de riesgos PILAR.



Ajuntament de Calvià
Mallorca

- Prevén el despliegue de los conectores de interoperabilidad con sistemas de información externos de la AGE: REA, RFH, DIR3, @FIRMA, TS@, SIR, SVD, CLAVE, NOTIFICA. No hacen referencia a SIA.

- Presentan una definición de Gestión del cambio (manejo adecuado del rechazo, indiferencia y frustración inicial de los rrhh ante cualquier cambio en su entorno que requiera un esfuerzo adicional) y cinco herramientas básicas para gestionar: liderazgo, comunicación (presencial y telemáticas), negociación, acompañamiento, motivación, participación y formación (presencial, telemática, cápsulas y guías). Desarrollan, en su proyecto, los puntos esenciales relacionados con la gestión de las comunicaciones (identificación de personas interesadas, plan de comunicaciones, ejecución y gestión de expectativas)

Mantienen, en todo el proyecto, referencias a factores de riesgo, centrados en las personas, asociados a la sustitución del modelo de gestión, y a la necesidad de atender, en cada momento, las inquietudes, rechazos, dudas y desconfianzas de empleados públicos. La gestión del cambio, en su proyecto, tiene un valor del 20% en todo el proceso de transformación digital (40% tecnología y modelo de gestión, 25% implantación, 15% metodologías). Prevén, para ofrecer el apoyo a empleados públicos, dos recursos de perfil formador/implantador, durante 18 meses, dando soporte presencial, y acompañamiento remoto.

- Prevén el desarrollo de actuaciones de formación, acompañamiento y gestión del cambio desde la fase 1, siguiendo en las fases 2 y 3 del proyecto.

HORARIOS, ORGANIZACIÓN

Destaca en la propuesta:

- Hacen referencia a que el acompañamiento presencial será en horario de trabajo del Ajuntament. No hacen referencia general al horario de desarrollo del proyecto.

DOCUMENTACIÓN GENERADA Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

Destaca en la propuesta:

- Detallan y describen con claridad la documentación a presentar, no por fases, sino por ámbitos de gestión: Gestión y desarrollo del proyecto (propuesta técnica, plan detallado del proyecto, documento de confidencialidad, diagnóstico y ajuste del proyecto, riesgos y acciones de mitigación, documento de especificación de requisitos, especificación del sistema, planes de prueba, plan de formación, resultado del plan de pruebas, hojas de control del proyecto, actas de reuniones, informe periódico de control y seguimiento, informe final de implantación y cierre); Consultoría (inventario de procedimientos de referencia, relación de plantillas normalizadas, bolsa de trámites normalizados, servicios electrónicos, informe



Ajuntament de Calvià

Mallorca

propuesta de cada procedimiento, manual de procedimiento); Manuales y recursos formativos para usuarios (manual de acceso rápido a la plataforma, manual de usuario de la plataforma, manual de usuario de servicios electrónicos, videotutoriales); Manuales técnicos para administradores y programadores (especificación de requisitos de implantación y mantenimiento, manual de instalación del backoffice, manual de instalación de la sede electrónica, manual del administrador, manual de modelado de procedimientos, manual de interoperabilidad, manual del programador, instalador).

- La documentación generada en el ámbito del proyecto se suministrará en formato PDF, y el resto de entregables, como videotutoriales, en sus formatos originales. Entregarán en soporte digital toda la documentación en formato electrónico.

- La generación de la documentación se realizará según el sistema de gestión corporativo de documentos, que contempla la identificación de versión y revisión de los documentos.

DURACIÓN Y FASES DEL PROYECTO

Destaca en la propuesta:

- El proyecto presentado desarrolla al detalle cada una de las fases, respetando tiempos y contenidos mínimos establecidos en los pliegos, recogiendo las tareas o actividades previstas para cada fase, organizadas por ámbitos de actuación (instalación y configuración, consultoría, desarrollo y personalización, migración de datos y aplicaciones, formación y gestión del cambio, despliegues y puestas en marcha, control del proyecto) y qué documentación presentarán en cada fase.

- Plantean la implantación en entregables que se corresponden con cada una de las actividades previstas. Para cada una de las actuaciones previstas, las actividades surgen al aplicar una categoría o tipo de actividad a un paquete de trabajo o a una actuación dentro de un paquete de trabajo.

- Definen las cinco fases de conformidad con los requisitos de los pliegos. Desglosan las tareas para cada una de las fases. Coincide con el PPT. Presentan un cronograma resumido del proyecto utilizando Microsoft Project. Especifican la duración del proyecto en Gestión del tiempo.

SEGUIMIENTO GLOBAL DE LA IMPLANTACIÓN

Destaca en la propuesta:



Ajuntament de Calvià
Mallorca

- Contemplan en su proyecto diferentes sistemas y herramientas de gestión de incidencias y seguimiento global a la implantación, y diferentes niveles de coordinación e interlocución.

- Al inicio establecen un Análisis de Requisitos dónde realizará una revisión de todos los requisitos aplicables, especialmente aquellos que no han sido detallados expresamente en los pliegos o han sido insuficientemente descritos. La toma de requisitos se realizará por el equipo de consultores especializados, cada uno en sus competencias (sistemas, jurídica, gestión administrativa, tramitación de procedimientos, etc.). A partir de ese análisis inicial crean la EDT (estructura de desglose del trabajo) que consiste en subdividir de una forma jerárquica los entregables del proyecto y el trabajo previsto en componentes más pequeños y más fáciles de manejar, para garantizar su entrega y lograr los objetivos del proyecto y pasan a identificar las acciones específicas a ser realizadas para elaborar los entregables del proyecto.

- Para cada una de las actuaciones previstas, las actividades surgen al aplicar una categoría o tipo de actividad a un paquete de trabajo o a una actuación dentro de un paquete de trabajo.

CONCLUSIONES

En cuanto a la metodología de trabajo, las tres propuestas valoradas usan estándares metodológicos diversos y reconocidos para la ejecución del proyecto, en algunos casos coincidentes, adaptados a sus propios modelos empresariales, aunque no todas las propuestas especifican referentes en todos los ámbitos:

- Referentes de CALIDAD: GUADALTEL, GADD, T-SYSTEMS.
- Referentes de SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: GUADALTEL, GADD, T-SYSTEMS.
- Referentes de GESTIÓN DE SERVICIOS Y PROYECTOS: GUADALTEL, GADD, T-SYSTEMS
- Referentes de GESTIÓN DE RIESGOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: T-SYSTEMS
- Referentes de DESARROLLO DE SOFTWARE: GUADALTEL, GADD
- Referentes para el ANÁLISIS Y RACIONALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS: GADD

Si bien parten de modelos de desarrollo distintos, GUADALTEL, GADD y T-SYSTEMS describen ampliamente y al detalle sus propuestas, conceptual y operativamente: metodología de diseño, de desarrollo, implantación, configuración de la integración, controles de calidad y de resultados.

GADD en detalle y T-SYSTEMS de manera general, los dos exponen con claridad la necesidad de controlar los procesos que conciernen a la identificación, análisis, respuesta, seguimiento y control de los RIESGOS DEL PROYECTO.



Ajuntament de Calvià
Mallorca

GUADALTEL incorpora la terminología en su propuesta y incluye actuaciones relacionadas, pero no se detiene o concentra en la descripción de la importancia del factor, en el marco global del proyecto.

En cuanto a la GESTIÓN DEL CAMBIO, todas las propuestas presentadas desarrollan el marco conceptual y teórico, considerándose un factor clave de éxito del proyecto. GUADALTEL, GADD y T-SYSTEMS ofrecen, también, un enfoque más operativo y contemplan acometer la gestión del cambio y acompañamiento desde la fase 1 de desarrollo del proyecto, describiendo planes y actuaciones (comunicación, formación, acompañamiento).

Desarrollan al máximo detalle la TIPOLOGÍA DE DOCUMENTACIÓN que se generará durante el desarrollo del proyecto GUADALTEL (para cada fase), GADD (por ámbitos de gestión) y T-SYSTEMS (para cada fase y ámbito de gestión).

T-SYSTEMS identifica y define con claridad y detalle las funciones de los ROLES CLAVE DE LA CORPORACIÓN en el desarrollo del proyecto, para garantizar el éxito. Sin detallar roles específicos del personal municipal implicado, se hace referencia expresa a la relación entre este factor, principalmente del liderazgo, y los factores de éxito o los riesgos del proyecto en la propuesta de GADD.

En relación a CANALES de acompañamiento, GUADALTEL, GADD y T-SYSTEMS, especifican diversos sistemas no presenciales multicanal de apoyo a empleados públicos.

En cuanto a actuaciones de SEGUIMIENTO, todas las propuestas mantienen el concepto en sus proyectos y respetan los mínimos establecidos en los pliegos. Destaca la propuesta que realiza T-SYSTEMS de detección y control, mediante indicadores y configuración de cuadro de mando en postproducción, de anomalías, errores y uso de la plataforma, como medida de atención y elaboración de propuestas de mejora.

En lo que respecta al compromiso y a las actuaciones relacionadas con el periodo previsto en los pliegos, de GARANTÍA y MANTENIMIENTO, GUADALTEL, GADD y T-SYSTEMS desarrollan al detalle su propuesta.



Ajuntament de Calvià
Mallorca

1.3.- PLAN DE FORMACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO (14.4 PPT)

Valoración de los planes de formación presentados por GADD (GRUPO MEANA), GUADALTEL Y T SYSTEMS.

Todas las propuestas atienden a lo especificado en los pliegos:

- Especifican perfiles destinatarios de la formación
- Detallan el contenido del programa preparado para cada perfil
- Ofertan el apoyo directo y práctico a los usuarios finales, a los técnicos informáticos y a los responsables del proyecto del Ajuntament durante todo el contrato
- Ofertan un servicio de atención y consultoría a distancia.
- Contemplan la entrega de documentación
- Presentan un plan de acompañamiento

PLICA 2.- GUADALTEL, S.A.

Establece unas metas del Plan de formación: atenuar el proceso de transición, mantener alineadas las expectativas de los usuarios, y unos objetivos generales para garantizar una adecuada transferencia del conocimiento a los usuarios. Presenta un catálogo de cursos presenciales con detalle de ficha de acción formativa especificando curso, módulos cubiertos, descripción, duración, perfil de destinatarios y contenidos.

Nombra específicamente el número de 700 horas de formación y hace referencia a las 300 horas más en actuaciones formativas y de acompañamiento no presenciales o semipresenciales.

El plan de formación es una combinación de presencial y no presencial, sesiones en remoto webinar, videoconferencia, guías de usuario y FAQ y otras que se acuerden con la organización.

PLICA 3.- T-SYSTEMS ITC IBERIA, S.A.U.

Define los objetivos de la formación y un Plan de Tareas para la consecución de esos objetivos.

Clasifica los focos de la formación en 3: alineamiento con la organización, aseguramiento y validación de procesos y capacitación de usuarios finales.

Presenta un catálogo de cursos en base a estos objetivos así como a los diferentes perfiles. Distingue dos grandes ámbitos de formación: Formación en el



Ajuntament de Calvià

Mallorca

ámbito tecnológico relacionado con el mantenimiento y arquitectura de la plataforma y formación en el ámbito de la transferencia del conocimiento funcional.

Además de los cursos que se deban definir más adelante, presenta un catálogo de cursos estandarizados con detalle de perfiles, sesiones y horas de duración y una ficha de acción formativa especificando curso, objetivo, contenidos.

Asimismo consideran la opción de píldoras informativas en el proceso de acompañamiento

PLICA 5.- GRUPO MEANA, S.A. (GADD)

Presenta un catálogo de módulos, cada curso es una combinación de diferentes módulos, con diferente duración e impartidos secuencialmente dentro del curso, según a los perfiles a los que se dirija

El plan de formación es una combinación de formación presencial y no presencial, Aula virtual (hasta 10 alumnos), videotutoriales (a modo de píldoras formativas) y manuales de usuario.

Ofrecen un entorno de autoformación y prácticas para practicar con datos no reales

Acompañamiento

PLICA 2.- GUADALTEL, S.A.

Presenta una combinación de acompañamiento presencial + consultoría on-line o telefónica (que no entraría en las 300 horas extras de formación) + acompañamiento no presencial (mediante videoconferencias). No concreta el número de personas dedicadas al acompañamiento, dice que "podrá ser más de una persona" cuando el volumen de los usuarios lo requiera.

PLICA 3.- T-SYSTEMS ITC IBERIA, S.A.U.

Diferencia dos grados de necesidad de acompañamiento: 1 Acompañamiento de mayor intensidad en los hitos de entradas de producción de los diferentes módulos. 2 acompañamiento de intensidad moderada en momentos "valle" del proyecto. Proponen acompañamiento desde las oficinas del Ajuntament on-line o a distancia. No concreta el número de personas dedicadas al acompañamiento, pero indica que serán realizadas por los componentes del equipo propuesto en la oferta. Contemplan la formación de un Comité Mixto de seguimiento del Plan.



Ajuntament de Calvià
Mallorca

PLICA 5.- GRUPO MEANA, S.A. (GADD)

Presenta una combinación de acompañamiento presencial 2 personas 18 meses para tareas de formación y acompañamiento y acompañamiento remoto con asistencia telemática en el puesto, Se realizaría a través de la oferta de asistencia técnica.

Conclusiones

Las propuestas de GADD, GUADALTEL y T SYSTEMS cumplen prácticamente con todo lo estipulado en los pliegos.

T SYSTEMS Presenta el plan de formación más completo. Su plan de formación está bien diseñado, con un buen planteamiento de objetivos. Distingue dos grandes ámbitos de formación: formación en el ámbito tecnológico relacionado con el mantenimiento y arquitectura de la plataforma y formación en el ámbito de la transferencia del conocimiento funcional. Su catálogo de cursos estándar es muy extenso, oferta además el diseño de otros cursos en base a las necesidades que se detecten y la posibilidad de píldoras formativas focalizadas en temas concretos. Asimismo, su plan de acompañamiento es el que plantea una oferta más sólida con los 2 grados de acompañamiento claramente diferenciados.

Las propuestas de GUADALTEL y GADD, presentan un plan de formación bastante solvente, GUADALTEL presenta un amplio catálogo de cursos presenciales, así como una descripción inicial de las metas y los objetivos del plan de formación. GADD presenta un catálogo de módulos, cada curso es una combinación de diferentes módulos según a los perfiles a los que se dirija. Destacaría la inclusión en la oferta de un entorno de autoformación y prácticas propuesto por GADD Grupo Meana para que los usuarios hagan prácticas sobre los diferentes módulos, pero no con datos reales. En cuanto al diseño de la presentación, el de Guadaltel es más completo y mejor estructurado.

En cuanto a los datos no especificados en algunas de las ofertas, como las horas totales de formación o el número de personas dedicadas a acompañamiento, no las considero valorables ya que de todos modos entiendo que tendrán que ceñirse a lo solicitado en los pliegos.



Ajuntament de Calvià
Mallorca

1.4.- EQUIPO DE TRABAJO (14.2 PPT)

PLICA 2.- GUADALTEL, S.A.

Destaca en la propuesta:

- Personas diferentes para cada uno de los perfiles.
- Describe con claridad qué miembros del equipo participan en cada uno de los ámbitos descritos en los pliegos.
- Describe la dedicación horaria aproximada (horas) de cada función del equipo (no de personas). Total dedicación equipo: 11.810h (suma a partir de dedicación establecida para cada función del equipo)
- El desarrollo de los trabajos se realizará básicamente en las dependencias de Guadaltel, que garantiza su capacidad para realizar en dichas dependencias los trabajos requeridos, si bien el proyecto dispondrá un número elevado de sesiones presenciales dedicadas a la formación y la consultoría. A su vez, el personal adscrito al proyecto podrá desplazarse a las dependencias del Ajuntament para realizar aquellas tareas que requieran de su presencia.
- Existirá plena disposición de ofrecer servicio, para las ocasiones puntuales que así se requiera, fuera de los horarios normales establecidos (criticidad o urgencia de las peticiones así lo exijan).

Existirá total flexibilidad para adaptar el equipo de trabajo a la carga dinámica que surja.

PLICA 3.- T-SYSTEMS ITC IBERIA, S.A.U.

Destaca en la propuesta:

- Personas diferentes para cada uno de los perfiles.
- Describe con claridad qué miembros del equipo participan en cada uno de los ámbitos descritos en los pliegos
- Horas: no especificado.
- Perfil diseñador/a gráfico. Licenciatura en Bellas Artes. Digitalización imágenes. Diseño Gráfico. Diseñadora gráfica. Cuenta con 17 años de experiencia en el desarrollo de la imagen gráfica de portales, folletos de comunicación e imagen corporativa de las Administraciones Públicas.

PLICA 5.- GRUPO MEANA, S.A. (GADD)

Destaca en la propuesta:

- Personas diferentes para cada uno de los perfiles.



Ajuntament de Calvià
Mallorca

- Describe con claridad qué miembros del equipo participan en cada uno de los ámbitos descritos en los pliegos.
- Describe la dedicación horaria aproximada (porcentaje y horas) de cada miembro del equipo. Total dedicación equipo: 15.732h (suma a partir de dedicación establecida para cada miembro del equipo)

CONCLUSIONES

Todas las propuestas presentan equipos de trabajo que, aunque con composiciones, perfiles y márgenes de dedicación temporal diferente en todas las fases de desarrollo, responden a las necesidades generales descritas en los pliegos y a las necesidades específicas de cada proyecto. No puede valorarse de manera especial ni la mayor experiencia y formación del equipo obligatorio, puesto que todas las propuestas cubren, de manera similar, los mismos ámbitos de gestión exigidos para obtener niveles similares de calidad y consecución óptima de objetivos.

En cuanto a la ampliación de equipos, GUADALTEL ofrece un consultor de calidad y T-Systems ofrece asesoramiento jurídico y un diseñador gráfico, además de perfiles de supervisión funcional y técnica.

No se considera un aporte que marque la diferencia con las demás propuestas la consultoría de calidad, la consultaría jurídica y la supervisión funcional y técnica, puesto que se entiende que todas las empresas y propuestas presentadas deben garantizar los mínimos exigidos en los pliegos para que el proyecto se desarrolle en un marco de seguridad jurídica y en un marco de calidad. Sí tiene valor diferencial la aportación que realiza T-Systems en el ámbito del diseño gráfico.



Ajuntament de Calvià
Mallorca

CONCLUSIONES

A la vista de las valoraciones realizadas y de las conclusiones que se expresan para cada uno de los apartados en los que se desglosaba la Oferta Técnica objeto del presente informe, se proponen las siguientes puntuaciones:

	Propuesta Técnica
2.- GUADALTEL, S.A.	30,70
3.- T-SYSTEMS ITC IBERIA, S.A.U	33,60
5.- GRUPO MEANA, S.A.	34,50

Calvià, a 29 de junio de 2.020.

Jefe de Servicio de Informática y N. Tecnologías

Fdo.: Francisco Mir Jaume

Secretario accidental

Fdo.: Juan Castañer Alemany