



cooperación
española

**INFORME DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS
PRESENTADAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
PARA LA ASISTENCIA Y SOPORTE A USUARIOS Y A LOS
SISTEMAS E INFRAESTRUCTURAS TI DE LA AGENCIA
ESPAÑOLA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL
DESARROLLO**

PROCEDIMIENTO ABIERTO

VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA
(Sobre número 2)

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. PUBLICACIÓN Y PRESENTACIÓN DE OFERTAS	5
2.1. Datos generales del contrato.....	5
2.2. Plazo de presentación de ofertas	5
2.3. Ofertas presentadas	5
3. APERTURA DE SOBRES	6
3.1. Sobre 1	6
3.2. Sobre 2	6
3.3. Ofertas admitidas	6
4. CRITERIOS DE VALORACIÓN.....	6
4.1. Criterios evaluables mediante juicio de valor Lote 1.	7
4.1.1. Plan de servicio (Máximo 20 puntos).....	7
4.1.2. Propuesta técnica (Máximo 9 puntos)	7
4.1.3. Equipo de trabajo (Máximo 20 puntos).....	7
4.2. Criterios evaluables mediante juicio de valor Lote 2.	8
4.2.1. Plan de servicio (Máximo 20 puntos).....	8
4.2.1.1 Propuesta técnica (Máximo 9 puntos)	8
4.2.1.2 Equipo de trabajo (Máximo 20 puntos).....	8
5. VALORACIÓN DE LAS OFERTAS	8
5.1. Valoraciones Lote 1.....	8
5.1.1. IBERMATICA.....	8
5.1.1.1 Plan de servicio (Máximo 20 puntos).....	8
5.1.1.2 Propuesta técnica (Máximo 9 puntos)	10
5.1.1.3 Equipo de trabajo.....	11
5.1.1.4 Resumen.....	11
5.1.2. SERMICRO.....	13
5.1.2.1 Plan de servicio (Máximo 20 puntos).....	13
5.1.2.2 Propuesta técnica (Máximo 9 puntos)	14
5.1.2.3 Equipo de trabajo.....	15
5.1.2.4 Resumen.....	16
5.1.3. COS.....	17
5.1.3.1 Plan de servicio (Máximo 20 puntos).....	17
5.1.3.2 Propuesta técnica (Máximo 9 puntos)	18
5.1.3.3 Equipo de trabajo.....	19

5.1.3.4	Resumen.....	20
1.1.1.	WAIRBUT.....	21
1.1.1.1	Plan de servicio (Máximo 20 puntos).....	21
1.1.1.2	Propuesta técnica (Máximo 9 puntos).....	22
1.1.1.3	Equipo de trabajo.....	22
1.1.1.4	Resumen.....	24
1.1.2.	QUENTAL.....	25
1.1.2.1	Plan de servicio (Máximo 20 puntos).....	25
1.1.2.2	Propuesta técnica (Máximo 9 puntos).....	26
1.1.2.3	Equipo de trabajo.....	27
1.1.2.4	Resumen.....	28
1.1.3.	FRACTALIA.....	29
1.1.3.1	Plan de servicio (Máximo 20 puntos).....	29
1.1.3.2	Propuesta técnica (Máximo 9 puntos).....	30
1.1.3.3	Equipo de trabajo.....	30
1.1.3.4	Resumen.....	31
1.1.4.	EMERGYA.....	32
1.1.4.1	Plan de servicio (Máximo 20 puntos).....	32
1.1.4.2	Propuesta técnica (Máximo 9 puntos).....	32
1.1.4.3	Equipo de trabajo.....	33
1.1.4.4	Resumen.....	34
1.1.5.	OESIA.....	35
1.1.5.1	Plan de servicio (Máximo 20 puntos).....	35
1.1.5.2	Propuesta técnica (Máximo 9 puntos).....	36
1.1.5.3	Equipo de trabajo.....	36
1.1.5.4	Resumen.....	37
1.1.6.	Resumen de puntuaciones Lote 1.	39
1.2.	Valoraciones Lote 2.....	41
1.2.1.	SERMICRO.....	41
1.2.1.1	Plan de servicio (Máximo 20 puntos).....	41
1.2.1.2	Propuesta técnica (Máximo 9 puntos).....	42
1.2.1.3	Equipo de trabajo (Máximo 20 puntos).....	43
1.2.1.4	Resumen.....	44
1.2.2.	ALTEN.....	45
1.2.2.1	Plan de servicio (Máximo 20 puntos).....	45
1.2.2.2	Propuesta técnica (Máximo 9 puntos).....	46

1.2.2.3	<i>Equipo de trabajo</i>	47
1.2.2.4	<i>Resumen</i>	48
1.2.3.	<i>WAIRBUT</i>	49
1.2.3.1	<i>Plan de servicio (Máximo 20 puntos)</i>	49
1.2.3.2	<i>Propuesta técnica (Máximo 9 puntos)</i>	50
1.2.3.3	<i>Equipo de trabajo</i>	51
1.2.3.4	<i>Resumen</i>	52
1.2.4.	<i>QUENTAL</i>	53
1.2.4.1	<i>Plan de servicio (Máximo 20 puntos)</i>	53
1.2.4.2	<i>Propuesta técnica (Máximo 9 puntos)</i>	54
1.2.4.3	<i>Equipo de trabajo</i>	55
1.2.4.4	<i>Resumen</i>	56
1.2.5.	<i>Resumen de puntuaciones Lote 2.</i>	57

1. INTRODUCCIÓN

La Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (en adelante AECID), es una Entidad de Derecho Público adscrita al Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación. Organizativamente, AECID está conformada por los Servicios Centrales y su Estructura en el Exterior. Los servicios centrales están compuestos por las siguientes sedes (aproximadamente 700 usuarios):

- Avenida Reyes Católicos 4, C.P. 28040, Madrid.
- Beatriz de Bobadilla 16, C.P. 28040, Madrid.
- Almansa 105, C.P. 28040, Madrid.

En la actualidad, la estructura en el exterior de AECID, está compuesta por 33 Oficinas Técnicas de Cooperación (OTCs), 14 Centros Culturales y 4 Centros de Formación, con unos 500 usuarios en total. Esta estructura podría variar en número y composición a lo largo del periodo de vida del presente expediente, sin que esto afecte a la ejecución. La estructura en el exterior es conocida como Unidades de Cooperación en el Exterior (UCEs)

Para el cumplimiento de las funciones que legalmente tiene asignadas por su Estatuto. La AECID dispone de una infraestructura tecnológica que le permite poner a disposición de sus trabajadores y colaboradores un completo equipamiento software y hardware.

El Departamento de Sistemas y Tecnologías de la Información (en adelante DSTI) de AECID es el responsable del mantenimiento de dichos sistemas e infraestructuras, así como de la asistencia a los usuarios en lo referente a peticiones de soporte y a gestión de incidencias. Estas actividades se prestan a través de dos servicios del DSTI:

- a) **Servicio de Microinformática.** A través del servicio de microinformática, el DSTI realiza actividades de soporte y mantenimiento en lo referente a:
- Equipamiento hardware. Se presta soporte exclusivamente en los Servicios Centrales. Con respecto al equipamiento en las UCEs, el DSTI da instrucciones y pautas sobre cual se debe adquirir, pero no es el responsable de su mantenimiento.
 - Aplicativos de software. Se presta soporte tanto para los Servicios Centrales, como para las UCEs, teniendo en cuenta, que la actualidad no se dispone de personal técnico destinado en las UCEs, lo cual hace necesaria la intervención de forma remota para la resolución de la mayoría de las incidencias y solicitudes que están asociadas a la administración, implantación y mantenimiento de los sistemas operativos y aplicativos software de dichas ubicaciones.
- b) **Servicio de Sistemas.** A través de este servicio, el DSTI realiza actividades de soporte y mantenimiento en lo referente a:
- Administrar los sistemas informáticos de AECID en los entornos de Desarrollo, Preproducción y Producción, asegurando la operación continua de los mismos durante 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año.
 - Velar por la seguridad de los datos, aplicando las medidas técnicas y de organización necesarias que aseguren la autenticidad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

- Realizar labores de Operación de los Sistemas Informáticos de AECID, entre las cuales se encuentran:
 - Despliegues de binarios sobre los aplicativos de AECID.
 - Realización de instalaciones hardware en servidores adquiridos por AECID.
 - Realización de labores de “BackUp” usando la infraestructura propia de AECID sobre los Sistemas.
- Adecuación al modelo de servicio establecido en AECID, haciendo uso de las herramientas de gestión de incidencias y de gestión de servicio corporativas de AECID.

Con el objeto de cubrir estos servicios, se ha iniciado un expediente de contratación por procedimiento abierto, siendo el presente documento el informe de valoración de los criterios no evaluables de forma automática.

2. PUBLICACIÓN Y PRESENTACIÓN DE OFERTAS

2.1. Datos generales del contrato

Título del contrato: Servicios para la asistencia y soporte a usuarios y a los sistemas e infraestructuras TI de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo.

Importe máximo de adjudicación: 763.840,00 € IVA excluido (SETECIENTOS SESENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS CUARENTA EUROS). Importe correspondiente al IVA vigente de 160.406,40 € (CIENTO SESENTA MIL CUATROCIENTOS SEIS CON CUARENTA CÉNTIMOS). Total, IVA incluido: 924.246,40 (NOVECIENTOS VEINTICUATRO MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL EUROS CON CUARENTA CÉNTIMOS).

Según la siguiente distribución:

Lote nº	DESCRIPCIÓN DEL LOTE	PRESUPUESTO DE LICITACIÓN (IVA Exc.)
1	Soporte y asistencia Microinformática	415.360 €
2	Soporte y asistencia Sistemas	348.480 €

2.2. Plazo de presentación de ofertas

En el anuncio de licitación, de 25 de octubre de 2019, se estableció el plazo para la presentación de las ofertas por parte de las empresas interesadas. Finalizando el plazo el día 19 de noviembre de 2019 a las 12:00 horas.

2.3. Ofertas presentadas

De acuerdo a lo establecido en la convocatoria, el pasado 19 de noviembre a las 12:00 se cerró el plazo de presentación de ofertas, habiéndose recibido propuestas, según consta en certificado presentado por la Encargada del Registro General, de las siguientes empresas:

1. IBERMATICA.
2. Suministros, importaciones y mantenimientos electrónicos S.A. (SERMICRO).

3. COS
4. WAIRBUT, S.A.
5. QUENTAL
6. FRACTALIA
7. EMERGYA
8. OESÍA NETWORKS, S.L
9. ALTEN SOLUCIONES, PRODUCTOS, AUDITORÍA E INGENIERÍA S.A.U

3. APERTURA DE SOBRES

3.1. Sobre 1

La mesa de contratación se reunió el 21 de noviembre a las 9:30 horas, y procede a abrir el sobre 1 “**Acreditación de la capacidad de obrar y de la solvencia económica y técnica**”. Tras evaluar la documentación presentada, se concluye admitir a licitación a todas las empresas presentadas.

3.2. Sobre 2

A continuación, se procede a la apertura del sobre 2, “**Acreditación de los criterios de valoración de las proposiciones que requieran la emisión de un juicio de valor**”. Sobre, que es objeto de la presente valoración.

3.3. Ofertas admitidas

A la vista de la documentación entregada por los licitadores, las ofertas presentadas y admitidas -clasificadas por lotes-, que serán valoradas en el presente informe, son las siguientes:

Empresa	Lote 1	Lote 2
IBERMATICA.	X	
Suministros, importaciones y mantenimientos electrónicos S.A. (SERMICRO).	X	X
COS	X	
WAIRBUT, S.A.	X	X
QUENTAL	X	X
FRACTALIA	X	
EMERGYA	X	
OESÍA NETWORKS, S.L	X	
ALTEN SOLUCIONES, PRODUCTOS, AUDITORÍA E INGENIERÍA S.A.U		X

4. CRITERIOS DE VALORACIÓN

Los criterios que se valoran en este informe, son criterios no evaluables de forma automática, y están detallados en los apartados del PCAP 3.3.1.1 para el lote 1, 3.3.1.2 para el lote 2.

4.1. Criterios evaluables mediante juicio de valor Lote 1.

4.1.1. Plan de servicio (Máximo 20 puntos)

Se valorará con hasta 18 puntos, el plan de servicio presentado, el cual incluirá una propuesta metodológica a emplear para el desarrollo del servicio, el control de las actividades descritas en el pliego, y especialmente todos los elementos que garanticen el control de calidad durante la ejecución del contrato, así como la adopción de las buenas prácticas ITIL.

La propuesta deberá incluir, **obligatoriamente**, un modelo de Aseguramiento de la Calidad, detallando la forma en que el licitador aplicará dicho modelo para garantizar el servicio prestado. Se deberá hacer referencia a los ANS especificados en el PPT, indicando cual es la propuesta para su cumplimiento.

Se valorarán las certificaciones (programa de Partners) relacionadas con el objeto del lote, de las que sean poseedores los licitadores. Se deberá aportar la documentación que acredite dicha pertenencia.

Se valorará la planificación y asignación de perfiles adicionales, que suplan a los perfiles asignados al proyecto durante el periodo de vacaciones de verano, con hasta un máximo de 2 puntos.

4.1.2. Propuesta técnica (Máximo 9 puntos)

Se valorará con hasta 9 puntos la descripción de la solución propuesta para el desarrollo de las actividades descritas en el pliego, detallando cómo la propuesta cumple con las mismas. La propuesta deberá abordar aspectos tales como la seguridad y la confidencialidad, incluyendo la información técnica necesaria para garantizar la prestación de los servicios detallados, y debiendo estar alineada con el plan de servicio.

Se deberán abordar, entre otros, los aspectos de gestión de eventos, gestión de incidencias y soluciones, y gestión de problemas.

4.1.3. Equipo de trabajo (Máximo 20 puntos)

Se valorará con hasta 20 puntos el equipo de trabajo presentado, se valorará la experiencia y conocimientos en las tecnologías expuestas en el PPT y las certificaciones aportadas que tengan que ver con la problemática descrita. Se deben presentar mínimo cuatro perfiles que correspondan a los descritos en el PPT.

4.2. Criterios evaluables mediante juicio de valor Lote 2.

4.2.1. Plan de servicio (Máximo 20 puntos)

Se valorará, con hasta 20 puntos, el plan de servicio presentado. El cual incluirá una propuesta metodológica a emplear para el desarrollo del servicio, el control de las actividades descritas en el pliego y, especialmente, todos los elementos que garanticen el control de calidad durante la ejecución del contrato, así como la adopción de las buenas prácticas ITIL.

La propuesta deberá incluir, **obligatoriamente**, un modelo de Aseguramiento de la Calidad. Detallando la forma en que el licitador aplicará dicho modelo para garantizar el servicio prestado. Se deberá hacer referencia a los ANS especificados en el PPT. Indicando cual es la propuesta para su cumplimiento.

Se valorarán las certificaciones (programa de Partners) relacionadas con el objeto del lote, de las que sean poseedores los licitadores. Se deberá aportar la documentación que acredite dicha pertenencia.

4.2.1.1 Propuesta técnica (Máximo 9 puntos)

Se valorará, con hasta 9 puntos, la descripción de la solución propuesta para el desarrollo de las actividades descritas en el pliego. Detallando cómo la propuesta cumple con las mismas. La propuesta deberá abordar aspectos tales como la seguridad y la confidencialidad, incluyendo la información técnica necesaria para garantizar la prestación de los servicios detallados y debiendo estar alineada con el plan de servicio.

Se deberán abordar, entre otros, los aspectos de gestión de eventos, gestión de incidencias y soluciones, y gestión de problemas.

4.2.2. Equipo de trabajo (Máximo 20 puntos)

Se valorará, con hasta 20 puntos, el equipo de trabajo presentado. Se tendrá en cuenta la experiencia y conocimientos en las tecnologías expuestas en el PPT y las certificaciones aportadas que tengan que ver con la problemática descrita. Se deben presentar un mínimo tres perfiles que correspondan a los descritos en el PPT.

5. VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

A continuación, separadas por lotes, se recogen las valoraciones de los criterios subjetivos establecidos en el apartado 3.3.2 del PCAP para las ofertas admitidas. Dichas valoraciones incluyen un pequeño resumen de lo ofertado para dichos criterios.

5.1. Valoraciones Lote 1.

5.1.1. IBERMATICA

5.1.1.1 Plan de servicio (Máximo 20 puntos)

- **Metodología**

Propone la asunción de las mejores prácticas de ITIL. Se nombran los procesos de esta, aunque no se detallan, y se hace referencia al Proceso de Mejora Continua (KAIZEN) basado en el método DMAIC y en la filosofía LeanIT basado en una serie de directivas. Se aporta un modelo de gobierno y se definen también comités de seguimiento y control con informes asociados.

- **Fases del servicio**

En la Fase de Transferencia se establecen unos roles y responsabilidades entre el responsable del servicio y el coordinador, desglosa bien las actividades de cada responsable. También se detallan bien las actividades a establecer en esta fase haciendo referencia al PPT y a los procesos ITIL. Se aporta también un cronograma. Se establecen también reuniones de seguimiento y una serie de documentos necesarios para la asunción del servicio como por ejemplo los siguientes: el catálogo del servicio, muy importante para ITIL, un inventario de componentes y los Manuales y procedimientos de la organización. Define además los riesgos de la fase y una serie de entregables.

La Fase de Prestación del Servicio no se define ni detalla.

Fase de Devolución del Servicio. Se establecen para su realización una serie de roles con sus responsabilidades. Del mismo modo se establecen las tareas y principios generales de la fase. Además se establece un Cronograma de actividades, definiéndose además una entrega de la documentación al proveedor entrante. Se establece también un estudio de riesgos asociados a esta fase.

- **Modelo de aseguramiento de la Calidad**

Se define un plan de calidad con roles de calidad asociados a una serie de responsabilidades, se apoya en dos iniciativas propias llamadas Dinamiza (Basada en un proceso de mejora continua) y Automatiza (desarrollo de scripts para automatización de tareas).

Se nombran y se aceptan, pero no se propone mejora alguna de los mismos.

- **Certificaciones**

Se valoran certificaciones Microsoft Gold Partner y Cisco Certified PARTNER Gold.

- **Planificación y asignación de perfiles adicionales (verano)**

Plantea la realización de un calendario de vacaciones junto con el responsable de AECID. Se pondrá en marcha una planificación y asignación de perfiles adicionales que suplan a los perfiles de los Técnicos de Soporte asignados al proyecto durante el periodo de vacaciones, los cuales tendrán características similares o superiores a las personas que sustituyen y sus CVs serán presentados a la AECID para su aprobación.

Según comenta la propuesta para el resto del equipo, puesto que son roles más estratégicos, con mayor responsabilidad y conocimiento, el responsable del Servicio se encargará hacer las gestiones correspondientes para que se puedan realizar la cobertura vacacional entre ellos, sin necesidad de tener que incluir a personal externo. Para ello, se realizará una planificación en la que los periodos de

vacaciones del personal coincidan con periodos donde se conoce que la actividad es menor.

- **Entendimiento del PPT y Calidad General de la Oferta**

Se trata de una oferta bien orientada a lo pedido en el PPT. Se echa en falta más detalle con los ANS y con la fase de prestación de servicio, la cual no se detalla.

Puntuación: 13,10 puntos.

5.1.1.2 Propuesta técnica (Máximo 9 puntos)

Se define una propuesta técnica que cumple lo expuesto en el PPT. Soporte a equipos y usuarios tanto en sede como en el exterior. Define dos niveles de soporte muy bien detallados, se establecen roles para la gestión del servicio.

- **Gestión de eventos e incidencias**

Propone una gestión de eventos e incidencias con recogida, registro y categorización de estas, propone un escalado según la categorización. También propone una validación final, por parte del usuario, para el cierre de incidencias.

- **Gestión de problemas**

Propone un proceso de identificación de estos categorizando aquí las incidencias graves y/o repetitivas. Está bien detallada añadiendo un registro y control de errores.

- **Aspectos de Seguridad y Confidencialidad**

Se establecen una serie de medidas/procedimientos para garantizar la seguridad y confidencialidad. Propone una implantación del Plan de seguridad del Servicio estableciendo una serie de controles y una gestión del riesgo. No hace referencia a gestión de claves y detalla medidas más propias de desarrollo de aplicativos que del objeto de este pliego.

Se hace referencia al cumplimiento de la empresa del ENS nivel alto, pero no a la LOPD ni al RGPD.

- **Alineamiento con el plan de servicio**

Se trata de una propuesta alineada con el plan de servicio en la que se muestra un equilibrio entre la gestión expuesta de eventos e incidencias. Además, enlaza con la gestión del cambio y la configuración detalladas en la descripción del servicio.

- **Mejoras del servicio.**

Se aporta INDAGO como herramienta de Gestión del conocimiento que apoye el trabajo técnico, la cual no aporta demasiado a la gestión del servicio, la cual ya está establecida mediante GLPI.

Puntuación: 5,75 puntos.

5.1.1.3 Equipo de trabajo

Se presenta un equipo de trabajo que cumple ampliamente todas las condiciones pedidas en el pliego de prescripciones técnicas tanto de experiencia como de conocimientos. Adolece de presentar certificaciones valorables en los perfiles.

PERFILES	PUNTUACION MAXIMA	CUMPLE	PUNTUACION IBERMATICA
COORDINADOR/TECNICO SENIOR SOPORTE	5 PUNTOS	SI	4,50
EXPERIENCIA	Se valoran 143 meses		
CERTIFICACIONES	Se valoran dos certificaciones técnicas		
TECNICO SOPORTE SENIOR	5 PUNTOS	SI	3
EXPERIENCIA	Se valoran 291 meses		
CERTIFICACIONES	No se valoran		
TECNICO SOPORTE 1	5 PUNTOS	SI	4
EXPERIENCIA	Se valoran 106 meses		
CERTIFICACIONES	Se valora 1 certificación		
TECNICO SOPORTE 2	5 PUNTOS	SI	3
EXPERIENCIA	Se valoran 115 meses		
CERTIFICACIONES	No se valoran		
PUNTUACION TOTAL			14,50 PUNTOS

Puntuación: 14,50 puntos.

5.1.1.4 Resumen

CRITERIOS SUBJETIVOS	PUNTUACION MAXIMA	PUNTUACION IBERMATICA
----------------------	-------------------	-----------------------

PLAN DE SERVICIO	20 PUNTOS	13,10
PROPUESTA TECNICA	9 PUNTOS	5,75
EQUIPO DE TRABAJO	20 PUNTOS	14,50
PUNTUACION TOTAL	49 PUNTOS	33,35 PUNTOS

Puntuación: 33,35 puntos.

5.1.2. SERMICRO

5.1.2.1 Plan de servicio (Máximo 20 puntos)

- **Metodología**

Propone una metodología propia basada y alineada con las mejores prácticas de ITIL. Comprende diseño, ejecución y medición del servicio. Se ofrece un Plan de formación continua para el equipo técnico, pero no se detalla y la realización de encuestas de satisfacción. Incluye un apartado de índice para valorar.

- **Fases del servicio**

Incorpora un cronograma en el que detalla las tareas a seguir. Se detallan las fases de prestación del servicio: captura, transición, transformación y servicio continuo.

-Fase de Captura: se detallan entregables para esta fase, con entrevistas y una validación del equipo de trabajo. No se definen documentos entregables. Se detallan convenientemente las actividades, entre ellas está la planificación de mejoras del servicio. No se especifican tareas.

-Fase de Transición/transformación:

Se especifican las tareas de esta fase, pero no muy detalladamente. Se detalla solo una actividad para la fase, se confunden aquí actividades con objetivos.

-Fase de Prestación del Servicio: Se detallan sus características y se hace referencia a ITIL. También se incorpora una Mejora continua del servicio.

En general se definen entregables para esta fase y también la revisión general de la documentación del servicio.

-Devolución del Servicio: Se define unas tareas consistentes en el Traspaso de documentación y procedimientos existentes, traspaso del conocimiento y devolución de herramientas.

No se hace mención alguna a la gestión de permisos sobre aplicativos. Incluye un plan de devolución del servicio con un comité de traspaso de funciones, se estima en 10 días. Define como entregable un documento de reversión.

- **Modelo de aseguramiento de la Calidad**

Además de aportar un modelo de aseguramiento de la calidad se aporta un apartado de gestión de la calidad en el que se definen los objetivos de la calidad, consistentes en analizar los servicios prestados en AECID y actuar sobre los indicadores de calidad obtenidos.

Se define una implantación de indicadores de calidad con un enfoque PDCA, haciéndose referencia a las fases del servicio, también propone unos controles para asegurar la calidad de servicio. Se apoya en un modelo de gestión de la calidad propio. No detallan bien los procesos dentro de la calidad. Se detallan los ANS pedidos en el PPT pero no se ofrece ninguna mejora en los mismos ni se detalla la forma de llevarlos a cabo. Si se detalla un apartado para la documentación para el control del ANS con un informe de seguimiento y de recomendaciones con periodicidad mensual.

- **Certificaciones**

Se valora certificación Microsoft Gold Partner y otras valorables en el contexto del PPT.

- **Entendimiento del PPT y Calidad General de la Oferta**

Se presenta una oferta que cumple bien en metodología y que entiende bien el problema planteado en el PPT, describe muy bien los apartados, las fases de servicio están detalladas y presenta un buen modelo de calidad, aunque no suficientemente detallado, tampoco presenta una mejora en los ANS (aunque los describe bastante bien) ni tampoco en la prestación del servicio.

- **Asignación de perfiles adicionales**

Se propone la asignación al proyecto de perfiles adicionales, que suplan a los perfiles asignados al proyecto durante el periodo de vacaciones de verano. Contemplando un esfuerzo en horas de cada recurso adicional de 160 horas/mes.

Para dar solución a esta necesidad se define un plan de Capacidad de reposición o sustitución de los recursos.

Puntuación: 14,10 puntos.

5.1.2.2 Propuesta técnica (Máximo 9 puntos)

Se plantea una propuesta basada en dar servicio según los puntos basados en la administración, gestión y operación de los sistemas. Propone el establecimiento de comités de seguimiento y operación. Describe las posibles vías de atención a los usuarios tanto externos como internos.

- **Gestión de eventos, incidencias y solicitudes**

Bien establecido en cuanto a eventos, en cuanto a los tipos de solicitudes se define su tipología correctamente, detallando los tipos de solicitudes que puede atender un CAU. Establece los objetivos de la gestión e incluye un ejemplo de flujo de tratamiento de la incidencia (que no se puede observar bien en el documento), establece unos indicadores clave para gestionar los tipos de incidencias y propone mejoras en los procesos de resolución para mejora del servicio.

- **Gestión de problemas**

Se detalla la gestión de problemas con las actividades a llevar a cabo, pero no se detalla una gestión reactiva ni proactiva de la misma.

- **Aspectos de Seguridad y Confidencialidad**

Plantea una gestión integral de la seguridad, ofrece unas garantías en cuanto a garantizar la seguridad y confidencialidad, hace referencia a gestión de claves de acceso a los Sistemas y plantea una serie de auditorías. No está muy detallado.

- **Alineamiento con el plan de servicio**

Se enlazan algunos de los apartados de manera breve con el plan de servicio.

- **Mejoras del servicio.**

No se detalla ninguna a valorar.

Puntuación: 5,75 puntos.

5.1.2.3 Equipo de trabajo

Equipo que se adapta bien a lo establecido en el pliego. Todos los perfiles cumplen con los requisitos mínimos y por tanto son valorados. Los técnicos de soporte 1 y 2 adolecen de cursos/certificaciones que apoyen su experiencia.

PERFILES	PUNTUACION MAXIMA	CUMPLE	PUNTUACION SERMICRO
COORDINADOR/TECNICO SENIOR SOPORTE	5 PUNTOS	SI	5
EXPERIENCIA	Se valoran 159 meses		
CERTIFICACIONES	Se valoran dos certificaciones técnicas		
TECNICO SOPORTE SENIOR	5 PUNTOS	SI	2,45
EXPERIENCIA	Se valoran 79 meses		
CERTIFICACIONES	Se valora 1 certificación		
TECNICO SOPORTE 1	5 PUNTOS	SI	3
EXPERIENCIA	Se valoran 68 meses		
CERTIFICACIONES	Se valoran 3 certificaciones		
TECNICO SOPORTE 2	5 PUNTOS	SI	3
EXPERIENCIA	Se valoran 107 meses		
CERTIFICACIONES	Se valoran 2 certificaciones		

PUNTUACION TOTAL

13,45

Puntuación: 13,45 puntos.

5.1.2.4 Resumen

CRITERIOS SUBJETIVOS	PUNTUACION MAXIMA	PUNTUACION SERMICRO
PLAN DE SERVICIO	20 PUNTOS	14,10
PROPUESTA TECNICA	9 PUNTOS	5,75
EQUIPO DE TRABAJO	20 PUNTOS	13,45
PUNTUACION TOTAL	49 PUNTOS	33,30 PUNTOS

Puntuación: 33,30 puntos.

5.1.3. COS

5.1.3.1 Plan de servicio (Máximo 20 puntos)

- **Metodología**

Propone una Metodología propia basada en ITIL y apoyada en la experiencia de muchos años.

Basa su solución en las mejores prácticas de ITIL. Incluye un programa de formación continua con personal de respaldo para las sustituciones. Modelo de gestión del servicio que optimiza la gestión. Detalla que se apoya en ITIL, LEAN y en las normas ISO.

Especifica detalladamente la fase de lanzamiento del servicio, la definición del servicio, adquisición del conocimiento, gestión de riesgos y oportunidades, control y seguimiento del servicio. Apartados que se valoran en el siguiente apartado.

Este apartado está mezclado con las fases de servicio, aun así, se valora.

- **Fases del servicio**

Se propone un modelo de servicio que entre sus fases (las cuales nombra de otra forma) detalla las siguientes:

-Fase de Transferencia

Se inicia con la reunión de lanzamiento del proyecto. Se da una descripción de la fase y posteriormente se detalla la documentación para adecuar la organización del proyecto al inicio del servicio. Se especifica la reunión de seguimiento al detalle y los factores para tener en cuenta en la reunión.

Especifica detalladamente la fase de lanzamiento del servicio, definición del servicio, adquisición del conocimiento, gestión de riesgos y oportunidades, control y seguimiento del servicio.

-Fase de Prestación del Servicio: Se propone una fase de prestación basada en un modelo de aseguramiento de la calidad con la incorporación de nuevos indicadores de servicio. Detalla muy bien las actividades y procesos a llevar a cabo por el equipo de trabajo, proponiendo una gestión de la configuración y nombrando la interacción con la CMDB. También propone una Gestión del Cambio y una Gestión de Entregas y Despliegues.

-Devolución del Servicio:

Propone con una antelación de 3 meses una primera evaluación del estado de los procesos para elaborar una planificación de la fase. Comprende subfases de Coordinación, transferencia de la gestión del servicio y transferencia del control por área tecnológica.

- **Modelo de aseguramiento de la Calidad**

Se apoya en ITIL, y propone un Modelo de aseguramiento de la calidad basado en un Plan de Calidad. Establece una serie de medios que incluyen protocolos para llevar a cabo medidas de mejora de la calidad. También propone unas medidas de control del servicio y otras actuaciones de calidad como estudio de problemas y mejora de ANS. Se basa también en un modelo de mejora continua del servicio usando las 7 fases del ciclo de Deming, las cuales detalla. Sin embargo, no detalla demasiado las actividades del plan de calidad.

Incorpora los ANS especificados en el PPT Y propone unos nuevos, además propone incorporar los indicadores dentro de la mejora continua del Plan de Calidad propuesto. No propone mejora en el rendimiento de los indicadores

- **Certificaciones**

Se valora certificación Microsoft Gold Partner y otras certificaciones relacionadas con el servicio.

- **Planificación y asignación de perfiles adicionales (verano)**

Para cubrir situaciones eventuales tales como vacaciones, enfermedad, o rotación natural, se ha establecido un equipo de técnicos, se reforzará el equipo con personal del equipo de respaldo para situaciones debidas a picos de trabajo.

Cada seis meses se programa una semana de formación con cambios, para mantener actualizado el nivel formativo de los técnicos de reserva.

- **Entendimiento del PPT y Calidad General de la Oferta**

Oferta que entiende perfectamente la problemática existente y descrita en el PPT y responde muy bien a las necesidades planteadas, le falta algo de detalle en algunos apartados.

Puntuación: 15,30 puntos.

5.1.3.2 Propuesta técnica (Máximo 9 puntos)

Se basa en un modelo operativo del equipo de trabajo, con una dirección de proyecto que llevará un equipo de trabajo. Se definen las tareas de cada miembro del equipo, las del equipo de respaldo y un responsable de calidad y procesos

- **Gestión de eventos e incidencias**

Se establece un diagrama de niveles de escalado para atender y resolver las incidencias. Se hace referencia a GLPI. No se detalla esta fase ni se enlaza con el plan de servicio. Se detalla más adelante una gestión bien planteada de incidencias graves y de escalado y soporte de las incidencias.

- **Gestión de problemas**

Parte bien detallada con actividades que identifican y tratan el problema.

- **Aspectos de Seguridad y Confidencialidad**

Apartado que no detalla en profundidad, pero sí que hace referencia al RGPD y su cumplimiento. No hace referencia a la gestión de claves ni ítems de inventario del servicio susceptibles de correr riesgos.

- **Alineamiento con el plan de servicio**

Se tratan aspectos del plan de servicio que conectan con la oferta técnica, no se detalla específicamente.

- **Mejoras del servicio**

Propone un plan de igualdad, mitigación de riesgos laborales y una herramienta de control de presencia. También sugiere un uso avanzado y mejora de la herramienta de GLPI.

Puntuación: 5 puntos.

5.1.3.3 Equipo de trabajo

Se presenta un equipo que cumple en cuanto a experiencia y conocimientos, además presenta certificaciones a valorar en las áreas descritas en el pliego.

PERFILES	PUNTUACION MAXIMA	CUMPLE	PUNTUACION COS
COORDINADOR/TECNICO SENIOR SOPORTE	5 PUNTOS	SI	2,58
EXPERIENCIA	Se valoran 79 meses		
CERTIFICACIONES	Se valoran 2 certificaciones técnicas		
TECNICO SOPORTE SENIOR	5 PUNTOS	SI	4,91
EXPERIENCIA	Se valoran 107 meses		
CERTIFICACIONES	Se valoran 2 certificaciones		
TECNICO SOPORTE 1	5 PUNTOS	SI	5
EXPERIENCIA	Se valoran 67 meses		
CERTIFICACIONES	Se valoran 3 certificaciones		

TECNICO SOPORTE 2	5 PUNTOS	SI	2,50
EXPERIENCIA	Se valoran 39 meses		
CERTIFICACIONES	Se valoran 2 certificaciones		
PUNTUACION TOTAL			14,99

Puntuación: 14,99 puntos.

5.1.3.4 Resumen

CRITERIOS SUBJETIVOS	PUNTUACION MAXIMA	PUNTUACION COS
PLAN DE SERVICIO	20 PUNTOS	15,3
PROPUESTA TECNICA	9 PUNTOS	5
EQUIPO DE TRABAJO	20 PUNTOS	14,99
PUNTUACION TOTAL	49 PUNTOS	35,29 PUNTOS

Puntuación: 35,29 puntos.

1.1.1. WAIRBUT

1.1.1.1 Plan de servicio (Máximo 20 puntos)

- **Metodología**

Se propone una metodología basada en la mejora continua y en el seguimiento riguroso de los niveles de servicio. Propone un modelo de gestión del servicio estructurado en niveles definiendo los comités de Dirección y de Seguimiento. Definiendo claramente sus responsabilidades, miembros y actividades. También define una serie de informes asociados. No se hace mención alguna a elementos de ITIL como la CMDDB. Apartado poco detallado.

- **Fases del servicio**

- Fase de Transferencia – Asunción del Servicio

Define una serie de actividades asociadas a esta fase de transferencia, especificando entregables e hitos. También se propone detectar e implementar una serie de mejoras durante esta fase. Se definen también un plan de gestión del cambio, un plan de comunicación y un cierre de la fase.

- Fase de Prestación del Servicio:

Se definen claramente sus actividades como las de gestión del conocimiento, formación y documentación, etc.... Se hace referencia a las fases contempladas en el PPT, además de un plan de formación y documentación.

- Devolución del Servicio:

Se definen detalladamente sus actividades empezando por la elaboración de una documentación del servicio, sesiones de refuerzo, colaboración del equipo entrante, prestación supervisada y cierre de la fase.

- **Modelo de aseguramiento de la Calidad**

Define una gestión de la calidad, pero no define un Plan de aseguramiento de la calidad de forma específica. Se nombran unas auditorías de servicios, procesos de mejora continua y demás dentro de una evaluación del servicio. No está suficientemente detallada.

Se aceptan los ANS proporcionados por AECID en el PPT y se propone mejorarlos, para ello propone un plan de cumplimiento basado en informes de seguimiento del servicio. Sin embargo, no hay una propuesta firme de mejora de estos con cifras. Tampoco se hace distinción según las incidencias sean en horas laborables o no.

- **Certificaciones**

No se presenta ninguna certificación a valorar.

- **Planificación y asignación de perfiles adicionales (verano)**

Se pone a disposición de la AECID el equipo de Backup para poder realizar las sustituciones correspondientes en los periodos de vacaciones del equipo de trabajo prestador del servicio.

- **Entendimiento del PPT y Calidad General de la Oferta**

Oferta de calidad media que detalla muy bien algunos apartados, pero deja otros sin detallar, no nombra algunos puntos del pliego que deben ser presentados. Aun así, se han valorado identificando contenido similar. No presenta Certificaciones en el entorno tecnológico descrito que se puedan valorar.

Puntuación: 8,15 puntos.

1.1.1.2 Propuesta técnica (Máximo 9 puntos)

Basa su propuesta en definir el escalado por niveles de las incidencias, definiendo actividades y responsabilidades de los equipos de trabajo. Se incluyen aquí partes de Gestión de la Configuración y del servicio que deben figurar en otro apartado.

- **Gestión de eventos e incidencias**

Se especifica un escalado de incidencias, pero no se refleja ni detalla como tal.

- **Gestión de problemas**

Propone una gestión de problemas proactiva y reactiva para la identificación y tratamiento de estos. Se enumeran las actividades a seguir, pero no se detalla claramente.

- **Aspectos de Seguridad y Confidencialidad**

Basado en un plan propio que no está detallado, se hace referencia a que Wairbut se encargará de ello gracias a roles definidos en su estructura interna, no se hace mención del manejo de credenciales de seguridad dentro de AECID. Se hace mención de la LOPD, pero no al RGPD ni al ENS.

- **Alineamiento con el plan de servicio**

No se ha especificado, no se valora.

- **Mejoras del servicio**

No se detallan.

Puntuación: 1,50 puntos.

1.1.1.3 Equipo de trabajo

Se presenta un equipo que cumple con los requisitos pero que no aporta ningún valor añadido. Faltan por ejemplo cursos y certificaciones a valorar.

PERFILES	PUNTUACION MAXIMA	CUMPLE	PUNTUACION WAIRBUT
COORDINADOR/TECNICO SENIOR SOPORTE	5 PUNTOS	SI	3
EXPERIENCIA	Se valoran 224 meses		
CERTIFICACIONES	No se valoran.		
TECNICO SOPORTE SENIOR	5 PUNTOS	SI	4,50
EXPERIENCIA	Se valoran 122 meses		
CERTIFICACIONES	Se valoran 2 certificaciones		
TECNICO SOPORTE 1	5 PUNTOS	SI	1,50
EXPERIENCIA	Se valoran 65 meses		
CERTIFICACIONES	No se valoran		
TECNICO SOPORTE 2	5 PUNTOS	SI	3
EXPERIENCIA	Se valoran 60 meses		
CERTIFICACIONES	No se valoran		
PUNTUACION TOTAL			12 PUNTOS

Puntuación: 12 puntos.

1.1.1.4 Resumen

CRITERIOS SUBJETIVOS	PUNTUACION MAXIMA	PUNTUACION WAIRBUT
PLAN DE SERVICIO	20 PUNTOS	8,15
PROPUESTA TECNICA	9 PUNTOS	1,50
EQUIPO DE TRABAJO	20 PUNTOS	12
PUNTUACION TOTAL	49 PUNTOS	21,65 PUNTOS

Puntuación: 21.65 puntos.

1.1.2. QUINTAL

1.1.2.1 Plan de servicio (Máximo 20 puntos)

- **Metodología**

Expone el uso de una metodología basada en ITIL, pero no la detalla.

- **Fases del servicio**

En la Fase de Transferencia – Asunción del Servicio se aportan una serie de revisiones o controles periódicos con comité de transición. Propone también una medida reductora de riesgos. Se establece un cronograma detallado de esta fase. Establece un proyecto de lanzamiento dividido en subproyectos. Como nota destacada existirá un repositorio de conocimiento para almacenar y revisar los conocimientos del servicio. También define una gestión de riesgos asociada a esta fase, detallando sus posibles factores. No se definen entregables a excepción del repositorio de conocimiento.

En la Fase de Prestación del Servicio se definen los objetivos y se habla del cumplimiento de los ANS, define entregables y propone una fase de estabilización del servicio, además de especificar claramente sus actividades, aunque no las detalla.

En la fase de Devolución del Servicio se establece un cronograma de la devolución del servicio con sus actividades dando una estimación en días de cada una de sus etapas. Propone una serie de controles y un comité de seguimiento de la reversión.

- **Modelo de aseguramiento de la Calidad**

Define un Plan de aseguramiento de la calidad de forma específica. Define unos procesos de calidad, como son Planificar la calidad, aseguramiento y control. Hace mención detallada a un proceso de mejora continua basada en un círculo PDCA. Se define detalladamente una Gestión de la Calidad con documentación de nuevos procesos y servicios y una serie de informes de seguimiento y control. Propone también un cuadro de mejora continua basado en el apoyo a la calidad. También hay un apartado de satisfacción de usuarios. Se aportan también las certificaciones de Calidad correspondientes. No se hace mención de la obtención de los indicadores de calidad.

Se aceptan los ANS proporcionados por AECID en el PPT y se propone mejorarlos, define el establecimiento de comités de seguimiento, de control y de dirección, también definen informes de seguimiento y control del servicio. Se hace también un cálculo y estimación para seguir los ANS, ofreciendo una mejora hasta del 97% en cumplimiento.

- **Certificaciones**

Se presentan y valoran certificaciones Microsoft Gold Partner.

- **Entendimiento del PPT y Calidad General de la Oferta**

Es una oferta clara y que muestra una descripción media de los apartados, se echa en falta una descripción más detallada de la metodología.

- **Planificación y asignación de perfiles adicionales (verano)**

Se detalla en la oferta, comprometiéndose a cumplirlos, no entra en detalles de cómo hacerlo.

Puntuación: 11 puntos.

1.1.2.2 Propuesta técnica (Máximo 9 puntos)

Se define una propuesta basada en ITIL, estableciendo funciones y responsabilidades además de una mejora continua. Se definen también las actividades de servicio definiendo las responsabilidades de los técnicos.

- **Gestión de eventos e incidencias**

Describe el seguimiento de las incidencias desde el inicio hasta el final, se hace referencia a la herramienta de gestión de incidencias de AECID. También se definen alertas según los sistemas de monitorización generen alarmas. No define un procedimiento de escalado, pero sí que se define una reasignación de incidencias. También se hace mención de la documentación de estas. Se introduce un apoyo a la plataforma Windows de Servidores y aporta una gestión de reclamaciones.

- **Gestión de problemas**

Define sus objetivos para minimizar el impacto ante una eventual pérdida de servicio y propone un plan proactivo y reactivo. Aporta un control de Problemas que se apoya en una categorización de estos y un seguimiento.

- **Aspectos de Seguridad y Confidencialidad**

Se definen unas medidas de seguridad y de control, no un plan de seguridad como tal. Tales medidas, las cuales se enmarcan en el entorno pedido en el PPT, comprenden gestión de activos, gestión de claves y políticas de seguridad además de un control de acceso a sistemas y aplicativos. No se hace mención de la LOPD, al RGPD ni al ENS.

- **Alineamiento con el plan de servicio**

Se muestra cierta alineación con el plan de servicio, juntando partes de la oferta con los del plan de servicio.

- **Mejoras del servicio.**

Se hace mención del servicio de guardias, pero no se detalla su realización. Se aporta una gestión de reclamaciones como mejora ante el servicio prestado

Puntuación: 5,75 puntos.

1.1.2.3 Equipo de trabajo

Se presenta un equipo que no cumple con los requisitos mínimos. Se presentan dos perfiles: Técnico Senior y Técnico de Soporte que, aunque están cualificados no cumple las condiciones del PPT en cuanto a entorno tecnológico estando más enfocado a una administración de sistemas

PERFILES	PUNTUACION MAXIMA	CUMPLE	PUNTUACION QUENTAL
COORDINADOR/TECNICO SENIOR SOPORTE	5 PUNTOS	SI	4
EXPERIENCIA	Se valoran 126 meses		
CERTIFICACIONES	Se valora una certificación		
TECNICO SOPORTE SENIOR	5 PUNTOS	NO	0
EXPERIENCIA	No se valora		
CERTIFICACIONES	No se valoran		
TECNICO SOPORTE 1	5 PUNTOS	SI	4
EXPERIENCIA	Se valoran 120 meses		
CERTIFICACIONES	Se valora una certificación		
TECNICO SOPORTE 2	5 PUNTOS	NO	0
EXPERIENCIA	No se valora		
CERTIFICACIONES	No se valoran		
PUNTUACION TOTAL			8 puntos

Puntuación: 8 puntos.

1.1.2.4 Resumen

CRITERIOS SUBJETIVOS	PUNTUACION MAXIMA	PUNTUACION QUENTAL
PLAN DE SERVICIO	20 PUNTOS	11
PROPUESTA TECNICA	9 PUNTOS	5,75
EQUIPO DE TRABAJO	20 PUNTOS	8
PUNTUACION TOTAL	49 PUNTOS	24,75 PUNTOS

Puntuación: 24,75 puntos.

1.1.3. FRACTALIA

1.1.3.1 Plan de servicio (Máximo 20 puntos)

- **Metodología**

Propone una metodología basada en ITIL v3 y plasmadas en nuestras certificaciones de calidad ISO 20000 y gestión de la seguridad ISO 27001. No se detalla.

- **Fases del servicio**

Se especifican las tareas de la siguiente forma.

-Fase de Transición/transformación: Se describe brevemente el objetivo y se hace alusión a las fases, enlaza con la gestión de la configuración y la gestión del cambio. Se establece un equipo gestor que vele por esta fase y se establece una reunión de lanzamiento del proyecto. Mezcla tareas del servicio de soporte informático con tareas puramente de gestión que nada tienen que ver con este periodo. Se establece una serie de entregables y auditoria del servicio que en esta fase no aplica.

-Fase de Prestación del Servicio: Se proponen una serie de medidas, primero para estabilizar el servicio con reuniones de seguimiento, reportes periódicos del estado del servicio y monitorización de los ANS. Seguidamente se proponen una serie de mejoras operativas para cumplir los objetivos de calidad.

-Devolución del Servicio: Se establecerá un Plan de devolución planteado con el proveedor entrante, propone dos periodos de entrenamiento entre proveedores para limitar los riesgos en esta fase. Se establece un plan de formación como soporte al proveedor entrante y un informe de devolución del servicio.

Apartado poco detallado.

- **Modelo de aseguramiento de la Calidad**

Dentro de la estructura del plan de calidad, se definen varios procesos (seguimiento, análisis de resultados y acciones correctoras), que se alimentan por orden, se realizará de forma semanal.

Los procesos de mejora continua que se implementarán serán: Proceso de Gestión de Niveles de Servicio (ANS), Proceso de Gestión Calidad en la ejecución, Proceso de Gestión de Quejas y Reclamaciones, Proceso de Gestión del Conocimiento.

Se proponen Procesos relacionados con la prestación eficaz del servicio: Proceso de Gestión de Problemas, Proceso de Gestión de la Capacidad y Proceso de Gestión del Cambio.

Proponen la realización de Auditorías de Calidad y se definen Comités de Calidad y Eficiencia Operativa.

Como resultado de la acción del comité de calidad se definirán Planes de Mejora del servicio, además de un seguimiento individual a los técnicos para obtener una evaluación del desempeño.

Se detallan los ANS (Tiempo de respuesta <95%, Tiempo de resolución de incidencias >95%, Tiempo de resolución de solicitudes del >85% al 98%, dependiendo del tipo de solicitud y el índice de reapertura de incidencias y solicitudes <3%), pero no se ofrece ninguna mejora en los mismos ni se detalla la forma de llevarlos a cabo.

- **Certificaciones**

Se valora certificación Microsoft Gold Partner y otras relacionadas con el entorno tecnológico.

- **Planificación y asignación de perfiles adicionales (verano)**

Existe un compromiso para la asignación de un técnico adicional durante el periodo de vacaciones. No se detalla más.

- **Entendimiento del PPT y Calidad General de la Oferta**

Oferta que no se centra en los requisitos, tiene apartados muy detallados y otros básicos, se añaden una serie de apartados que si bien aportan mejoras son demasiado extensos y no aportan gran cosa al entorno tecnológico.

Puntuación: 11,25 puntos.

1.1.3.2 Propuesta técnica (Máximo 9 puntos)

No se valora al no haberse detallado en la oferta.

Puntuación: 0 puntos.

1.1.3.3 Equipo de trabajo

El equipo presentado NO cumple con los requisitos mínimos establecidos para ser valorado, presenta perfiles no detallados, ofrece un planteamiento no alienado con las necesidades del DSTI de AECID. Excepto el perfil Técnico de Soporte 2 los demás no alcanzan la experiencia mínima de 3 años a valorar en las tareas expuestas en el PPT. El perfil de Técnico de Soporte Senior no detalla un entorno tecnológico similar al reflejado en el PPT. No se hace referencia alguna a haber trabajado con herramientas de gestión del servicio, ya sea GLPI o similares.

PERFILES	PUNTUACION MAXIMA	CUMPLE	PUNTUACION FRACTALIA
COORDINADOR/TECNICO SENIOR SOPORTE	5 PUNTOS	NO	0
EXPERIENCIA	Se valoran 11 meses		

CERTIFICACIONES	Se valora una certificación		
TECNICO SOPORTE SENIOR	5 PUNTOS	NO	0
EXPERIENCIA	No se valora		
CERTIFICACIONES	No se valoran		
TECNICO SOPORTE 1	5 PUNTOS	NO	0
EXPERIENCIA	No se valoran		
CERTIFICACIONES	No se valoran		
TECNICO SOPORTE 2	5 PUNTOS	SI	0,50
EXPERIENCIA	Se valoran 36 meses		
CERTIFICACIONES	No se valoran		
PUNTUACION TOTAL			0,5 PUNTOS

Puntuación: 0,50 puntos.

1.1.3.4 Resumen

CRITERIOS SUBJETIVOS	PUNTUACION MAXIMA	PUNTUACION FRACTALIA
PLAN DE SERVICIO	20 PUNTOS	11,25
PROPUESTA TECNICA	9 PUNTOS	0
EQUIPO DE TRABAJO	20 PUNTOS	0,50
PUNTUACION TOTAL	49 PUNTOS	11,75 PUNTOS

Puntuación: 11,75 puntos.

1.1.4. EMERGYA

1.1.4.1 Plan de servicio (Máximo 20 puntos)

- **Metodología**

Presentan una metodología propia basada en SCRUM, impregnada de las recomendaciones y buenas prácticas de ITIL, Métrica V3 y CMMI. También proponen el método PMBOK.

- **Fases del servicio**

En la Fase de Transferencia ofrecen un Consultor de Apoyo en todas las fases. Se aborda separándolo en tres áreas, Área de Relación, Área de Gestión del Personal y Área de Entorno Tecnológico.

Para la Fase de Prestación del Servicio se comienza definiendo, objetivos, actividades, hitos, entregables y responsables. Fase bien detallada y desarrollada. Plan de Formación inicial bastante interesante, incluyendo estructura y organización de la AECID.

Para la Devolución del Servicio proporcionaran toda la documentación necesaria que facilitará la devolución del servicio a un nuevo proveedor y lo detallan bien con un cronograma.

- **Modelo de aseguramiento de la Calidad**

Plan de Garantía de Calidad detallado y correcto. Se detallan los ANS (Tiempo de respuesta).

- **Certificaciones**

No presentan certificaciones.

- **Planificación y asignación de perfiles adicionales (verano)**

Durante los periodos de vacaciones, será un técnico microinformático de Emergya el que realice las sustituciones. Se incorporará 2 días antes al servicio para poder hacer una transferencia de tareas y funciones.

- **Entendimiento del PPT y Calidad General de la Oferta**

Es una oferta básica que muestra cierto conocimiento del PPT pero que no profundiza en la problemática técnica de AECID, no detalla algunos aspectos y mezcla conceptos.

Puntuación: 14,35 puntos.

1.1.4.2 Propuesta técnica (Máximo 9 puntos)

Presentan un planteamiento dividido en varios procesos. Plan de auditorías de la seguridad. Se detalla un Plan de Gestión del inventario de activos y un Plan de Formación.

- **Gestión de eventos e incidencias**

Para mejorar la calidad del servicio en su globalidad y la satisfacción del usuario, Emergya identificará la detección de eventos de dos maneras, proactiva frente a la reactiva.

- **Gestión de problemas**

Proponen un mecanismo de disminución de Riesgos.

- **Aspectos de Seguridad y Confidencialidad**

Garantizan la absoluta confidencialidad de datos e información y los técnicos firmarán un acuerdo específico de confidencialidad, aún después de finalizar la relación contractual. Todos los trabajos y documentos de la ejecución del servicio serán propiedad de la AECID.

- **Alineamiento con el plan de servicio**

El alineamiento está basado en que la propuesta técnica se ha incluido dentro del plan de servicio.

- **Mejoras del Servicio**

Recomiendan un sistema de inventario de activos. Base de Conocimiento de la AECID. Proponen la creación de un Portal de Autoservicio. Como propuesta de valor añadido, sin coste adicional, Emergya pone a disposición del proyecto a un equipo de soporte especializado que actuará como Soporte al equipo propuesto para este proyecto. Comités de seguimiento y coordinación

Puntuación: 5,6 puntos.

1.1.4.3 Equipo de trabajo

Presenta perfiles que, aunque están muy cualificados técnicamente no cumplen lo especificado en el pliego de prescripciones técnicas (PPT). El perfil de coordinador no cumple las tareas especificadas en el pliego, y el técnico senior de microinformática no cumple la experiencia mínima de 3 años.

PERFILES	PUNTUACION MAXIMA	CUMPLE	PUNTUACION EMERGYA
COORDINADOR/TECNICO SENIOR SOPORTE	5 PUNTOS	NO	0
EXPERIENCIA	No se valora		
CERTIFICACIONES	No se valoran		

TECNICO SOPORTE SENIOR	5 PUNTOS	NO	0
EXPERIENCIA	No se valora		
CERTIFICACIONES	No se valoran		
TECNICO SOPORTE 1	5 PUNTOS	NO	4,50
EXPERIENCIA	Se valoran 147 meses		
CERTIFICACIONES	Se valoran 2 certificaciones		
TECNICO SOPORTE 2	5 PUNTOS	SI	3
EXPERIENCIA	Se valoran 77 meses		
CERTIFICACIONES	No se valoran		
PUNTUACION TOTAL			7,50

Puntuación: 7,5 puntos.

1.1.4.4 Resumen

CRITERIOS SUBJETIVOS	PUNTUACION MAXIMA	PUNTUACION EMERGYA
PLAN DE SERVICIO	20 PUNTOS	14,35
PROPUESTA TECNICA	9 PUNTOS	5,60
EQUIPO DE TRABAJO	20 PUNTOS	7,50
PUNTUACION TOTAL	49 PUNTOS	28,45 PUNTOS

Puntuación: 27,45 puntos.

1.1.5. OESIA

1.1.5.1 Plan de servicio (Máximo 20 puntos)

- **Metodología**

Tienen la certificación ISO 20000 en Servicios Gestionados de Técnica y Operación de Sistemas, e ITIL Foundation en sus Equipos de Trabajo y ofrecen otras metodologías y modelos como LEAN IT.

- **Fases del servicio**

Se detallan dentro de la propuesta las siguientes fases del servicio:

- Fase de Transferencia

Desarrolla una fase de Transferencia con su propia metodología, constituyendo un equipo de trabajo con buen desarrollo del control, seguimiento y monitorización y con varias fases como ejecución y organización de gestión de riesgos

- Fase de Prestación del Servicio:

ANS definidos correctamente como en el PPT.

Proponen una integración entre GLPI y Telegram. Ofrecen un plan de identificación de posibles riesgos que se pudieran detectar, mitigación y control.

- Devolución del Servicio:

Planifican y detallan la devolución del servicio mediante un plan bien definido.

- **Modelo de aseguramiento de la Calidad**

AENOR y The International Certification Network han certificado que el sistema de calidad de diseño y prestación de servicios de consultoría y asesoramiento empresarial es conforme a las exigencias de la norma española teniendo las ISOS solicitadas en el PPT.

Identifican los ANS definidos por la AECID. Informes de seguimiento de calidad del servicio. Aportan Plan de revisión e implantación de nuevos ANS's en el Servicio

- **Certificaciones**

Se valora certificación Microsoft Silver Partner y otras certificaciones que están relacionadas con el entorno descrito.

- **Planificación y asignación de perfiles adicionales (verano)**

Se adquiere un compromiso de cubrir las vacaciones de los perfiles que disfruten de ese permiso, por medio de técnicos de perfil equivalente.

Disponen de un Equipo Backup preparado, y que serán formados desde el inicio del Servicio, para garantizar su pleno conocimiento sobre los procesos y

procedimientos del Servicio. Estos equipos están orientados a asegurar la continuidad del servicio contratado; así como la agilidad de sustitución del personal prestador del Servicio por situaciones eventuales, tales como vacaciones, enfermedad, o rotación natural

- **Entendimiento del PPT y Calidad General de la Oferta**

La oferta se adapta a lo establecido en el PPT, y cubre prácticamente todos los aspectos de este. Se trata de una oferta muy completa en todos los aspectos, bien detallada y explicada.

Puntuación: 15,25 puntos.

1.1.5.2 Propuesta técnica (Máximo 9 puntos)

Proponen un mantenimiento y gestión del parque de ordenadores de puesto cliente, hardware y periféricos además de los aplicativos de software adecuado y con conocimiento. Hablan también de soporte a usuarios en el exterior. Ofrecen un soporte primer nivel a usuarios basado en ITIL v3.

- **Gestión de eventos e incidencias**

Hablan de los canales para gestionar la recepción de eventos, dándole importancia de más al telefónico. Revisión y mejoras de la categorización y priorización.

- **Gestión de problemas**

Toman como referencia las buenas prácticas del modelo ITIL y desarrollan gráficos para identificar, categorizar los problemas para luego establecer un tratamiento.

- **Aspectos de Seguridad y Confidencialidad**

Se adquiere el compromiso de mantener la confidencialidad. Se trata el tema de la Protección de Credenciales y la aplicación de mecanismos de seguridad a custodiar por Oesía.

- **Alineamiento con el plan de servicio**

Es una oferta bien alineada con el plan de servicio y toca todos los puntos establecidos en el PPT.

- **Mejoras del Servicio**

Se comprometen a facilitar y participar en auditorías. Ofrecen un CAU para los técnicos del equipo de trabajo.

Puntuación: 7 puntos.

1.1.5.3 Equipo de trabajo

Se presenta un equipo de trabajo con experiencia y formación en los entornos descritos en el PPT, también se valoran los cursos y la formación aportadas por el equipo de trabajo que corresponden al entorno de trabajo.

PERFILES	PUNTUACION MAXIMA	CUMPLE	PUNTUACION OESIA
COORDINADOR/TECNICO SENIOR SOPORTE	5 PUNTOS	SI	5
EXPERIENCIA	Se valoran 202 meses		
CERTIFICACIONES	Se valoran 3 certificaciones		
TECNICO SOPORTE SENIOR	5 PUNTOS	SI	4,50
EXPERIENCIA	Se valoran 156 meses		
CERTIFICACIONES	Se valoran 2 certificaciones		
TECNICO SOPORTE 1	5 PUNTOS	SI	5
EXPERIENCIA	Se valoran 166 meses		
CERTIFICACIONES	Se valoran 3 certificaciones		
TECNICO SOPORTE 2	5 PUNTOS	SI	4,5
EXPERIENCIA	Se valoran 2 certificaciones		
CERTIFICACIONES	No se valoran		
PUNTUACION TOTAL			19 puntos

Puntuación: 19 puntos.

1.1.5.4 Resumen

CRITERIOS SUBJETIVOS	PUNTUACION MAXIMA	PUNTUACION OESIA
PLAN DE SERVICIO	20 PUNTOS	15,25
PROPUESTA TECNICA	9 PUNTOS	7
EQUIPO DE TRABAJO	20 PUNTOS	19
PUNTUACION TOTAL	49 PUNTOS	41,25 PUNTOS

Puntuación: 41,25 puntos.

1.1.6. Resumen de puntuaciones Lote 1.

A continuación, se recoge, en un cuadro resumen, la puntuación obtenida por los licitadores en base a las ofertas presentadas y las evaluaciones efectuadas:

ORDEN	LICITADOR	VALORACION TOTAL	PLAN DE SERVICIO	PROPUESTA TECNICA	EQUIPO DE TRABAJO
1	OESIA	41,25	15,25	7	19
2	COS	35,29	14,99	5	15,30
3	IBERMATICA	33,35	13,10	5,75	14,50
4	SERMICRO	33,30	14,10	5,75	13,45
5	EMERGYA	27,45	14,35	5,60	7,50
6	QUENTAL	24,75	11	5,75	8
7	WAIRBUT	21,65	8,15	1,50	12
8	FRACTALIA	11,75	11,25	0	0,50



2014-2015

1.2. Valoraciones Lote 2.

1.2.1. SERMICRO

1.2.1.1 Plan de servicio (Máximo 20 puntos)

- **Metodología**

Propone una metodología propia basada en y alineada con las mejores prácticas de ITIL. Comprende diseño, ejecución y medición del servicio. Se ofrece un Plan de formación continua para el equipo técnico, pero no se detalla y la realización de encuestas de satisfacción. Incluye un apartado de índice para valorar.

- **Fases del servicio**

Incorpora un cronograma en el que detalla las tareas a seguir. Se detallan las fases de prestación del servicio: captura, transición, transformación y servicio continuo.

-Fase de Captura: se detallan entregables para esta fase, con entrevistas y una validación del equipo de trabajo. No se definen documentos entregables. Se detallan convenientemente las actividades, entre ellas está la planificación de mejoras del servicio. No se especifican tareas.

-Fase de Transición/transformación:

Se especifican las tareas de esta fase, pero no muy detalladamente. Se detalla solo una actividad para la fase, se confunden aquí actividades con objetivos.

-Fase de Prestación del Servicio: Se detallan sus características y se hace referencia a ITIL. También se incorpora una Mejora continua del servicio.

En general se definen entregables para esta fase y también la revisión general de la documentación del servicio.

-Devolución del Servicio: Se define unas tareas consistentes en el Traspaso de documentación y procedimientos existentes, traspaso del conocimiento y devolución de herramientas

No se hace mención alguna a la gestión de permisos sobre aplicativos. Incluye un plan de devolución del servicio con un comité de traspaso de funciones, se estima en 10 días. Define como entregable un documento de reversión.

- **Modelo de aseguramiento de la Calidad**

Además de Aportar un modelo de aseguramiento de la calidad se aporta un apartado de gestión de la calidad en el que se definen los objetivos de la calidad, consistentes en analizar los servicios prestados en AECID y actuar sobre los indicadores de calidad obtenidos.

Se define una implantación de indicadores de calidad con un enfoque PDCA, haciéndose referencia a las fases del servicio, también propone unos controles para asegurar la calidad de servicio. Se apoya en un modelo de gestión de la calidad propio. No detallan bien los procesos

dentro de la calidad. Se detallan los ANS pedidos en el PPT pero no se ofrece ninguna mejora en los mismos ni se detalla la forma de llevarlos a cabo. Si se detalla un apartado para la documentación para el control del ANS con un informe de seguimiento y de recomendaciones con periodicidad mensual.

- **Certificaciones**

No presentan certificaciones valorables en el contexto del PPT.

- **Entendimiento del PPT y Calidad General de la Oferta**

Se presenta una que cumple bien en metodología y que entiende bien el problema planteado en el PPT, no detalla el servicio de guardias al que se hace referencia en el PPT.

Puntuación: 12,50 puntos.

1.2.1.2 Propuesta técnica (Máximo 9 puntos)

Se plantea una propuesta basada en dar servicio según los puntos basados en la administración, gestión y operación de los sistemas. Propone el establecimiento de comités de seguimiento y operación.

- **Gestión de eventos, incidencias y solicitudes**

Bien establecido en cuanto a eventos, pero totalmente erróneo en cuanto a los tipos de solicitudes que son más propios de un servicio de Microinformática.

- **Gestión de problemas**

Se detalla la gestión de problemas con las actividades a llevar a cabo, pero no se detalla una gestión reactiva ni proactiva de la misma.

- **Aspectos de Seguridad y Confidencialidad**

Se limita a establecer un plan de seguridad, pero no detalla las actividades a seguir, si propone una gestión de claves de acceso a los sistemas.

- **Alineamiento con el plan de servicio**

Se enlazan algunos de los apartados de manera breve con el plan de servicio.

- **Servicio de guardias y mejoras del servicio.**

No se detalla ninguna a valorar.

Puntuación: 3 puntos.

1.2.1.3 Equipo de trabajo (Máximo 20 puntos)

Se oferta un equipo que no cumple en parte lo detallado en el PPT. No se valora el TECNICO SENIOR ORACLE/LINUX debido a que no presenta ninguna experiencia en ningún servidor de aplicativo, además no hace mención ninguna a haber trabajado con herramientas de servicio excepto en el P6. Se valoran los otros dos perfiles.

PERFILES	PUNTUACION MAXIMA	CUMPLE	PUNTUACION SERMICRO
TECNICO SENIOR ORACLE/LINUX	7 PUNTOS	NO	0
EXPERIENCIA	No se valora		
CERTIFICACIONES	No se valoran		
TECNICO SENIOR MICROSOFT	7 PUNTOS	SI	7
EXPERIENCIA	Se valoran 149 Meses		
CERTIFICACIONES	Se valoran 3 certificaciones		
TECNICO MIXTO SENIOR LINUX/MICROSOFT	6 PUNTOS	SI	2,5
EXPERIENCIA	Se valoran 90 Meses		
CERTIFICACIONES	Se valoran 2 certificaciones		
PUNTUACION TOTAL			9,5 puntos

Puntuación: 9,50 puntos.

1.2.1.4 Resumen

CRITERIOS SUBJETIVOS	PUNTUACION MAXIMA	PUNTUACION SERMICRO
PLAN DE SERVICIO	20 PUNTOS	12,5
PROPUESTA TECNICA	9 PUNTOS	3
EQUIPO DE TRABAJO	20 PUNTOS	9,5
PUNTUACION TOTAL	50 PUNTOS	25 PUNTOS

Puntuación: 25,00 puntos.

1.2.2. ALTEN

1.2.2.1 Plan de servicio (Máximo 20 puntos)

- **Metodología**

Propone una metodología alineada con ITIL v3, se hace mención de los procesos de gestión de configuración. También hace referencia a la CMDB, definiendo un inventario de elementos a incluir en ella. Identifica además los Roles de dicho proceso, estableciendo un procedimiento del cambio. Se detallan exhaustivamente las actividades de la metodología para lo pedido en el PPT. Además, se hace una descripción de los servicios y las actividades de estos.

- **Fases del servicio**

Para la Fase de Transferencia se establecen comités de Control y Seguimiento. Propone una revisión previa de los ANS, establece unas fechas de prestación del servicio. Establece fases de transferencia del servicio con actividades detalladas dentro de ellas. Incluyendo Fase de Preparación, Transferencia de conocimiento, propone un análisis detallado de la Plataforma Tecnológica. También propone un plan detallado con planificación y pruebas asignadas a los cambios. Se detallan los entregables con documentos de gestión de la configuración, del cambio, etc....

La Fase de Prestación del Servicio no está muy detallada, pero si establece las condiciones de establecimiento del servicio de la guardia, no presenta ningún plan de mejora continua, pero si presenta un plan de formación continua para los técnicos que prestarán el servicio, pero no lo detalla.

En la Fase de Devolución del Servicio se propone una adecuación al proveedor entrante. Alten se compromete a entregar actualizada toda la documentación del servicio. Se establece y detalla un plan de terminación del servicio, se establecen las tareas y actividades a realizar.

- **Modelo de aseguramiento de la Calidad**

Define un Plan de aseguramiento de la calidad basándose en unos objetivos definidos, propone un responsable de la calidad, unos comités de proyecto, de seguimiento y dirección, estableciendo responsabilidades de forma muy detallada, establece también unos grupos de proceso asociados al proyecto sobre los que establecer métricas. También establece un control de calidad en la gestión del proyecto. Se establecen los entregables al final de las reuniones de control de calidad de los procesos.

También se establece un plan de Innovación y mejora continua basado en el Proceso de Mejora de 7 Pasos definido en ITIL, totalmente detallado.

Se establece y detalla un plan de formación.

Se propone también una revisión bimensual de versiones de firmware y parcheado de sistemas, como mejora se propone una mejora en las herramientas de monitorización, también se propone una automatización de tareas asociadas al servicio.

Se propone una mejora de los ANS al 99% sobre valores del 95%. Hace una distinción entre los servicios 24x7 y los de horario de oficina aplicando mejoras en rendimiento. Se detallan los procedimientos de control a lo largo del Plan de Servicio.

- **Entendimiento del PPT y Calidad General de la Oferta**

Oferta muy completa, con un entendimiento del PPT adecuado, contemplando todos los aspectos de este, y ajustándose a las necesidades del servicio a prestar.

- **Certificaciones**

Presentan certificaciones Microsoft Gold Partner, y Oracle Gold Partner. También se presentan certificaciones a valorar presentes en la descripción del entorno tecnológico del PPT.

Puntuación: 15,60 puntos.

1.2.2.2 Propuesta técnica (Máximo 9 puntos)

- **Gestión de eventos e incidencias**

Propone una gestión de eventos, instalaciones muy completa y detallada, también la creación de unas reglas de escalado con la creación de un Gestor de Escalado que revise la ejecución correcta del procedimiento de escalado. Se propone también un interfaz con los demás procesos definidos en el Plan de Servicio. También se establece unas severidades asociadas a los eventos/incidencias.

- **Gestión de problemas**

Se hace la distinción entre incidencia y problema, identificando un problema como una incidencia recurrente. Se establece un procedimiento muy detallado de la gestión de problemas con sus actividades y fases.

- **Aspectos de Seguridad y Confidencialidad**

Plantea la implantación de un Sistema de Gestión de la Seguridad del Servicio basado en el ciclo PCDA. Propone un plan de formación para la seguridad, organización y concienciación. Engloba también un Análisis de Riesgos.

- **Alineamiento con el plan de servicio**

La oferta técnica está alineada con el plan de servicio, en relación tanto a los procesos, como a los aspectos de calidad y cumplimiento.

- **Servicio de guardias y mejoras del servicio.**

Se propone además un apartado de control del servicio con Informes y Entregables. Se propone además una propuesta de cuadernos de Administración Proactiva desglosada en los diferentes entornos tecnológicos de la organización.

Se propone también una monitorización de infraestructuras base de energía.

Se detalla también un servicio de guardias, estableciendo sus características, se hace mención también a la atención de las incidencias fuera de horario laboral.

Puntuación: 6,50 puntos.

1.2.2.3 Equipo de trabajo

ALTEN presenta un equipo muy completo y con algunas de las certificaciones en los últimos entornos tecnológicos, que acredita experiencia en todos los apartados del PPT. Todos los requisitos técnicos están perfectamente detallados y cubiertos, por lo que obtiene una puntuación alta.

PERFILES	PUNTUACION MAXIMA	CUMPLE	PUNTUACION ALTEN
TECNICO SENIOR ORACLE/LINUX	7 PUNTOS	SI	7
EXPERIENCIA	152 meses		
CERTIFICACIONES	Se valoran 4		
TECNICO SENIOR MICROSOFT	7 PUNTOS	SI	7
EXPERIENCIA	167 meses		
CERTIFICACIONES	Se valoran 6		
TECNICO MIXTO SENIOR LINUX/MICROSOFT	6 PUNTOS	SI	4,50
EXPERIENCIA	102 meses		
CERTIFICACIONES	Se valoran 3		
PUNTUACION TOTAL			18,50

Puntuación: 18,5 puntos.

1.2.2.4 Resumen

CRITERIOS SUBJETIVOS	PUNTUACION MAXIMA	PUNTUACION ALTEN
PLAN DE SERVICIO	20 PUNTOS	15,60
PROPUESTA TECNICA	9 PUNTOS	6,50
EQUIPO DE TRABAJO	20 PUNTOS	18,5
PUNTUACION TOTAL	49 PUNTOS	40,60 PUNTOS

Puntuación: 40,6 puntos.

1.2.3. WAIRBUT

1.2.3.1 Plan de servicio (Máximo 20 puntos)

- **Metodología**

Se propone una metodología basada en la mejora continua y en el seguimiento riguroso de los niveles de servicio. Propone un modelo de gestión del servicio estructurado en niveles definiendo los comités de Dirección y de Seguimiento. Concreta claramente sus responsabilidades, miembros y actividades. También define una serie de informes asociados. No se hace mención alguna a elementos de ITIL como la CMDB. Apartado poco detallado.

- **Fases del servicio**

Dentro de la Fase de Transferencia – Asunción del Servicio define una serie de actividades asociadas a esta fase de transferencia, especificando entregables e hitos. También se propone detectar e implementar una serie de mejoras durante esta fase. Se definen también un plan de gestión del cambio, un plan de comunicación y un cierre de la fase.

En la Fase de Prestación del Servicio se definen claramente sus actividades como las de gestión del conocimiento, formación y documentación, ... Se hace referencia a las fases contempladas en el PPT, además de un plan de formación y documentación.

En la Devolución del Servicio se definen detalladamente sus actividades empezando por la elaboración de una documentación del servicio, sesiones de refuerzo, colaboración del equipo entrante, prestación supervisada y Cierre de la Fase.

Muy bien detalladas y especificadas

- **Modelo de aseguramiento de la Calidad**

Define una gestión de la calidad, pero no define un Plan de aseguramiento de la calidad de forma específica. Se nombran unas auditorias de servicios, procesos de mejora continua y demás dentro de una evaluación del servicio. No está suficientemente detallada.

Se aceptan los ANS proporcionados por AECID en el PPT y se propone mejorarlos, para ello propone un plan de cumplimiento basado en informes de seguimiento del servicio. Sin embargo, no hay una propuesta firme de mejora de estos con cifras, tampoco se hace distinción de estos según las incidencias sean en horas laborables o no.

- **Certificaciones**

No se presenta ninguna certificación valorable para lo descrito en el PPT.

- **Entendimiento del PPT y Calidad General de la Oferta**

Oferta no muy completa que presenta lagunas en cuanto a la Gestión de la Calidad, no aporta certificaciones valorables, aunque detalla muy bien las fases del servicio.

Puntuación: 8,90 puntos.

1.2.3.2 Propuesta técnica (Máximo 9 puntos)

Se plantea una propuesta basada en ITIL. Se define un Mantenimiento Hardware y software basado en una serie de procedimientos preventivos que redundaran en una mejora del servicio. Sin embargo, no se hace mención de indicadores técnicos.

- **Gestión de eventos e incidencias**

No definida.

- **Gestión de problemas**

Propone una gestión de problemas Proactiva y reactiva para la identificación y tratamiento de estos. Se enumeran las actividades a seguir, pero no se detalla claramente.

- **Aspectos de Seguridad y Confidencialidad**

Se basa en un plan propio que no está detallado. Se hace referencia a que Wairbut se encargará de ello gracias a roles definidos en su estructura interna. No se hace mención del manejo de credenciales de seguridad dentro de AECID. Se hace mención de la LOPD pero no al RGPD ni al ENS.

- **Alineamiento con el plan de servicio**

Se enlazan algunos apartados con el Plan de Servicio de forma genérica. Al no detallarse la gestión de incidencias y eventos no se puede valorar en su totalidad.

- **Servicio de guardias y mejoras del servicio.**

Se ofertan cuarenta horas de formación para el equipo de trabajo enmarcados en un Plan de Formación Continua que se nombra, pero no se detalla.

También se compromete al solapamiento de 10 días en el caso de sustitución del personal.

Se hace mención del servicio de guardias, detallando y estableciendo claramente su composición y actuación.

También se propone una gestión de riesgos y de criticidad del personal que propone una gestión del equipo de trabajo.

Puntuación: 2,75 puntos.

1.2.3.3 Equipo de trabajo

Se presenta un equipo competente técnicamente con unos perfiles Linux y Microsoft muy completos (faltos de alguna certificación a valorar) con un perfil mixto algo básico pero que cumple las condiciones PPT.

PERFILES	PUNTUACION MAXIMA	CUMPLE	PUNTUACION WAIRBUT
TECNICO SENIOR ORACLE/LINUX	7 PUNTOS	SI	5
EXPERIENCIA	130 meses		
CERTIFICACIONES	Se valora 1		
TECNICO SENIOR MICROSOFT	7 PUNTOS	SI	5,91
EXPERIENCIA	119 meses		
CERTIFICACIONES	Se valoran 2		
TECNICO MIXTO SENIOR LINUX/MICROSOFT	6 PUNTOS	SI	1,33
EXPERIENCIA	88 meses		
CERTIFICACIONES	No se valoran		
PUNTUACION TOTAL			12,24

Puntuación: 12,24 puntos.

1.2.3.4 Resumen

CRITERIOS SUBJETIVOS	PUNTUACION MAXIMA	PUNTUACION WAIRBUT
PLAN DE SERVICIO	20 PUNTOS	8,90
PROPUESTA TECNICA	9 PUNTOS	2,75
EQUIPO DE TRABAJO	20 PUNTOS	12,24
PUNTUACION TOTAL	49 PUNTOS	23,89 PUNTOS

Puntuación: 23,89 puntos.

1.2.4. QUENTAL

1.2.4.1 Plan de servicio (Máximo 20 puntos)

- **Metodología**

Expone el uso de una metodología basada en ITIL pero no la detalla.

- **Fases del servicio**

En la Fase de Transferencia – Asunción del Servicio se aportan una serie de revisiones o controles periódicos con comité de transición. Propone también una medida reductora de riesgos. Propone un cronograma detallado de esta fase. Establece un proyecto de lanzamiento dividido en subproyectos. Como nota destacada existirá un repositorio de conocimiento para almacenar y revisar los conocimientos del servicio. También define una gestión de riesgos asociada a esta fase, detallando sus posibles factores. No se definen entregables a excepción del repositorio de conocimiento.

En la Fase de Prestación del Servicio se definen los objetivos y se habla del cumplimiento de los ANS. Define entregables y propone una fase de estabilización del servicio, además de especificar claramente sus actividades, aunque no las detalla.

En la fase de Devolución del Servicio se establece un cronograma de la devolución del servicio con sus actividades dando una estimación en días de cada una de sus etapas. Propone una serie de controles y un comité de seguimiento de la reversión.

- **Modelo de aseguramiento de la Calidad**

Define un Plan de aseguramiento de la calidad de forma específica. Define unos procesos de calidad, como son Planificar la calidad, aseguramiento y control. Hace mención detallada a un proceso de mejora continua basada en un círculo PDCA. Se define detalladamente una Gestión de la Calidad con documentación de nuevos procesos y servicios y una serie de informes de seguimiento y control. Propone también un cuadro de mejora continua basado en el apoyo a la calidad. También hay un apartado de satisfacción de usuarios. Se aportan también las certificaciones de Calidad correspondientes. No se hace mención de la obtención de los indicadores de calidad.

Se aceptan los ANS proporcionados por AECID en el PPT y se propone mejorarlos, define el establecimiento de comités de seguimiento, de control y de dirección, también definen informes de seguimiento y control del servicio. Se hace también un cálculo y estimación para seguir los ANS, ofreciendo una mejora hasta del 97% en cumplimiento.

- **Certificaciones**

Se presentan y valoran certificaciones Microsoft Gold Partner, y Oracle Gold Partner.

- **Entendimiento del PPT y Calidad General de la Oferta**

Es una oferta clara y que muestra una descripción media de los apartados, se echa en falta una descripción más detallada de la metodología.

Puntuación: 11,25 puntos.

1.2.4.2 Propuesta técnica (Máximo 9 puntos)

Se define una propuesta basada en ITIL. Establece funciones y responsabilidades además de una mejora continua. Se definen también las actividades de servicio definiendo las responsabilidades de los técnicos.

- **Gestión de eventos e incidencias**

Describe el seguimiento de las incidencias desde el inicio hasta el final. Se hace referencia a la herramienta de gestión de incidencias de AECID. También se definen alertas según los sistemas de monitorización generen alarmas. No define un procedimiento de escalado, pero sí que se define una reasignación de incidencias. También se hace mención de la documentación de estas. Se introduce un apoyo a la plataforma Windows de Servidores y se aporta una gestión de reclamaciones.

- **Gestión de problemas**

Define sus objetivos para minimizar el impacto ante una eventual pérdida de servicio y propone un plan proactivo y reactivo. Aporta un control de Problemas que se apoya en una categorización de estos y un seguimiento de estos.

- **Aspectos de Seguridad y Confidencialidad**

Se definen unas medidas de seguridad y de control, no un plan de seguridad como tal. Tales medidas, las cuales se enmarcan en el entorno pedido en el PPT, comprenden gestión de activos, gestión de claves y políticas de seguridad además de un control de acceso a sistemas y aplicativos. No se hace mención de la LOPD, al RGPD ni al ENS.

- **Alineamiento con el plan de servicio**

Se muestra cierta alineación con el plan de servicio, juntando partes de la oferta con los del plan de servicio.

- **Servicio de guardias y mejoras del servicio.**

Se hace mención del servicio de guardias, pero no se detalla su realización. Se aporta una gestión de reclamaciones como mejora ante el servicio prestado

Puntuación: 5,75 puntos.

1.2.4.3 Equipo de trabajo

Perfiles competentes tecnológicamente que cumplen lo expuesto en el PPT.

PERFILES	PUNTUACION MAXIMA	CUMPLE	PUNTUACION QUENTAL
TECNICO SENIOR ORACLE/LINUX	7 PUNTOS	SI	4,25
EXPERIENCIA	99 meses		
CERTIFICACIONES	Se valoran 2		
TECNICO SENIOR MICROSOFT	7 PUNTOS	SI	6,83
EXPERIENCIA	118 meses		
CERTIFICACIONES	Se valoran 5		
TECNICO MIXTO SENIOR LINUX/MICROSOFT	6 PUNTOS	SI	2,41
EXPERIENCIA	84 meses		
CERTIFICACIONES	Se valora 1		
PUNTUACION TOTAL			13,49

Puntuación: 13,49 puntos.

1.2.4.4 Resumen

CRITERIOS SUBJETIVOS	PUNTUACION MAXIMA	PUNTUACION QUENTAL
PLAN DE SERVICIO	20 PUNTOS	11,25
PROPUESTA TECNICA	9 PUNTOS	5,75
EQUIPO DE TRABAJO	20 PUNTOS	13,49
PUNTUACION TOTAL	49 PUNTOS	30,49 PUNTOS

Puntuación: 30,49 puntos.

1.2.5. Resumen de puntuaciones Lote 2.

A continuación, se recoge, en un cuadro resumen, la puntuación obtenida por los licitadores en base a las ofertas presentadas, y las valoraciones efectuadas:

ORDEN	LICITADOR	VALORACIÓN TOTAL	PLAN DE SERVICIO	PROPUESTA TECNICA	EQUIPO DE TRABAJO
1	ALTEN	40,60	15,60	6,50	18,50
2	QUENTAL	30,49	11,25	5,75	13,49
3	SERMICRO	25	12,50	3	9,50
4	WAIRBUT	23,89	8,90	2,75	12,24

Madrid, 03 de diciembre de 2019

El Jefe del Departamento de Sistemas y
Tecnologías de la Información



Carlos Alvarez Martin

