

Nº Expediente:	CG-2024/2821/0088		
Unidad Proponente:	DIRECCION TECNOLOGÍA APLICADA A LA GESTIÓN		
OBJETO del contrato:	ASISTENCIA TÉCNICA CON DESTINO AL ÁREA DE INFRAESTRUCTURAS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA APLICADA A LA GESTIÓN DE IBERMUTUA		
Fecha:	AGOSTO/2024	Doc.:	INFORME VALORACIÓN – CRITERIOS SUBJETIVOS (JUICIO DE VALOR) -DOC_CON_06-01-

ANTECEDENTES:

Se procede a examinar la documentación técnica, presentada por las empresas licitantes, conforme a lo recogido en los criterios de adjudicación sometidos a juicio de valor:

Criterios	Puntuación Máxima		
2. CRITERIOS SUJETOS A UN JUICIO DE VALOR	50		
2.1 Apoyo a la Dirección del Proyecto		90	
2.1.1 Metodología de dirección y seguimiento		50	22,5
2.1.2 Metodología de implantación de un servicio gestionado		40	18
2.1.3 Otras prestaciones valorables económicamente		10	4,5
2.2 Acuerdos de colaboración de la empresa licitadora		10	5

Cuya valoración máxima es de **50 puntos**, ponderables en función de un juicio de valor.

Para poder ser valoradas en estos criterios, las empresas admitidas han presentado varios documentos han de ser valorados según la siguiente metodología:

2.1 Apoyo a la Dirección del Proyecto

2.1.1 Metodología de dirección y seguimiento.

Se valorará la profundidad con que se traten los aspectos que a continuación se relacionan, relativos a las propuestas realizadas para asegurar la calidad integral, tanto de los trabajos que se realicen como de la correcta implantación de los mismos. La memoria o informe presentado para exponer este punto no puede exceder de 50 páginas:

- Métodos de seguimiento y control
- Gestión de recursos
- Gestión de riesgos
- Gestión de cambios
- Gestión de la documentación
- Gestión de la aceptación y la no conformidad
- Gestión del aseguramiento de la calidad del software.

Unidad de medida: puntos.

Sentido: maximizador.

Método de valoración:

No se trata o se trata insuficientemente..... 0 puntos.

Se trata de forma superficial..... 1 punto.

Se trata adecuadamente..... 2 puntos.

Se trata con detalle..... 3 puntos.

Se trata en profundidad..... 4 puntos.

En cualquiera de los casos anteriores, se otorgará 1 punto adicional, si el estudio se particulariza adecuadamente al proyecto.

Umbral de satisfacción: 7.

Umbral de saciedad: 35.

Si alguna oferta no alcanza al menos 1 punto en cada uno de los siete aspectos mencionados se considerará que no cumple el umbral de satisfacción, aunque en el cómputo global la suma de puntos obtenidos sea 7 o superior, por lo que en este supuesto obtendrían 0 puntos.

La puntuación total obtenida para la valoración de este criterio será la que resulte de aplicar la siguiente fórmula:

$$P_t = \frac{22,5}{35} \sum P_i$$

Donde P_i es la puntuación obtenida en cada uno de los siete (7) aspectos a valorar.

2.1.2 Metodología de implantación de un servicio gestionado.

Se valorará el enfoque y profundidad de la solución propuesta por la empresa para la implantación de un modelo de servicio gestionado en caso de que IBERMUTUA lo requiera. La memoria se adaptará a las siguientes tareas a realizar:

- Instalación, gestión, administración y mantenimiento de la infraestructura y software base de la plataforma tecnológica de Ibermutua.

La memoria o informe presentado para exponer este punto no puede exceder de 50 páginas.

Ibermutua tendrá en consideración en el ámbito de dicho modelo:

- El desarrollo de nuevos proyectos.
- Las tareas de soporte, instalación, administración o gestión

Se analizarán los siguientes aspectos:

- Amplitud del servicio
- Gestión de la demanda
- Condiciones de recepción / entrega de los trabajos o servicios
- Sistema de valoración de los trabajos o servicios
- Gestión de plazos

- Controles de calidad internos
- Aseguramiento de la calidad en las entregas o resultados del servicio
- Medidas para dar respuesta a cambios no previstos
- Herramientas para la gestión del servicio
- Lugar de realización de los trabajos
- Modelo de facturación

Unidad de medida: puntos.

Sentido: maximizador

Método de valoración:

No se trata o se trata insuficientemente..... 0 puntos.

Se trata de forma superficial..... 1 punto.

Se trata adecuadamente..... 2 puntos.

Se trata con detalle..... 3 puntos.

Se trata en profundidad..... 4 puntos.

En cualquiera de los casos anteriores, se otorgará 1 punto adicional, si el estudio se particulariza adecuadamente al proyecto.

Umbral de satisfacción: 11.

Umbral de saciedad: 55.

Si alguna oferta no alcanza al menos 1 punto en cada uno de los once aspectos mencionados se considerará que no cumple el umbral de satisfacción, aunque en el cómputo global la suma de puntos obtenidos sea 11 o superior, por lo que en este supuesto obtendrían 0 puntos.

La puntuación total obtenida para la valoración de este criterio será la que resulte de aplicar la siguiente fórmula:

$$P_t = \frac{18}{55} \sum P_i$$

Donde P_i es la puntuación obtenida en cada uno de los once (11) aspectos a valorar.

2.1.3 Otras prestaciones valorables económicamente.

Se valorarán únicamente otras prestaciones relativas a los aspectos que se indican a continuación, siempre que se detalle en cada caso una descripción adecuada, así como la cuantificación económica de dicha prestación que se propone, sin que éste pueda suponer en ningún caso un coste adicional para Ibermutua:

- Importe de las horas adicionales ofertadas de las categorías definidas en el pliego, obtenido como sumatorio del producto de las horas ofertadas de cada categoría que se oferte, por su tarifa máxima correspondiente, indicada en el pliego de cláusulas administrativas particulares.
- Importe de licencias, servicios o productos, no especificados en el Pliego de Prescripciones Técnicas, a utilizar durante la ejecución de los trabajos y cuyo uso aporte ventajas a IBERMUTUA para la consecución del objeto del contrato. En

todo caso, la mutua se reserva la potestad de rechazar la propuesta si la misma careciese de interés en relación con el objeto del contrato así como de determinar la valoración de la misma si el importe propuesto no se ajusta a los precios habituales de mercado.

Unidad de medida: Euros.

Sentido: maximizador

Método de valoración:

Importe mejoras = $\sum (H_i * T_i) + \sum P_k$

Siendo:

H_i = número de horas ofertadas de la categoría "i".

T_i = tarifa máxima de la categoría "i", indicada en el cuadro de tarifas del criterio de valoración 1.2 – Resto de Tarifas.

P_k = Importe de la licencia, servicio o producto "k"

Umbral de satisfacción: 0 Euros.

Umbral de saciedad: 2% del importe de licitación, sin contar las posibles prórrogas, para el importe de las mejoras, es decir, para $\sum H_i * T_i + \sum P_k$.

2.2

Acuerdos de colaboración de la empresa licitadora

Se valorará el nivel de los acuerdos de colaboración que tenga el licitante con determinadas empresas cuyos productos forman parte de la plataforma tecnológica de Ibermutua. El acuerdo de colaboración presentado debe estar en vigor, debiéndose presentar la documentación justificativa del mismo. Las empresas fabricantes sobre las que se solicitan los acuerdos de colaboración son las siguientes:

- VMware
- Citrix
- Microsoft
- Symantec
- Cisco
- Red Hat
- Veritas
- Oracle
- IBM
- Entrust
- Imperva
- Infoblox
- Microstrategy

Puesto que los criterios aplicados para los acuerdos de colaboración por cada fabricante son distintos, y los niveles de colaboración tienen nombres y condiciones distintas, la valoración de este criterio será subjetiva, basada en el número de acuerdos y la naturaleza de los mismos. Se valorará según la siguiente escala:

Umbral de satisfacción: 0.

No son convenientes para Ibermutua: 0 puntos

Son poco convenientes para Ibermutua: 1,25 puntos.

Son algo convenientes para Ibermutua: 2,5 puntos.

Son bastante convenientes para Ibermutua: 3,75 puntos.

Son muy convenientes para Ibermutua: 5 puntos.

En el supuesto de haber presentado oferta en unión de empresarios constituidas temporalmente, bastará que los acuerdos de colaboración anteriores sean acreditados por al menos una de las empresas que forman la UTE.

VALORACIÓN:

Se valoran las siguientes ofertas:

- KYNDRYL
- KNOWMAD MOOD
- CAPGEMINI

- KYNDRYL

Presenta un documento firmado de una página en el que expone los documentos presentados para su valoración subjetiva.

2.1.1 – Metodología de dirección y seguimiento. Hasta 22,5 puntos

La empresa presenta una memoria estructurada en su índice de la misma manera que se solicita en el pliego, facilitando la localización de los conceptos a valorar.

Alguno de los puntos de la metodología se encuentra particularizado adecuadamente al proyecto.

MÉTODOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Metodología de gestión de proyectos. Propuesta de utilización de JIRA para el control y seguimiento de las tareas. Tipos de actividades. Reuniones en modo presencial o mediante las herramientas de colaboración de Ibermutua y el Teams. Marco metodológico. Fases de la metodología (definición / planificación, ejecución / control / seguimiento, cierre; detalle muy completo de las actividades más importantes de cada fase).

Modelo de gobierno. Estructura organizativa (basada en la estructura de la DTAG de Ibermutua). Gestión de la relación (esquema de relaciones / organización, Estratégica – comité de dirección, composición, trimestral, de alto nivel, estrategia, objetivos -, Táctica – comité de seguimiento, composición, mensual, análisis de indicadores, informe de seguimiento, problemas, hitos, procedimientos, planificación -, Operacional – comité operativo o de planificación, composición, periodicidad en función de los requerimientos, coordinación de actividades, liderazgo técnico, iniciativas de mejora de procesos, estandarización y mejores prácticas -). Informes (repositorio en el SharePoint de Ibermutua, plantillas, detalle muy exhaustivo de datos a reflejar). Actas de reuniones (repositorio en el SharePoint de Ibermutua, información mínima a figurar). Roles y responsabilidades (coordinadores técnicos de KYNDRYL – interlocución, elaboración de informes y actas, comités, aprobación documentos y productos -, responsable servicio Ibermutua – control económico y presencia, organización reuniones, recursos de Ibermutua, coordinación interna, supervisión, reuniones). Plan global del proyecto (planteado como continuidad de las tareas que se realizan actualmente).

Este punto se encuentra particularizado adecuadamente al proyecto.

Se trata en profundidad y está particularizado adecuadamente al proyecto (5 puntos)

GESTIÓN DE RECURSOS

Centrado en recursos humanos por la naturaleza del proyecto. Objetivo. Proceso. Identificación y asignación (detallar los recursos, identificación y definición de roles y responsabilidades, recursos físicos y lógicos básicos necesarios, lugares de trabajo, realización de organigramas actualizados, personal incorporado y conocimientos – son los del PPT -). Integración de los equipos en Ibermutua (integración en los turnos de guardia de Ibermutua, procedimiento de guardia, material necesario). Normativa de incorporación (solicitud, perfil, fechas, duración, currículum vitae, entrevista, formación previa específica). Plan de comunicación interna (entre equipos y miembros participantes, procedimiento para reuniones). Evaluación de los recursos (periodicidad anual, opinión de Ibermutua acerca del desempeño, evolución, formación, motivación, detalle del proceso utilizado – detalle de fases y actividades de la evaluación-). Plan de formación (orientada a las necesidades de Ibermutua, a requerimiento de la misma), de

KYNDRYL (a solicitud de Ibermutua, tipos de cursos, detalle de métodos y diseño detallado del plan de formación, control de calidad y evaluación de la misma). Incorporaciones y vencimientos. Normativa de sustituciones.

Este punto se encuentra particularizado adecuadamente al proyecto.

Se trata en profundidad y está particularizado adecuadamente al proyecto (5 puntos)

GESTIÓN DE RIESGOS

Definición. Basado en MAGERIT. Integración con el análisis de riesgos realizado para la certificación ISO 27001. Análisis (identificación, vulnerabilidad de activos, recursos y objetivos, impacto, categorías de compromisos, activos relevantes, valoración, amenazas, vulnerabilidad, impacto, estimación – impacto y probabilidad -, detalle de documentos resultado del análisis). Gestionar y valorar un riesgo potencial (evaluación de los factores de riesgo identificados, documentación). Priorización y almacenamiento (probabilidad, incertidumbre y magnitud del impacto, niveles de prioridad en función de lo anterior). Identificación del responsable del riesgo, decidido por el responsable del servicio. Plan de gestión (de contención – en función del nivel, preventivo -, de contingencia – mitigación de consecuencias -). Reuniones (aceptación del plan). Seguimiento. Cierre. Registros. Tabla de ejemplo de riesgos reales detectados en Ibermutua.

Se trata en profundidad (4 puntos)

GESTIÓN DE CAMBIOS

Cambios de infraestructura tecnológica y en los requerimientos solicitados, Utilización de Jira como herramienta para la gestión de las tareas correspondientes. Subordinación de los cambios a lo reseñado en la ISO 27001 cuando afecte. Proceso de gestión de cambios de infraestructura tecnológica (flujo general del proceso, tabla de estados de peticiones, procedimiento de excepción para urgentes). Roles y responsabilidades (tabla con definiciones – manager, peticionario, asignado, implementador, aprobador -, comité de cambios, comité de cambios de emergencia, lista muy detallada de información detallada de cada cambio, requerimientos de cambios – solución de errores, solicitudes de usuarios, cambios de actividades, requerimientos de seguridad o licenciamiento, versiones, parches -, lista detallada del contenido de los informes de cada cambio). Proceso de la demanda (objetivo, tipos de mantenimiento, registro de la petición, análisis de la petición – alcance, viabilidad, impacto -, preparación de la implementación – elementos afectados, componentes a modificar, indicadores, plan de acción, desarrollo -, seguimiento y evaluación – evaluación, comprobación de pruebas, aprobación -). Procedimiento (descripción muy detallada del flujo y procedimiento a seguir).

Cambios específicos en Ibermutua. Movimiento de servicios a nube pública, frecuentes cambios por actualización de sistemas hw y sw, necesidades derivadas de amenazas cibernéticas. Sistema de información no complejo. Sistema de información complejo (diversos entornos utilizados por Ibermutua, utilización de SOLPRO y Subversion, flujo y estados de una solicitud en SOLPRO). Gestión de versiones (utilización de Subversion).

Se trata en profundidad (4 puntos)

GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Especial tratamiento para la documentación afectada por la certificación ISO 27001. Tipos de documentos (englobando a los actuales de Ibermutua, lista detallada de tipos de documentos).

Nomenclatura. Herramientas (gestor documental – repositorio de procedimientos de la intranet de IBMM, basado en SharePoint -, procedimientos de revisión, aceptación, respaldo y seguridad de acceso, propuesta de cambio a herramienta colaborativa – intercambio, blogs, wikis – además del citado sharepoint). Control de los documentos (basados en METRICA V3 – aprobación previa a la emisión, nuevas versiones, identificación de cambios y versiones, distribución, documentos externos, documentos obsoletos -, estilo común). Documentación de referencia (lista muy detallada de documentación utilizada y generada – normas, aplicaciones, identificación, componentes de seguridad, etc -).

Se trata en profundidad (4 puntos)

GESTIÓN DE LA ACEPTACIÓN Y LA NO CONFORMIDAD

Metodología basada en METRICA V3 y adaptada para su aplicación al entorno de Ibermutua.

Gestión de la aceptación (utilización de SOLPRO, solicitud inicial, pre-producción, pruebas de implantación estáticas y dinámicas, pruebas de aceptación, ANS – plan de pruebas de aceptación, validación -, metodología y entregables – lista muy detallada de documentación asociada a la entrega e implantación -).

Gestión de la no conformidad, dos tipos (no aceptación y queja), posibles motivos de rechazo. Definiciones. Roles (receptor, gestor, propietario). Procedimiento (recepción – interna, externa -, registro – uso de SOLPRO, datos de registro y propietario -, comunicación, soluciones, verificación, cierre, problemas sistemáticos). Indicadores de control (nº de conformidades abiertas, cerradas y rechazadas; tiempos de respuesta, plan de acción y cierre; nivel de satisfacción, tipo). Registros (SOLPRO, encuestas de satisfacción, bbdd de no conformidades, informes).

Se trata en profundidad (4 puntos)

GESTIÓN DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SOFTWARE

Definiciones (gestión de la calidad, aseguramiento y control). Enfoque metodológico (METRICA V3, ISTQB, Six Sigma, ITIL, CMMI). Gestión de la configuración (control de artefactos – Artifactory -, control de versiones – subversión -, construcción mediante JENKINS, repositorio tipo MAVEN, gestión de despliegues y aceptaciones con SOLPRO, gestión de incidencias – TRAC -). Revisión técnica formal de la calidad código software (entradas – código, modelo de datos -, objetivos – validación y verificación -, resultados – informes -, herramientas – CheckStyle, Eclipse, TOAD, CPD, FindBug, cálculo de indicadores con SONAR). Planificación y ejecución de pruebas. Ciclo de pruebas (planificación, preparación, ejecución). Verificación y validación funcional (pruebas unitarias – funcionalidad, estructura -, pruebas de integración, utilización de Selenium, SOAPUI, JUNIT, TESTNG, DBUNIT, COBERTURA). Pruebas de sistema (entradas, objetivos, resultados, lista de aspectos a considerar, utilización de Jboss-On y NAGIOS). Pruebas de rendimiento (utilización de JMETER y GRINDER). Pruebas de aceptación y revisión final en producción (validación de funcionalidad, requisitos de usuario, adaptabilidad, entradas, objetivos, resultados). Pruebas de carga y estrés (planificación y prerequisites, automatización, desarrollo y despliegue de componentes de monitorización, definición y ejecución de escenarios de pruebas, lista de diferentes escenarios de pruebas – vacío, rendimiento, escalabilidad, fiabilidad, sobrecarga y recuperación -, análisis de resultados – datos del informe -). Pruebas de regresión y automatización de pruebas.

Se trata en profundidad (4 puntos)

Puntuación total metodología de Dirección y Seguimiento KYNDRYL

Métodos de seguimiento y control:	5
Gestión de Recursos:	5
Gestión de Riesgos:	4
Gestión de Cambios:	4
Gestión de la Documentación:	4
Gestión de la Aceptación y la No Conformidad:	4
Gestión del Aseguramiento de la Calidad del Software:	4

TOTAL: 30 puntos

Valoración punto 2.1.1: $(30 * 22,5) / 35 = 19,28$ puntos

*2.1.2 - Metodología de implantación de un servicio gestionado. Hasta **18 puntos***

La empresa presenta una memoria estructurada en su índice de la misma manera que se solicita en el pliego, facilitando la localización de los conceptos a valorar.

Ninguno de los puntos de la metodología se encuentra particularizado adecuadamente al proyecto.

AMPLITUD DEL SERVICIO

Alcance (toda la infraestructura y software base de Ibermutua). Diagrama de relación del equipo (actual y gestionado). Entorno tecnológico (Ibermutua provisiona hw y sw; sistemas operativos y servidores, servidores de aplicaciones, seguridad, base de datos, comunicaciones, almacenamiento y backup). Alcance funcional (catálogo de servicios a ejecutar – administración de todos los sistemas, torres tecnológicas implicadas -, revisiones periódicas – en base a criticidad y estado, check list -, acciones reactivas – eventos, incidencias, incidencias de alto impacto, información de la documentación a generar -, tareas preventivas – amenazas o inconsistencias -, peticiones o evolutivos – requerimientos de negocio, coordinación -). Catálogo de actividades (categorías, en función de niveles y capacidades – tres niveles -, frecuencia, complejidad). Jornada laboral y lugar de trabajo.

Se trata en profundidad (4 puntos)

GESTIÓN DE LA DEMANDA

Proceso. Conocer la demanda (peticiones o tareas, incidencias, estimación, volúmenes línea base inicial, fuentes de información – responsables, gestión de tareas e incidencias, monitorización, suministradores, planes de gestión diversos, nuevas regulaciones -). Análisis de la demanda (definición de línea base y configuración de equipos, seguimiento utilizando TRAC o similar, circunstancias especiales de cambio – organizativos, estratégicos, proveedores, renovación, etc -). Gestión de solicitudes de trabajo (registro, clasificación, priorización y escalado – impacto y urgencia -, viabilidad,

capacidad, indicadores para seguimiento). Gestión de la capacidad (del negocio, del servicio, de recursos, recursos suficientes, ANS, priorizar, adecuar la capacidad, demanda crítica, escalado, gestión del exceso). Ejecución de la demanda (equilibrio entre estabilidad y capacidad de respuesta, coordinación e implementación de procesos, soporte, gestión de la infraestructura, servicios esenciales y crítico, servicios de soporte).

Línea base (número de elementos a los que se proporciona servicio, parámetros – servidores, usuarios, instancias, incidencias, etc -, margen de tolerancia +/- 10%, tabla de ejemplo).

Se trata en profundidad (4 puntos)

CONDICIONES DE RECEPCIÓN/ENTREGA DE LOS TRABAJOS O SERVICIOS

Unidad de gestión. Diagrama de flujo de trabajo propuesto para la gestión de tareas. Formas de apertura (aplicaciones de gestión, buzones). Tipificación (ordinarias, urgentes). Cierre sin finalización (información insuficiente, fechas, falta de requerimientos, no pertinente).

Proceso de gestión de trabajos y tareas. Recepción y asignación (automáticas – buzones -, internas o estructurales, asignación por parte de la empresa, uso de guías). Tipología y categorización (criterios para fijar normales y urgentes, ejemplo de algunas posibles). Validación, análisis y planificación (fechas, riesgo, impacto, adaptación a cada circunstancia). Ejecución (documentación). Finalización y cierre. Seguimiento y control (revisión diaria, guías, scripts y procedimientos, revisión por categorías, lista propuesta de diversos informes y consultas, ANS, comité de seguimiento).

Condiciones de recepción / entrega de incidencias. Tipos de registro (automático, manual). Utilización de la herramienta de Ibermutua. Detalle de la información de la incidencia, categorización, ANS, priorización, asignación, cierre (información del cierre). Actividades (responsabilidad íntegra, informes diarios de situación del servicio, buenas prácticas, revisiones, elaboración de guías y procedimientos, entregables – informes de incidencias, cuadros de mando, resultado ANS, resoluciones -). Incidencias de alto impacto (definición de crisis, gestión especial, disponibilidad, recursos especializados, mejora de la documentación, lecciones aprendidas).

Se trata en profundidad (4 puntos)

SISTEMA DE VALORACIÓN DE LOS TRABAJOS O SERVICIOS

Recogida de información (localización, servicio de operación, plataforma tecnológica, sistemas operativos y bases de datos, mapa y tipos de redes, sistemas a administrar, usuarios por entorno y método de acceso, gestión de usuarios y autorizaciones, backup – herramienta, política -, pruebas de recuperación, DRP y plan de contingencia, procesos críticos – grado, periodicidad, evolución -, herramientas de monitorización, distribución e inventariado, accesos remotos, gestión de las tareas de soporte, volumen de incidencias y peticiones, horario, disponibilidad, SLAs y penalizaciones, procedimientos existentes, equipo actual).

Análisis de información y definición de elemento de coste (línea base, elemento de coste, banda base +/- 10%, precio base, precio unitario, rangos de validez hasta 140%). Valoración del precio de los servicios.

Se trata en profundidad (4 puntos)

GESTIÓN DE PLAZOS

Actividades a evolucionar (metodologías, procedimientos, ANS, herramientas, modelo operativo – roles y funciones -. Formación para la gestión del cambio. Gráfico en el que se reflejan las diversas fases, con sus principales actividades y los plazos previstos de cada una de ellas.

Fase de establecimiento (uno o dos meses). Definición del servicio (análisis situación, definición actividades, plan de gestión). Modelo de gobierno (interlocutores, equipos de trabajo, responsabilidades, modelo de gobierno). Métricas (herramientas, indicadores y umbrales cumplimiento). Documentación (recopilación, identificación, formatos). Acceso y logística (recursos físicos – accesos remotos y on-site - y lógicos – autorizaciones, políticas, licencias -). Análisis de la transformación (evaluación de sistemas – características, documentación, asignación al modelo -, definición de bloques – agrupaciones de sistemas -, definición de secuencia – orden de transición, criterios -, plan maestro de transformación – alcance y calendario, estrategias, dependencias, riesgos, recursos -).

Fase de transformación (dos meses). Servicio guiado (formación, documentación, trabajo conjunto con lo actual, validación del conocimiento). Servicio asistido (nuevos equipos, trabajo conjunto). Servicio paralelo (equipos actual y nuevo). Recopilación de información, documentación, modelo de servicio, operativa diaria, análisis de infraestructura, recursos humanos, alineamiento de procesos, calendario.

Fase de prestación. Periodo de estabilización (dos meses, seguimiento, establecimiento de ANS sin aplicación). Servicio regular y mejora continua (hasta fin de servicio, aplicación de ANS, catálogo de servicios, cuadros de mando).

Plan de finalización y reversión del servicio (un mes, cronograma de actividades y tabla con su descripción detallada).

Se trata en profundidad (4 puntos)

CONTROLES DE CALIDAD INTERNOS

Modelo organizativo claro y definido, consecución de ANS, gestión de riesgos, integración con procesos y procedimientos de Ibermutua, búsqueda de sinergias. Área de control (centrada en la gestión) y área técnica (centrada en la ejecución). Plan de calidad y mejora continua (actuación sobre recursos – captación, retención del talento, formación, retención del conocimiento, promoción y reemplazo -, gestión del conocimiento, plan de mejora continua – modelo PDCA -, gestión de riesgos). Control del servicio. Control del contenido / Auditorías internas (planificación de auditorías del servicio – compartida con Ibermutua -, realización de cada auditoría – alcance, personas externas al equipo, procedimiento detallado de ejecución de la auditoría con detalle de las tareas, comunicación de los resultados, planes de acción -, métricas e indicadores – seguimiento de ANS -, responsabilidades de actualización y revisión).

Se trata en profundidad (4 puntos)

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS ENTREGAS O RESULTADOS DEL SERVICIO

Responsabilidades de actualización (adaptación a cambios, ciclos semestrales). Plan de calidad (control del alcance, control de calidad técnica y operativa – comunicación, riesgos, seguridad -, vigencia del plan, registros – resultados, informes de auditoría, problemas, desviaciones, acciones correctivas, seguimiento -). Control de procedimientos (planificación, hojas de validación, grado de adherencia). Identificación de los participantes. Procedimientos aplicables. Control del servicio (relación, calidad, supervisión, seguimiento, escalado, identificación de problemas, catálogo del servicio, composición – Service manager y consultor de calidad y procesos -). Plan de implantación de niveles de servicio (conjunto de indicadores, procedimientos de medición, valores objetivo, ponderación y pesos, calendario de implantación, referencia a los niveles previos de Ibermutua). Medición y validación de ANS

(niveles de servicio iniciales e históricos, 60 días de medición para validación de los ANS, condiciones de estacionalidad, informe mensual durante la medición).

Tabla propuesta de ANS muy detallada, con todos los aspectos a contemplar.

Se trata en profundidad (4 puntos)

MEDIDAS PARA DAR RESPUESTA A CAMBIOS NO PREVISTOS

Plan de contingencias frente a exceso de demanda (superior al 140%, predicción de la demanda mediante análisis de actividades, basado en varios aspectos – gestión de la capacidad, priorización, umbrales predefinidos, proactividad y predictibilidad, flexibilidad en equipos de trabajo -). Establecimiento de umbrales o disparadores predefinidos (momento de activación, indicador o elemento a medir, valores medios esperados, banda de fluctuación +/- 10%, picos periódicos). Proactividad y predictibilidad. Obtención de información (– de los responsables, de la gestión de incidencias, de la monitorización, de suministradores, nuevas regulaciones -). Análisis de tendencias (– incrementos o decrementos significativos de peticiones, de incidencias o del volumen de actividad en los elementos gestionados -). Medidas de contingencia (redistribución de equipos de trabajo – movilidad, flexibilidad, recursos capaces -, ampliación de los equipos de trabajo).

Se trata en profundidad (4 puntos)

HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO

Se parte de las utilizadas en Ibermutua (implantación de sistemas de información – SOLPRO -, gestión de proyectos y seguimiento – JIRA -, gestor documental – intranet corporativa, NUXEO, Alfresco -, gestión de incidencias – Service Desk -, gestión de versiones – Subversion -, monitorización de sistemas – Nagios -, documentación – xWiki -, monitorización de comunicaciones – Solarwinds -, de seguimiento – TRAC -, experiencia de usuario – Foglight -, administración de bbdd – PGAdmin -). Tabla reflejando las funciones en el uso de las herramientas entre Kyndryl e Ibermutua (selección, propiedad, administración, desarrollo, uso). Tabla con propuesta de nuevas herramientas.

Se trata con detalle (3 puntos)

LUGAR DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

Inicialmente, en los locales de Ibermutua en Madrid, con posibilidad de “remotización” parcial y progresiva. Recomendación de un equipo de trabajo mixto (local – servicios de cercanía y conocimiento funcional -, remoto – en centros de la empresa en España o en instalaciones fuera de España -). Adaptación del modelo organizativo. Análisis de condiciones como horario e idioma si se opta por fuera de España.

Se trata con detalle (3 puntos)

MODELO DE FACTURACIÓN

Basado en el concepto de línea base, establecida entre ambas partes. Objetivos de la línea base. Definiciones: línea base, elemento de coste, banda base, precio base, precio unitario, rangos de validez. Coste fijo mensual en función de la línea base. Seguimiento trimestral del volumen de actividades.

Regularización de costes anual (elemento de coste, precio base y precios unitarios. Si se superase la banda base, cargo adicional en función de las actividades reales y los precios unitarios. En caso de superar el 140%, cotización separada. Ejemplo de tabla de precios de elementos de coste.

Se trata con detalle (3 puntos)

Puntuación total metodología de implantación de un servicio gestionado KYNDRYL

Amplitud del servicio:	4
Gestión de la demanda:	4
Condiciones de recepción/entrega de los trabajos o servicios:	4
Sistema de valoración de los trabajos o servicios:	4
Gestión de plazos:	4
Controles de calidad internos:	4
Aseguramiento de la calidad en las entregas o resultados del servicio:	4
Medidas para dar respuesta a cambios no previstos:	4
Herramientas para la gestión del servicio:	3
Lugar de ejecución de los trabajos:	3
Modelo de facturación:	3
TOTAL:	41 puntos

Valoración punto 2.1.2: $(41 * 18) / 55 = 13,41$ puntos

2.1.3 - Otras prestaciones valorables económicamente. Hasta 4,5 puntos

Horas adicionales: 41.360,00 €, equivalentes al 2% del importe de licitación.

Licencias, servicios o productos: 0 €.

Se aceptan estas prestaciones por un importe de 41.360,00 €.

Valoración punto 2.1.3: = 4,50 puntos

2.2 - Acuerdos de colaboración de la empresa licitadora. Hasta 5 puntos

Se presentan los siguientes acuerdos con las empresas fabricantes:

VMware	Authorized Principal Partner
Citrix	Relación comercial a través de distribuidores Mayoristas del Fabricante
Microsoft	Partner de Soluciones, Especializaciones y Experto en servicios administrado (MSP) experto Azure

Symantec	Registered Partner
Cisco	Global Gold Integrator
Red Hat	Global System Integrator
Veritas	Platinum Partner
Oracle	Partner Network Member
IBM	Platinum Business Partner
Entrust	Relación comercial a través de distribuidores Mayoristas del Fabricante
Imperva	Relación comercial a través de distribuidores Mayoristas del Fabricante
Infoblox	Relación comercial a través de distribuidores Mayoristas del Fabricante
Microstrategy	Relación comercial a través de distribuidores Mayoristas del Fabricante

El nivel de los acuerdos es muy variable, desde simples acuerdos de relación comercial para venta o distribución (de muy escaso o nulo interés para Ibermutua) hasta acuerdos estratégicos que requieren contar con personal de muy alto nivel en la tecnología del fabricante. Hay algunos acuerdos de mayor nivel con algunos fabricantes cuya importancia dentro de la plataforma tecnológica de Ibermutua es muy elevada.

Por ello, se considera que estos acuerdos **son algo convenientes para Ibermutua**

Valoración punto 2.2: = 2,5 puntos

- **KNOWMAD MOOD**

2.1.1 – Metodología de dirección y seguimiento. Hasta 22,5 puntos

La empresa presenta una memoria estructurada en su índice de la misma manera que se solicita en el pliego, facilitando la localización de los conceptos a valorar.

La empresa hace una presentación de esta memoria en la que especifica que el modelo propuesto “*es compatible con la implantación de nuestro modelo de Servicio Gestionado en toda su extensión*”; a lo largo de esta memoria se enfocan bastantes aspectos como si se tratase de un servicio gestionado, en vez de personal de apoyo de asistencia técnica, que es lo que se solicita.

MÉTODOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Basado en ITIL. Nivel estratégico: diligencias previas (aspectos administrativos y contractuales – interlocutores, equipo -), transición (dos meses, objetivos – planificación, adquisición del conocimiento, estabilización -), servicio regular y devolución (simétrico al de transición). Nivel de operación y mejora continua: apoyado en herramientas JIRA de Ibermutua (cuadros de mando con su detalle; tipos de tareas (SBIs) – incidencias, evolutivos, ingeniería y peticiones y consultas -). Reporting: lista de informes con algún detalle de su composición (actas de reuniones, evolución de la demanda y de la capacidad, KPIs y valoración de usuarios, riesgos, mejora continua); informe mensual de seguimiento (enfoque ejecutivo). Modelo de relación: centrado en necesidades de usuarios, colaboración con Ibermutua y proveedores; plan de comunicación; tres niveles de abstracción (estratégico – comité de dirección -; táctico – comité de seguimiento -; operativo – comité operativo -; composición, periodicidad, lista de principales tareas de los tres comités)

Se trata con detalle (3 puntos)

GESTIÓN DE RECURSOS

Integración del equipo en Ibermutua (adhesión a guardias, disposición de portátiles y teléfonos, ISO 27001). Selección y modificación del equipo: formación específica; normativa y procedimientos de selección; preferencia plantilla propia. Evaluación continua del equipo: periodicidad semestral; formato 360; aspectos a evaluar, participación de Ibermutua; objetivos de mejora. Equipo inicial (es el del pliego). Plan de formación: pertenecientes a la empresa, específicas para el servicio (a requerimiento de Ibermutua o por iniciativa propia), previstas por Ibermutua, gestionadas por el propio equipo (pequeñas acciones); diseño anual, tres niveles de profundidad (básico, intermedio y avanzado) y una rama por tipo de perfil solicitado.

Se trata con detalle (3 puntos)

GESTIÓN DE RIESGOS

Basada en ITIL y MAGERIT. Integrada con lo relativo a la ISO 27001. Gestión y procesos: puntos donde se pueden originar; determinación de severidad en base a impacto y probabilidad y escalado a Ibermutua; tabla con los identificados durante la propuesta. Gestión del riesgo de los activos:

procedimiento (contexto, identificación – categorización, dependencias, valor, otras dimensiones relevantes, amenazas -, análisis y evaluación – probabilidad e impacto -, plan de mitigación, seguimiento, comunicación, contramedidas); plan de mitigación (es resumen de lo anterior más formación y concienciación).

Se trata con detalle (3 puntos)

GESTIÓN DE CAMBIOS

En función del tipo de SBI (incidencia, evolutivo, ingeniería o peticiones). Incidencias: procedimiento (workaround o solución permanente). Ingeniería: procedimiento (no se adapta a personal de apoyo de asistencia técnica, sino a un servicio gestionado; se abusa de iniciales que no se explican previamente). Peticiones y consultas: procedimiento. Evolutivos: definición, procedimiento. Promoción a entornos productivos: procedimiento. Gestión de la configuración: conforme a METRICA v3; alineación con ISO 27001 y ENS y la gestión de riesgos; objetivo; identificación de los elementos, control, registro del estado, auditoría y repositorios. Intervinientes y responsabilidades: tabla con perfiles/grupos y responsabilidades (se le atribuye al perfil consultor un rol que no se pide en el pliego); comité de cambios con tres niveles (decisión, necesidad y ejecución), circunstancias de urgencia.

Se trata con detalle (3 puntos)

GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Utilización de Confluence (lista de motivos para ello y ventajas). Ibermutua forecasting (biblioteca – catálogo, tipos de elementos a documentar, cuadernos de operación, bitácora, directorio, buscador, módulo de autoservicio -, oráculo tecnológico – modelo de previsión técnica, descatalogaciones, versiones, parches, capítulos tecnológicos -, centro de competencias –perfiles especializados -). Conformidad con METRICA, ISO 27001, 27002, ENS, MAGERIT e ITIL.

Se trata adecuadamente (2 puntos)

GESTIÓN DE LA ACEPTACIÓN Y LA NO CONFORMIDAD

Mecanismos integrados en otros puntos de esta Memoria, a los que se hace referencia constantemente. Ciclo de vida de las peticiones. Verificación. Validación. Documentos específicos de la construcción y gestión de las releases; trazabilidad para aprobaciones y aceptación; utilización de capacidades de Jira. Procedimiento de gestión de no conformidades: detección, clasificación y evaluación, análisis de causa raíz, plan de subsanación, cierre.

Se trata adecuadamente (2 puntos)

GESTIÓN DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SOFTWARE

Fundamentado en la concepción “shift left”. Plan de quince pasos basados en METRICA v3, ISTQB e ITIL. Plan de calidad y preparación de entornos (alcance y contenido, entornos propuestos). DoD y refinamiento de backlog (definición de criterios para ello, entregables). Verificación UX. Validación UX con usuarios. Calidad del código (inspecciones, revisiones – SonarQube, PMD, CheckStyle, SonarLint -). Verificación frontend y backend (pruebas unitarias). Verificación de la integración (pruebas de

integración – Postman –, funcionales – Cypress –, de regresión, end to end, smoke test, no funcionales – carga, estrés, resistencia, JMeter, Gatling –, de seguridad). Validación DTAG. Validación usuarios. Preparación producción y rollback. Pruebas de paralelo. Cambio de agujas. Piloto. Incorporación del resto de usuarios. Traspaso de conocimiento a mantenimiento. Tabla con detalle de todas las herramientas utilizadas. Quality watchers: indicadores para seguimiento y control

Se trata en profundidad (4 puntos)

Puntuación total metodología de Dirección y Seguimiento KNOWMAD MOOD

Métodos de seguimiento y control:	3
Gestión de Recursos:	3
Gestión de Riesgos:	3
Gestión de Cambios:	3
Gestión de la Documentación:	2
Gestión de la Aceptación y la No Conformidad:	2
Gestión del Aseguramiento de la Calidad del Software:	4

TOTAL: 20 puntos

Valoración punto 2.1.1: $(20 * 22,5) / 35 = 12,85$ puntos

2.1.2 - Metodología de implantación de un servicio gestionado. Hasta 18 puntos

La empresa presenta una memoria de 57 páginas (inicio en la página 44, final en la página 100 del documento presentado (“knowmad mood-IBRM5025-SGEST-Infraestructura-IVL.pdf”). Se ha comprobado que no existen errores de numeración y que todas las páginas tienen contenido. Tampoco se aprecia algún error evidente de conversión o “maquetación” que permitiera situar a la empresa dentro del tamaño solicitado.

En la página 17 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (punto 19.2.1), en el criterio 2.1.2 (2. Criterios sometidos a un juicio de valor -> 2.1. Apoyo a la Dirección del Proyecto -> 2.1.2. Metodología de implantación de un servicio gestionado) se especifica lo siguiente:

“La memoria o informe presentado para exponer este punto no puede exceder de 50 páginas”

Es por ello por lo que no se puede valorar este criterio, adjudicando 0 puntos a esta empresa, tal y como se recoge también en el punto 21.3 del citado Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares:

“La superación del límite de extensión señalado (número de hojas y caras), supondrá la no valoración de este apartado y, por tanto, que la oferta se valore en este ítem con cero (0) puntos”

AMPLITUD DEL SERVICIO

- (-)

GESTIÓN DE LA DEMANDA

- (-)

CONDICIONES DE RECEPCIÓN/ENTREGA DE LOS TRABAJOS O SERVICIOS

- (-)

SISTEMA DE VALORACIÓN DE LOS TRABAJOS O SERVICIOS

- (-)

GESTIÓN DE PLAZOS

- (-)

CONTROLES DE CALIDAD INTERNOS

- (-)

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS ENTREGAS O RESULTADOS DEL SERVICIO

- (-)

MEDIDAS PARA DAR RESPUESTA A CAMBIOS NO PREVISTOS

- (-)

HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO

- (-)

LUGAR DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

- (-)

MODELO DE FACTURACIÓN

- (-)

Puntuación total metodología de implantación de un servicio gestionado KNOWMAD MOOD

Amplitud del servicio:	-
Gestión de la demanda:	-
Condiciones de recepción/entrega de los trabajos o servicios:	-
Sistema de valoración de los trabajos o servicios:	-
Gestión de plazos:	-
Controles de calidad internos:	-
Aseguramiento de la calidad en las entregas o resultados del servicio:	-
Medidas para dar respuesta a cambios no previstos:	-
Herramientas para la gestión del servicio:	-
Lugar de ejecución de los trabajos:	-
Modelo de facturación:	-
TOTAL:	0 puntos

Valoración punto 2.1.2: $(0 * 18) / 55 = 0$ puntos

2.1.3 - Otras prestaciones valorables económicamente. Hasta 4,5 puntos

Horas adicionales: 41.364,00 €, equivalentes al 2% del importe de licitación (el 2,00019%).

Licencias, servicios o productos: Se ofertan 440 jornadas de un "Service Management", con diversas funciones de interlocución y liderazgo, valoradas en 231.189,20 €. Este servicio no tiene especial interés para Ibermutua, ya que sus funciones deben ser resueltas según lo descrito en los apartados "Métodos de seguimiento y control" y "Gestión de recursos" de la memoria de "Metodología de Dirección y Seguimiento". No obstante, si la empresa lo considera conveniente, puede resolver lo expuesto en los anteriores puntos mediante este otro perfil.

Se aceptan las prestaciones ofrecidas, valorando hasta el umbral de sociedad, por un importe de 41.360,00 €.

Valoración punto 2.1.3: = 4,50 puntos

2.2 - Acuerdos de colaboración de la empresa licitadora. Hasta 5 puntos

Se presentan los siguientes acuerdos con las empresas fabricantes:

VMware	No disponemos de acuerdo.
Citrix	No disponemos de acuerdo.
Microsoft	Gold Partner. Designaciones Datos e IA, Innovación digital y de aplicaciones. Competencias: Cloud Platform, Application Development, Application Integration, DevOps, Data Analytics, Cloud Productivity, Project and Portfolio management

Symantec	No disponemos de acuerdo.
Cisco	Partner Select.
Red Hat	Premiere Business Partner y Training Partner, adicionalmente, la competencia Cloud Infrastructure
Veritas	No disponemos de acuerdo.
Oracle	No disponemos de acuerdo.
IBM	Silver Partner
Entrust	No disponemos de acuerdo.
Imperva	No disponemos de acuerdo.
Infoblox	No disponemos de acuerdo.
Microstrategy	No disponemos de acuerdo.

El nivel de los acuerdos es muy variable, desde simples acuerdos de relación comercial para venta o distribución (de muy escaso o nulo interés para Ibermutua) hasta acuerdos estratégicos que requieren contar con personal de muy alto nivel en la tecnología del fabricante. Hay pocos acuerdos de mayor nivel con algunos fabricantes cuya importancia dentro de la plataforma tecnológica de Ibermutua es muy elevada.

El nivel de los acuerdos es muy variable, desde simples acuerdos de venta o distribución hasta acuerdos estratégicos que requieren contar con personal de muy alto nivel en la tecnología del fabricante. Los acuerdos de mayor nivel son mayoritariamente con fabricantes cuya importancia dentro de la plataforma tecnológica de Ibermutua es muy elevada.

Por ello, se considera que estos acuerdos **son poco convenientes para Ibermutua**

Valoración punto 2.2: = 1,25 puntos

- CAPGEMINI

2.1.1 – Metodología de dirección y seguimiento. Hasta 22,5 puntos

La empresa presenta una memoria estructurada en su índice de la misma manera que se solicita en el pliego, facilitando la localización de los conceptos a valorar.

La empresa centra bastantes aspectos de esta memoria en un modelo en el que ella gestiona el servicio, en vez de centrarse en un modelo de personal de apoyo de asistencia técnica, que es lo que se solicita en el pliego.

MÉTODOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Eje proyecto (modelo de trabajo basado en WaterScrumFall, combinando Scrum con PMBook; fases – planificación y diseño, desarrollo iterativo (sprints), pruebas y validación, entrega e implementación -; explicación Scrum; procesos DevOps, activity log en Excel con plantillas; gestión y explotación con herramientas ITSM y BI). Eje complejidad-gestión (mismas fases que el punto anterior, se inicia para definir modelo de relación, puntos de seguimiento, anticipación a la demanda, desviaciones, entregas).

Se trata adecuadamente (2 puntos)

GESTIÓN DE RECURSOS

Copia de los requisitos del pliego. On-boarding (presentación candidato, validación perfil por Ibermutua, incorporación, documentación y formación, entrevista, feedback). Demanda (proceso interno de Capgemini con asignación interna o contratación externa). Rotación de los equipos (gestión de retención basada en flexibilidad, conciliación, desarrollo profesional y ambiente de trabajo; plan de desarrollo personal para cada integrante; proyectos; evaluación desempeño cada tres o seis meses; transferencia del conocimiento – documentación, reuniones, herramientas -). Plan de formación (capacitación inicial, continua y autoformación, evaluación, planes de acción, planificación).

Se trata adecuadamente (2 puntos)

GESTIÓN DE RIESGOS

Identificar, evaluar probabilidad e impacto, clasificar, acciones para minimizar, seguimiento. Áreas de riesgos (ejecutivo, funcional, organizativo, de recursos y del proyecto). Basado en detección y resolución de problemas e incidencias. Control en función de probabilidad e impacto; plan de contingencia.

Se trata adecuadamente (2 puntos)

GESTIÓN DE CAMBIOS

Definiciones. Al inicio del contrato se definirá la metodología. Gestor del servicio como change manager para cambios relevantes. Clasificación de cambios según su impacto: crítico o alto (planificación, pruebas, marcha atrás), medio (parámetros de clasificación), bajo.

Se trata de forma superficial (1 punto)

GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Gestión del conocimiento (base de conocimiento con el repositorio que designe Ibermutua) Gestor del servicio asume rol de gestor documental. Ejemplo de política de etiquetado de documentación.

Se trata de forma superficial (1 punto)

GESTIÓN DE LA ACEPTACIÓN Y LA NO CONFORMIDAD

Se propone un ejemplo de criterios y umbrales de aceptación, pero centrados únicamente en aspectos del contrato y equipo; se contemplan desviaciones y planes de acción, pero centrado en lo mismo.

Se trata de forma superficial (1 punto)

GESTIÓN DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SOFTWARE

Se centra al principio en la gestión del cambio. Matriz RACI con responsabilidades y actores cuando se produce un cambio debido al despliegue de un nuevo software.

Se trata de forma superficial (1 punto)

Puntuación total metodología de Dirección y Seguimiento CAPGEMINI

Métodos de seguimiento y control:	2
Gestión de Recursos:	2
Gestión de Riesgos:	2
Gestión de Cambios:	1
Gestión de la Documentación:	1
Gestión de la Aceptación y la No Conformidad:	1
Gestión del Aseguramiento de la Calidad del Software:	1

TOTAL: 10 puntos

Valoración punto 2.1.1: $(10 * 22,5) / 35 = 6,42$ puntos

2.1.2 - Metodología de implantación de un servicio gestionado. Hasta 18 puntos

La empresa presenta una memoria estructurada en su índice de la misma manera que se solicita en el pliego, facilitando la localización de los conceptos a valorar.

Ninguno de los puntos de la metodología se encuentra particularizado adecuadamente al proyecto.

AMPLITUD DEL SERVICIO

Transición de un modelo a otro. Descripción de su modelo de servicio gestionado. Modelo organizativo del servicio. Organización del equipo de trabajo. Perfiles utilizados (son los genéricos descritos en el PPT). Modelo de gobierno. Esquema de comités. (en este punto no se describe nada concreto de las tareas a realizar ni la forma de abordarlas, solo descripciones genéricas)

Se trata de forma superficial (1 punto)

GESTIÓN DE LA DEMANDA

Definiciones y alcance (identificar, evaluar, priorizar y planificar). Objetivos (predicción, alineación con objetivos estratégicos, equilibrio con capacidad, reducción de costes, satisfacción usuarios). Componentes. Beneficios. Retos (mejora continua). Buenas prácticas (monitorizar tendencias, herramientas de análisis de escenarios, procesos de colaboración y comunicación, plazos realistas, planes de choque en caso de errores) (este punto se centra en definiciones de qué es la gestión de la demanda, pero no en cómo llevarla a cabo en este caso)

Se trata de forma superficial (1 punto)

CONDICIONES DE RECEPCIÓN/ENTREGA DE LOS TRABAJOS O SERVICIOS

Se elaborará un plan de aseguramiento de la calidad en el que se articulará la provisión de los servicios. Transferencia del conocimiento durante la transición y posterior asunción de responsabilidades (hace referencia a plazos del PPT que no existen en el mismo). Se desarrollará un plan de transición. Condiciones para la solicitud de proyectos. Gestión, informes y seguimiento de proyectos (estimación, perfiles, jornadas, lista de documentos) Seguimiento del contrato (semanal y mensual, ANS establecidos, facturación).

Se trata adecuadamente (2 puntos)

SISTEMA DE VALORACIÓN DE LOS TRABAJOS O SERVICIOS

Cumplimiento de ANS. Comités de seguimiento recurrentes. Encuestas de satisfacción. Informes de control y seguimiento.

Se trata de forma superficial (1 punto)

GESTIÓN DE PLAZOS

Medición del rendimiento de las prestaciones proporcionadas. Actividades de la monitorización. Informes de nivel de servicio (cumplimiento de ANS, estados, hitos, riesgos. ANS propuestos (cumplimiento de plazos, gestión de la demanda, recepción/entrega de trabajos o servicios, informes de seguimiento y específicos). Métricas Agile (SPs entregados, % entregas vs comprometidas, % mejora de velocidad, base sprints pendientes, % defectos que llegan a producción). Plan de mejora continua (sesiones de retrospectiva).

Se trata adecuadamente (2 puntos)

CONTROLES DE CALIDAD INTERNOS

Plan de calidad (aspectos organizativos, comités, procedimientos) (estructura del equipo de producción, organización Ibermutua y Capgemini, gestión de la configuración, estándares) (definición de recursos, componentes que se utilizarán, responsabilidades y métodos para el control de calidad). OTACE (encuestas a clientes).

Se trata adecuadamente (2 puntos)

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS ENTREGAS O RESULTADOS DEL SERVICIO

Planificación de la calidad, evaluación y mejora. Objetivos (calidad del proceso, del producto y de la gestión). Informes / entregas de seguimiento (de mantenimiento básico, de peticiones, específicos o a demanda) (composición de los informes). Registro de incidencias, consultas y problemas y gestión de las peticiones asignadas con las herramientas de Ibermutua. Tabla de ejemplo de modelos de informes e imágenes de los mismos. Informe del nivel del servicio (contenido). Reporting inteligente (desglose detallado de la diferente información accesible). Adaptación en función de la evolución y necesidades. Dashboard de ejemplo.

Se trata con detalle (3 puntos)

MEDIDAS PARA DAR RESPUESTA A CAMBIOS NO PREVISTOS

Definición del cambio. Origen. Procedimiento de gestión del cambio (descripción, evaluación, aceptación).

Se trata de forma superficial (1 punto)

HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO

Activity log basado en Excel con plantillas preconfiguradas. Herramienta ITSM para seguimiento. Herramienta de BI. Metodología de gestión del servicio (UniQuE, propio de Capgemini, engloba todas las fases del servicio) (líneas de trabajo, fases, puertas de validación, actividades, tareas) (elementos clave para el servicio). Metodología propia de Capgemini (USM, aspectos a gestionar, integrando las mejores prácticas). Capgemini Lean Foundation – marco Agile de trabajos –, principales principios (voz del cliente, compromiso de la dirección, flexibilidad de la organización, gestión de flujos, marco de

reuniones operacionales, gestión visual, A3 thinking, estandarización del trabajo, analítica de datos, procesos de automatización – ciclos de vida -). Plan de gestión del conocimiento. Plan de backups, Programa Onboarding. Gestión de capacidades. Academia Ibermutua.

Se trata en profundidad (4 puntos)

LUGAR DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

Mismas condiciones que técnicos de Ibermutua. Desde oficinas de Capgemini o teletrabajo, asistencias puntuales. En fase de ejecución, desde oficinas de Capgemini en Madrid. Flexibilidad y conciliación personal. Horario de trabajo. Condiciones de guardias y trabajos fuera de horario laboral según pliego.

Se trata con detalle (3 puntos)

MODELO DE FACTURACIÓN

Definición de hitos y conceptos facturables. Facturación mensual, de forma lineal, del total del servicio gestionado acordado por Ibermutua.

Se trata adecuadamente (2 puntos)

Puntuación total metodología de implantación de un servicio gestionado CAPGEMINI

Amplitud del servicio:	1
Gestión de la demanda:	1
Condiciones de recepción/entrega de los trabajos o servicios:	2
Sistema de valoración de los trabajos o servicios:	1
Gestión de plazos:	2
Controles de calidad internos:	2
Aseguramiento de la calidad en las entregas o resultados del servicio:	3
Medidas para dar respuesta a cambios no previstos:	1
Herramientas para la gestión del servicio:	4
Lugar de ejecución de los trabajos:	3
Modelo de facturación:	2
TOTAL:	22 puntos

Valoración punto 2.1.2: $(22 * 18) / 55 = 7,2$ puntos

2.1.3 - Otras prestaciones valorables económicamente. Hasta 4,5 puntos

Horas adicionales: 0 €.

Licencias, servicios o productos: Se ofertan 150 jornadas (1.200 horas) de un "Service Delivery Manager", con diversas funciones de interlocución y liderazgo, valoradas en 115.200,00 €. Este servicio no tiene especial interés para Ibermutua, ya que sus funciones deben ser resueltas según lo descrito en diversos apartados de la memoria de "Metodología de Dirección y Seguimiento". No obstante, si la empresa lo considera conveniente, puede resolver lo expuesto en la citada memoria mediante este otro perfil. También se oferta la realización de workshops trimestrales, consistentes en sesiones de innovación tecnológica, aunque no se especifica ningún valor económico para ello.

Se aceptan las prestaciones ofrecidas, valorando hasta el umbral de saciedad, por un importe de 41.360,00 €.

Valoración punto 2.1.3: = 4,50 puntos

2.2 - Acuerdos de colaboración de la empresa licitadora. Hasta 5 puntos

Se presentan acuerdos con las siguientes empresas fabricantes:

VMware	
Citrix	Partner global de Citrix Partner Success Program
Microsoft	Partner de soluciones, con diversas especializaciones y proveedor de servicios especializados (MSP) experto de Azure
Symantec	
Cisco	Acuerdo de Partner de Canal Indirecto
Red Hat	Global System Integrator
Veritas	Silver Partner
Oracle	PartnerNetwork Member
IBM	Platinum Partner
Entrust	
Imperva	
Infoblox	
Microstrategy	Proveedor de soluciones

El nivel de los acuerdos es muy variable, desde simples acuerdos de venta o distribución hasta acuerdos estratégicos que requieren contar con personal de muy alto nivel en la tecnología del fabricante. Los acuerdos de mayor nivel son mayoritariamente con fabricantes cuya importancia dentro de la plataforma tecnológica de Ibermutua es muy elevada.

Por ello, se considera que estos acuerdos **son bastante convenientes para Ibermutua**

Valoración punto 2.2: = 3,75 puntos

RESUMEN

El cuadro resumen general con todas las puntuaciones obtenidas es el siguiente:

	Crit. 2.1.1	Crit. 2.1.2	Crit. 2.1.3	Crit. 2.2	TOTAL
KYNDRYL	19,28	13,41	4,50	2,50	39,69
KNOWMAD MOOD	12,85	0,00	4,50	1,25	18,6
CAPGEMINI	6,42	7,20	4,50	3,75	21,87

Valorado por: Ignacio José Nieva Gómez

Jefe de Departamento de la Dirección
de Tecnología Aplicada a la Gestión

Vº Bº

Juan Rueda Vicente

Director de la Dirección de Tecnología Aplicada a la
Gestión