

## INFORME VALORACIÓN DE CRITERIOS SUBJETIVOS (SOBRE 2)

**ASUNTO: “CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN, ADAPTACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE UN GESTOR INTEGRAL DE EXPEDIENTES DE CONTRATACIÓN”.**

**Nº REF.PICOS: 2024/001062**



## Contenido

1. Introducción .....	3
2. Antecedentes y Consideraciones Generales .....	3
2.1 Relación de licitadores evaluados: .....	3
2.2 Resumen de los criterios de adjudicación evaluables mediante juicio de valor:.....	3
3. Valoración.....	3
4. Conclusiones.....	14

## 1. Introducción

Este documento recoge la valoración de los criterios de adjudicación correspondiente a las ofertas presentadas en relación con la contratación de los servicios de implantación, adaptación, mantenimiento y soporte de un gestor integral de expedientes de contratación.

## 2. Antecedentes y Consideraciones Generales

### 2.1 Relación de licitadores evaluados:

Licitadores
INETUM
GUADALTEL
TELEFÓNICA
DXC TECHNOLOGY

### 2.2 Resumen de los criterios de adjudicación evaluables mediante juicio de valor:

Subjetivos (Máximo 40 puntos).

1. Propuesta de arquitectura del sistema (de 0 a 15 puntos).
2. Proceso de despliegue de nuevas funcionalidades (de 0 a 5 puntos).
3. Funcionalidad del producto de mercado (de 0 a 15 puntos).
4. Propuesta de plan de trabajo (de 0 a 5 puntos).

#### Valoración

Se analizan a continuación las ofertas recibidas del Órgano de Contratación a tenor de los criterios establecidos.

Licitador	Propuesta de arquitectura del sistema	Proceso de despliegue de nuevas funcionalidades	Funcionalidad del producto de mercado	Propuesta de plan de trabajo	Total puntos (de 0 a 40)
INETUM	5	3	2	3	13
GUADALTEL	4	1	6	3	14
TELEFÓNICA	3	1	2	3	9
DXC	13	4	15	5	37



Se pasa a detallar las valoraciones obtenidas en los distintos criterios y de forma comparativa entre el resto de ofertas para cada uno de ellos.

### **Criterio 1: Propuesta de arquitectura del sistema (de 0 a 15 puntos).**

- La capacidad y propuesta técnica de ampliación de módulos funcionales de la solución: hasta 3 puntos.
- La capacidad y propuesta técnica de la solución para integrarse con otros sistemas: hasta 3 puntos.
- La flexibilidad y propuesta técnica a la hora de abordar cambios en los flujos de trabajo: hasta 3 puntos.
- Las medidas y propuesta técnica para la percepción de rapidez por parte del usuario: hasta 3 puntos.
- El funcionamiento de la aplicación y propuesta técnica ante problemas de comunicación o incidencias imprevistas y previstas con las integraciones: hasta 3 puntos.

Para la correspondiente valoración el licitador describirá cómo se abordan estas cuestiones en la solución de la manera más detallada posible y en qué medida creen que favorece a la solución.

Criterio de valoración para cada uno de los 5 subapartados en que se descompone la propuesta de arquitectura del sistema:

- Se trata de forma insuficiente o inadecuada: 0 puntos.
- Se trata de forma adecuada: 1 punto.
- Se trata de forma muy adecuada: 2 puntos.
- Se trata de forma muy adecuada y aporta valor añadido: 3 puntos.

### **INETUM**

Ha obtenido una puntuación de **5 puntos**, debido a:

Sobre la capacidad y propuesta técnica de ampliación de módulos funcionales de la solución (1 punto):

Se realiza un planteamiento adecuado. Si bien se realiza un planteamiento adecuado definiendo modelos aplicables basados en microservicios y colas de mensajes estos son generalistas y no se especifica como se implementan en la aplicación propuesta para el objeto del contrato. Se incluye información de aplicación ajena al objeto del contrato.

Sobre la capacidad y propuesta técnica de la solución para integrarse con otros sistemas (2 puntos):

Se realiza un planteamiento muy adecuado. Se oferta un planteamiento teórico correcto definiendo modelos teóricos aplicables basados en microservicios, conectores, colas de mensajes y webhooks. Entre los conectores se indican algunos con un rol importante en el objeto del contrato.

Sobre la flexibilidad y propuesta técnica a la hora de abordar cambios en los flujos de trabajo (1 punto):



El planteamiento, basado en flujos semireglados articulados con fases, tramites y documentos, es adecuado por la flexibilidad que aporta el contar con herramientas y utilidades para personalizar el comportamiento. No se define en detalle el concepto de flujo semireglado.. Se plantea el uso de estas herramientas por parte de los usuarios, sin embargo, esto se considera poco aplicable. Aporta imágenes relacionadas con el objeto del contrato. Tiene un diseñador gráfico que permite realizar ciertas acciones respecto al diseño de un flujo.

Sobre las medidas y propuesta técnica para la percepción de rapidez por parte del usuario (0 puntos): Se realiza un planteamiento insuficiente. Se ofrecen dos técnicas básicas y con poco detalle.

Sobre el funcionamiento de la aplicación y propuesta técnica ante problemas de comunicación o incidencias imprevistas y previstas con las integraciones (1 punto):

Se realiza un planteamiento adecuado. Se proponen varias técnicas dentro de la aplicación para dotar a la misma de respuesta técnica ante problemas con las integraciones. Se exponen casos de uso relativos al objeto del contrato, si bien no se entra en el detalle técnico.

Propuesta de arquitectura del sistema					
Subapartado	Ampliación de módulos funcionales	Integración con otros sistemas	Cambios en los flujos de trabajo	Percepción de rapidez	Funcionamiento ante incidencias
Puntos/subapartado	1	2	1	0	1
TOTAL arquitectura del sistema	5				

## GUADALTEL

Ha obtenido una puntuación de **4 puntos**, debido a:

Sobre la capacidad y propuesta técnica de ampliación de módulos funcionales de la solución (0 puntos):

Se trata de manera insuficiente o inadecuada. La solución propuesta se basa en tecnologías que no se consideran idóneas o de aplicación directa para el objeto del contrato. No se proporciona detalle técnico. Se mencionan los microservicios pero se trata de manera insuficiente.

Sobre la capacidad y propuesta técnica de la solución para integrarse con otros sistemas (1 punto):

Se trata de manera adecuada. La arquitectura propuesta es correcta, se enumera un conjunto no extenso de conectores, pero relacionados de forma directa con el objeto del contrato, y se contemplan dos tipos de integraciones: síncrona y asíncrona.



Sobre la flexibilidad y propuesta técnica a la hora de abordar cambios en los flujos de trabajo (2 puntos):

Se trata de manera muy adecuada. Los procesos se descomponen en flujos de trabajo, catálogo de acciones, catálogo de plantillas y modelo de datos. Se describen las herramientas que componen la solución, permite la definición gráfica de procedimientos y formularios que facilitan los cambios en los flujos de trabajo. Define una metodología para la implantación.

Sobre las medidas y propuesta técnica para la percepción de rapidez por parte del usuario (1 punto):

Se trata de manera adecuada. Se plantean una serie de medidas técnicas para mejorar la percepción de rapidez por parte del usuario. Algunas de las medidas ofertadas se consideran básicas o no entra en detalle.

Sobre el funcionamiento de la aplicación y propuesta técnica ante problemas de comunicación o incidencias imprevistas y previstas con las integraciones (0 puntos):

La propuesta presentada es insuficiente. Se refiere principalmente a cuestiones procedimentales relativas al servicio de soporte, estas no se consideran medidas propias de la aplicación ante problemas de comunicación o incidencias imprevistas y previstas con las integraciones.

Respecto a las medidas que se ofertan y sí se consideran propias de la aplicación menciona sistemas de fallback y redundancia, pero de manera superficial.

Propuesta de arquitectura del sistema					
Subapartado	Ampliación de módulos funcionales	Integración con otros sistemas	Cambios en los flujos de trabajo	Percepción de rapidez	Funcionamiento ante incidencias
Puntos/subapartado	0	1	2	1	0
TOTAL arquitectura del sistema	4				

## TELEFÓNICA

Ha obtenido una puntuación de **3 puntos**, debido a:

Sobre la capacidad y propuesta técnica de ampliación de módulos funcionales de la solución (0 puntos):

La propuesta presentada es inadecuada e insuficiente. Se basa en arquitectura CORBA anterior a la arquitectura de microservicios. Se contempla la necesidad de cliente de escritorio bajo ciertas circunstancias lo que es contrario al PPT. Se aporta información no valorable en este punto o ajena al objeto del contrato. Propuesta no adaptada al objeto del contrato. No hace referencia a su adaptación al marco tecnológico definido en el PPT.

Sobre la capacidad y propuesta técnica de la solución para integrarse con otros sistemas (1 punto):

La propuesta presentada es adecuada si bien se define de una manera parcial. Se centra en el sistema ORVE que no tiene relación directa y principal con el objeto del contrato. Plantea una integración mediante servicios web y nombra, entre otros, algunos sistemas relacionados con la contratación electrónica.

Sobre la flexibilidad y propuesta técnica a la hora de abordar cambios en los flujos de trabajo (1 punto):

La propuesta presentada es adecuada si bien se define de una manera superficial. Permite la personalización de flujos de trabajo y automatización de tareas, aunque no detalla la forma de hacerlo.

Sobre las medidas y propuesta técnica para la percepción de rapidez por parte del usuario (1 punto):

La propuesta presentada es adecuada si bien se define de una manera superficial. Se refiere a cuestiones de manera general y mayormente no relacionadas con este criterio de valoración. No aporta detalle técnico.

Sobre el funcionamiento de la aplicación y propuesta técnica ante problemas de comunicación o incidencias imprevistas y previstas con las integraciones (0 puntos):

La propuesta presentada es insuficiente. Se refiere principalmente a cuestiones procedimentales relativas al servicio de soporte, estas no se consideran medidas propias de la aplicación ante problemas de comunicación o incidencias imprevistas y previstas con las integraciones.

Propuesta de arquitectura del sistema					
Subapartado	Ampliación de módulos funcionales	Integración con otros sistemas	Cambios en los flujos de trabajo	Percepción de rapidez	Funcionamiento ante incidencias
Puntos/subapartado	0	1	1	1	0
TOTAL arquitectura del sistema	3				

### DXC

Ha obtenido una puntuación de **13 puntos**, debido a:

Sobre la capacidad y propuesta técnica de ampliación de módulos funcionales de la solución (2 puntos):



Se define una política muy adecuada de separación en componentes lógicos. Se aporta una representación gráfica detallada de los diferentes módulos referidos al objeto del contrato, infraestructura donde estos se despliegan, comunicaciones entre ellos e interactividad de los agentes.

Se describen los diferentes subsistemas que conforman la solución referidos al objeto del contrato, así como las características, soluciones, productos y stack tecnológico en el que se basa la arquitectura de la solución lo cual aporta credibilidad a la propuesta. Se valora la claridad y concreción técnica, su adaptación al objeto del contrato y el stack tecnológico propuesto.

Sobre la capacidad y propuesta técnica de la solución para integrarse con otros sistemas (3 puntos): Se desarrollan una serie de características técnicas y funcionales muy adecuadas para dar respuesta al objeto del contrato haciendo referencia a diversas cuestiones que se presentarán en el mismo. Se señala el uso de diferentes tecnologías según los distintos problemas para abordar. Se considera que aporta un valor añadido por la forma de abordar el problema, las distintas soluciones que se aportan, el detalle con el que se describen y la flexibilidad que se propone.

Sobre la flexibilidad y propuesta técnica a la hora de abordar cambios en los flujos de trabajo (3 puntos):

Se presenta una orientación muy adecuada basada en una arquitectura modular, un motor de reglas y un motor de procesos de negocio lo que aporta una gran flexibilidad a la hora de implementar cambios en los flujos de trabajo. Se considera que aporta un valor añadido el uso de metodologías y notaciones estándar a la hora de definir los flujos de trabajo lo que sin duda facilita su documentación, su implementación y una mayor autonomía a la administración. Se monitoriza a través de procesos de negocio indicando la herramienta a utilizar. Se orienta hacia una separación de objetos y lógica como medida para facilitar la calidad del dato.

Sobre las medidas y propuesta técnica para la percepción de rapidez por parte del usuario (2 puntos):

Se concretan las diferentes técnicas que se van a realizar con el objetivo de optimizar la parte de front-office para mejorar la percepción de rapidez. Detalla diferentes técnicas utilizadas en el back-end haciendo referencia a los distintos componentes indicados en la arquitectura planteada, así como a las diferentes herramientas utilizadas para implementarlos. Realiza un especial énfasis en las comunicaciones con sistemas externos que tienen un gran peso en este objeto del contrato. Propone unas medidas muy adecuadas incidiendo especialmente en la capa de persistencia. Por último, se proponen unas medidas a la optimización de la capa de persistencia y de monitorización con detalle de las herramientas a utilizar.

Sobre el funcionamiento de la aplicación y propuesta técnica ante problemas de comunicación o incidencias imprevistas y previstas con las integraciones (3 puntos):

Se propone un acertado modelo de gestión de incidencias por parte de la aplicación muy adecuado. Para las incidencias no previstas, la aplicación contempla la gestión por parte de la propia aplicación de manera interna de las incidencias de negocio con los principales sistemas con los que se encuentra integrada, así como de las principales incidencias técnicas que son probables en un entorno de integración. Se contemplan casos adecuados al objeto del contrato y se aportan detalles técnicos.

Se tratan también las incidencias relativas a datos, cuestión importante pues es uno de los ejes del objeto del contrato.



Respecto a las incidencias previstas con integraciones se oferta un sistema de gestión de avisos muy adecuado.

Se contemplan otras medidas técnicas como el desacoplamiento asíncrono y otras medidas orientadas a aportar robustez y tolerancia a fallos a la aplicación.

Propuesta de arquitectura del sistema					
Subapartado	Ampliación de módulos funcionales	Integración con otros sistemas	Cambios en los flujos de trabajo	Percepción de rapidez	Funcionamiento ante incidencias
Puntos/subapartado	2	3	3	2	3
TOTAL arquitectura del sistema	13				

## Criterio 2: Proceso de despliegue de nuevas funcionalidades (de 0 a 5 puntos).

Se valorarán las medidas orientadas a garantizar la calidad de desarrollo y puesta en producción de nuevas funcionalidades, la oferta de un sistema automatizado de realización de pruebas basado en un producto automático comercial o propio, según sus capacidades. Se valorarán las medidas orientadas a la mejor comunicación y formación de los usuarios en la puesta en marcha de nuevas funcionalidades.

Para la valoración, el licitador describirá cómo se abordan estas cuestiones en la solución de forma más detallada posible y en qué medida creen que se favorecen las capacidades que se someten a valoración.

Criterio de valoración:

- Se trata de forma insuficiente o inadecuada: 0 puntos.
- Se trata de forma superficial: 1 punto.
- Se trata de forma adecuada: 3 puntos.
- Se trata de forma muy adecuada: 4 puntos.
- Se trata de forma muy adecuada y aporta valor añadido: 5 puntos.

### INETUM

Ha obtenido una puntuación de **3 puntos**, debido a:



Se propone una adecuada gestión del ciclo de vida de la plataforma. Se menciona la gestión del cambio de manera breve, se aporta la inclusión de webinar como medidas interesantes, aunque aisladas. Se plantea una relación adecuada de pruebas y se aportan la referencia de dos herramientas para la automatización de pruebas funcionales. Se menciona un marco de desarrollo del que se adjunta una matriz.

### **GUADALTEL**

Ha obtenido una puntuación de **1 puntos**, debido a:

La propuesta presentada se entiende superficial. Se nombra un plan de calidad y de gestión del cambio, pero no se detallan ni se contextualizan según metodología o estándar. El plan de calidad se basa principalmente en la realización de pruebas, pero no se define su automatización. Se propone un plan de gestión del cambio poco adecuado.

### **TELFÓNICA**

Ha obtenido una puntuación de **1 puntos**, debido a:

La propuesta presentada es superficial. No se detallan medidas específicas orientadas a garantizar la calidad de desarrollo y puesta en producción de nuevas funcionalidades. Se limita a describir los beneficios del sistema propuesto de manera general. No se oferta un sistema automatizado de realización de pruebas. No se proponen medidas orientadas a la mejor comunicación y formación de los usuarios en la puesta en marcha de nuevas funcionalidades.

### **DXC**

Ha obtenido una puntuación de **4 puntos**, debido a:

Se propone un plan de calidad, con compromiso de plazo de entrega, basado en estándares y buenas prácticas, con medidas concretas. Se realiza una propuesta de plan de calidad que incluye la visión de la seguridad y se inspira en unas buenas prácticas estandarizadas. Se aportan una serie de medidas prácticas además de las metodológicas, así como un stack tecnológico con las herramientas que se utilizarán para la implementación de estas buenas prácticas. Se incluye la seguridad dentro del proceso de aseguramiento de la calidad. Se plantea un conjunto detallado de herramientas para la realización de las pruebas. Se plantea un plan de comunicación y formación en diferentes niveles para adecuarlos a los diferentes tipos de cambios que se lleven a cabo en la aplicación, que contempla acciones de comunicación y seguimiento. Se vincula la formación de los usuarios al marco europeo de Procurcomp.

### **Criterio 3: Funcionalidad del producto de mercado (de 0 a 15 puntos).**

Se valorará el alcance y funcionalidad del producto de mercado ofertado y facilidades para su adaptación a la organización. Se concretará en funcionalidades ya implementadas respecto a consulta preliminar del mercado, encargos a medios propios, registro de contratos, registro de incidencias de contrato, gestión de garantías, gestión de la facturación, tipos de anuncios en PLACSP,

sistema de ayuda dinámico, exportación en formato de expediente electrónico y frontal de operadores económicos.

Todo lo que se incluya para valoración debe estar presente en el producto en el momento de la oferta y se adquiere el compromiso de su adaptación y puesta en marcha en la fase I. Se valorará el número de funcionalidades ofertadas, su alcance, la adecuación a los objetivos del contrato, así como la concreción y el detalle con la que son expuestas en la oferta.

Criterio de valoración:

- Se trata de forma insuficiente o inadecuada: 0 puntos.
- Se trata de forma superficial: 2 puntos.
- Se trata de forma adecuada: 6 puntos.
- Se trata de forma muy adecuada: 11 puntos.
- Se trata de forma muy adecuada y aporta valor añadido: 15 puntos.

### **INETUM**

Ha obtenido una puntuación de **2 puntos**, debido a:

Se realiza un planteamiento superficial. Se realiza un planteamiento de la consulta preliminar del mercado, del encargo a medios propios, del portal del operador económico y de gestión de la facturación con poco detalle. En el operador económico se incluyen dos funcionalidades relativas a la central de compras. Se realiza un planteamiento del registro de contratos con poco detalle, se incluye la exportación a XML. El registro de incidencias de contrato se trata de manera inadecuada. Aunque se realiza una enumeración completa de los tipos de operaciones a realizar en PLACSP no se detallan los tipos de anuncios implementados. El sistema de ayuda se entiende básico y poco definido.

### **GUADALTEL**

Ha obtenido una puntuación de **6 puntos**, debido a:

Se realiza un planteamiento adecuado de la consulta preliminar del mercado, del registro de contratos, gestión de facturas, gestor de expediente y portal del operador económico y un planteamiento superficial de los encargos a medios propios, registro de incidencias de contratos y gestión de garantías. Se contemplan varios anuncios de PLACSP aunque no todos los posibles. Hacen referencia a temas de administración local y ayuntamientos no aplicables en el objeto del contrato. Oferta funcionalidades fuera del alcance del objeto del contrato. No se oferta nada relativo al sistema de ayuda dinámico.

### **TELFÓNICA**

Ha obtenido una puntuación de **2 puntos**, debido a:

Se trata de manera superficial. La propuesta no aborda, más allá de la mera mención de algunos de ellos, ninguna de las cuestiones del presente apartado: consulta preliminar del mercado, encargos a medios propios, registro de contratos, registro de incidencias de contrato, gestión de garantías,



gestión de la facturación, tipos de anuncios en PLACSP, sistema de ayuda dinámico, exportación en formato de expediente electrónico y frontal de operadores económicos. Se tratan cuestiones ajenas al objeto del contrato y ajenas al presente apartado.

### DXC

Ha obtenido una puntuación de **15 puntos**, debido a:

Para la consulta preliminar del mercado se propone una solución que aporta el valor añadido de facilitar la aportación de las respuestas de los participantes, facilitar la comparación de las respuestas y realizar de manera automatizada parte del Informe final.

Para los encargos a medios propios se realiza una propuesta detallada y muy adecuada.

Respecto al registro de contratos realiza una propuesta muy adecuada y detallada, contempla diferentes tipos de exportación e importación de datos y los contextualiza dentro del objeto del contrato. Aporta como valor añadido contextualizar ciertos aspectos del registro de contratos dentro de la casuística del objeto del contrato.

Respecto a la gestión de la facturación diferencia la funcionalidad por distintos roles y diferentes casuísticas.

Se plantea una acertada integración con PLACSP, se muestra conocimiento sobre la situación de evolución de la PLACSP, se contemplan los principales tipos de anuncios y se presta atención a la gestión de incidencias.

Se plantea una solución de sistema de ayuda innovador que supone un valor añadido a la solución por el soporte que supone a los usuarios, sobre todo aquellos con menor formación o experiencia, en el uso de la solución.

Realiza un adecuado tratamiento de la funcionalidad de exportación del expediente electrónico.

Como valor añadido se proponen una serie de medidas para que todos los frontales del sistema, incluido el del operador económico, guarden cierta coherencia. Se presentan unas propuestas de interfaces de frontales limpia.

### **Criterio 4: Propuesta de plan de trabajo (de 0 a 5 puntos).**

Se valorará el método propuesto por el licitador para abordar la prestación del servicio. Se incluirán en esta valoración la gestión interna del licitador en lo que se refiere a sus recursos humanos y materiales, la propuesta de gobernanza del servicio y la gestión de riesgos para garantizar la consecución de objetivos y el cumplimiento estricto de los plazos de las diferentes fases. *(En cuanto al cumplimiento estricto de los plazos, hemos de indicar que no se deberán indicar aquí los plazos de las diferentes fases, ya que uno de los criterios cuantificables mediante la aplicación de fórmulas es la reducción del plazo de implantación de la primera fase. De manera que la indicación por la licitadora en este apartado del sobre 2 de plazos concretos será motivo de exclusión).* Se valorará la transparencia y seguimiento que facilite a la dirección del proyecto sobre las distintas variantes de mantenimiento. Se valorarán las propuestas activas de la empresa para facilitar la mejora continua



del sistema y el modelo a implantar de la prestación del soporte a los usuarios del sistema. Así mismo se valorarán las propuestas de seguimiento de cumplimiento y mejoras de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS, en adelante) fijados en el PPT.

Criterio de valoración:

- Se trata de forma insuficiente o inadecuada: 0 puntos.
- Se trata de forma superficial: 1 puntos.
- Se trata de forma adecuada: 3 puntos.
- Se trata de forma muy adecuada: 4 puntos.
- Se trata de forma muy adecuada y aporta valor añadido: 5 puntos.

### **INETUM**

Ha obtenido una puntuación de **3 puntos**, debido a:

Se realiza una oferta adecuada. Se tratan los puntos de metodología, gestión de recursos, gobernanza y gestión de riesgos. Se proponen unos modelos correctos, si bien se entienden generales y no adaptados específicamente al proyecto. Se proponen perfiles adicionales de manera un tanto genérica. Se valora la ampliación del horario de soporte de una hora. No se ofertan mejoras del ANS.

### **GUADALTEL**

Ha obtenido una puntuación de **3 puntos**, debido a:

Se ofrece una gobernanza del servicio básica, transparencia y seguimiento, gestión de recursos humanos y materiales, mejora continua básicos o generales. Una gestión de riesgos adecuada, basada en estándar pero genérica. No se ofertan mejoras de los ANS.

### **TELFÓNICA**

Ha obtenido una puntuación de **3 puntos**, debido a:

Se trata de manera adecuada. Se plantea una metodología en cinco fases. Se realiza un planteamiento general válido, si bien no contempla personalizaciones al objeto del contrato. La gobernanza del servicio se afronta mediante informes e indicadores. No se ofertan mejoras de los ANS.

### **DXC**

Ha obtenido una puntuación de **5 puntos**, debido a:

Se presenta una orientación muy adecuada hacia métodos de desarrollos ágiles mediante su personalización, así como enmarcándolos dentro de estándares, normativa y vinculándolo a la propia arquitectura y a la metodología de calidad.



Se valora como valor añadido el incremento de los recursos humanos y perfiles respecto a los solicitados en el PPT, así como la especialización de un número de técnicos en tareas vinculadas al objeto del contrato.

Se valora la ampliación del horario de soporte de una hora.

También se valora como valor añadido la ampliación de recursos dada su concreción así como la especialización de técnicos en las labores propias del objeto del contrato.

Se considera muy adecuado el plan de gestión de personal y la dotación de recursos a los mismos.

Se plantea un modelo de gobierno muy adecuado, añadiendo nuevas comisiones con funciones que aportan a la mejora del gobierno. También se proponen diferentes herramientas y buenas prácticas para el seguimiento del proyecto muy adecuadas.

Se propone un muy adecuado planteamiento sobre como afrontar la gestión de riesgos, añadiendo una primera relación de riesgos vinculados al objeto del contrato.

Se propone una serie de medidas muy adecuadas para afrontar el riesgo relativo a plazos y tiempos de servicio añadiendo valor mediante la experiencia en ámbitos de aplicación muy similar al objeto del contrato.

También se considera muy adecuado el planteamiento relativo al seguimiento del contrato y a la propuesta de mejora continua, añadiendo valor la propuesta relativa a la calidad percibida del servicio.

Se plantea como valor añadido la obligación de la empresa al cumplimiento de nuevos ANS vinculados al objeto del contrato así como la mejora de los ANS del PPT.

### 3. Conclusiones

En vista de todo lo expuesto, se eleva el presente informe a la mesa de contratación para su conocimiento y estudio, quedando a su disposición para cualquier aclaración.

Firmado en Toledo, en la fecha de la huella digital.

Antonio del Barrio Morón

Jesús Serrano Chacón

Jefe de Servicio de Soluciones Digitales I

Jefe de Servicio de Contratación Electrónica y  
Registros