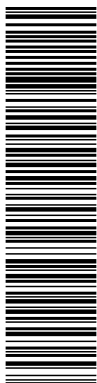


DOCUMENTO EC DOCUMENTO GENERICO: PRO-37-2023 - GR 59390 - INFORME VALORACIÓN CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: NDZ6V-JCM4E-65K1F Página 1 de 16	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Gabriel María Fortes Aguilar, Informática - Responsable, de PROCESA - Sociedad de Desarrollo de la Ciudad Autónoma de Ceuta. Firmado 04/12/2023 08:42	ESTADO FIRMADO 04/12/2023 08:42



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 528788 NDZ6V-JCM4E-65K1F-6E746F097FE9E031F16BFA080EAEAA3FC4E4FB933) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://portal.procesa.es>

INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR SERVICIOS Y SUMINISTRO PARA LA IMPLANTACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE UN SISTEMA PARA DESCONGESTIÓN DE LA FRONTERA (PRO-37-2023 - GR 59390-2023)

1.- INTRODUCCIÓN

El presente documento conforma el informe técnico de valoración, resultado del análisis técnico de evaluación atendiendo a los criterios de adjudicación valorables mediante un juicio de valor, de la(s) oferta(s) presentada(s).

2.- ANTECEDENTES

El objeto del contrato, es el SERVICIOS Y SUMINISTRO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PROYECTO INTEGRAL LLAVE EN MANO PARA LA PROVISIÓN Y EXPLOTACIÓN DE UN SISTEMA PARA LA DESCONGESTIÓN DE LA FRONTERA DE “EL TARAJAL” DE CEUTA CON MARRUECOS (PRO-37-2023 - GR 59390-2023).

El 7 de noviembre 2023 se publicó en la Plataforma de contratación del sector público la licitación por procedimiento abierto del expediente de referencia. El plazo de presentación de ofertas finalizó el 23/11/2023. El presupuesto base de licitación es de 204.776 € (IPSI excluido) y el plazo de ejecución de un año desde la formalización del contrato.

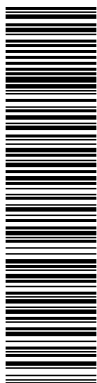
El punto 23.2. del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, relativo a la apertura de documentación técnica sometida a juicio de valor, expone lo siguiente:

*La Mesa de Contratación, una vez calificada la documentación general y realizadas las subsanaciones y, en su caso, aportadas las aclaraciones o documentos complementarios requeridos, o transcurrido el plazo que se hubiere conferido al efecto, realizará la apertura del **archivo electrónico nº 2** de los licitadores admitidos, que contiene la documentación técnica comprensiva del criterio de adjudicación previsto en cláusula 13.A del presente pliego, cuya ponderación depende de un juicio de valor. La presentación práctica a efectuar por los licitadores se realizará dentro del proceso de evaluación de los criterios cuantificables por juicio de valor, una vez haya sido estudiada la información aportada por cada licitador en su Memoria técnica.*

La valoración se efectuará por la mesa de contratación, si interviene, o por los servicios dependientes del órgano de contratación en caso contrario, a cuyo efecto se podrán solicitar los informes técnicos que considere precisos de conformidad con lo previsto en el artículo 150.1 y 157.5 de la presente Ley.

En base a lo expuesto anteriormente, la Mesa de Contratación trasladó al técnico responsable del área de informática de PROCESA, la oferta técnica presentada con la documentación relativa a los criterios evaluables mediante juicio de valor, para su estudio y valoración. El licitador que presentó oferta fue el siguiente:

CHAARA APP, con CIF B44768729.



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 528788 NDZ6V-JCM4E-65K1F 6E746F097FE9E031F16BFA080E5AA3FC4E4FB933) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://portal.procesa.es

3.- CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR.

De conformidad con lo previsto en la cláusula 13.a) del Pliego de Condiciones Administrativas Particulares, los criterios evaluables mediante juicio de valor se han valorado hasta un máximo de **49 puntos**, divididos en los siguientes conceptos:

ID	CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR	PUNT. MÍNIMA	PUNT. MÁXIMA
1	Memoria técnica	30	49
TOTAL		30	49

Según lo expuesto en el PCAP, para la valoración de este apartado, el licitador deberá aportar en su oferta una memoria técnica cuyo contenido deberá coincidir con el índice detallado en el propio PCAP. Se han definido los siguientes criterios para la evaluación de la propuesta del licitador mediante criterios sometidos a juicio de valor, en los que una vez analizada la memoria técnica presentada, se muestran, además, los puntos coincidentes con dicha memoria para su correcta identificación y valoración.

CRITERIO 1

Planificación del proyecto

Coincidente con: Punto I de la memoria técnica presentada (I. Planificación del servicio)

Puntuación máxima a obtener: 12 puntos

Subcriterio 1:

Metodología ejecución y Plan de Implantación

Coincidente con: punto I.A.a de la memoria técnica presentada

Puntuación máxima a obtener: 8 puntos

Aspectos a valorar Subcriterio 1:

- a) **Plan de implantación (4 puntos):** - Idoneidad de actividades y tareas propuestas al proyecto. – Adecuación del cronograma de ejecución a las fases de ejecución. – Coherencia de las actividades y tareas con los entregables de cada fase con la totalidad del proyecto.

Coincidente con: punto I.A.a.) de la memoria técnica presentada.

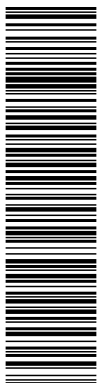
- b) **Servicio de mantenimiento y soporte:** Tareas asociadas al soporte. – Herramientas. –Canales asociados a las incidencias, peticiones y consultas. –Etc.

Coincidente con: punto I.A.b. de la memoria técnica presentada.

Subcriterio 2:

Descripción del Plan de Devolución.

DOCUMENTO EC DOCUMENTO GENERICO: PRO-37-2023 - GR 59390 - INFORME VALORACIÓN CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: NDZ6V-JCM4E-65K1F Página 3 de 16	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Gabriel María Fortes Aguilar, Informática - Responsable, de PROCESA - Sociedad de Desarrollo de la Ciudad Autónoma de Ceuta. Firmado 04/12/2023 08:42	ESTADO FIRMADO 04/12/2023 08:42



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 528788 NDZ6V-JCM4E-65K1F 6E746F097FE9E031F16BFA080E5AA3FC4E4FB933) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://portal.procesa.es>

Coincidente con: punto I.A.c. de la memoria técnica presentada.

Puntuación máxima a obtener: 1 punto

Aspecto a valorar subcriterio 2:

- a) Plan de Devolución: metodología, recursos comprometidos y procedimientos.

CRITERIO 2

Módulos funcionales y alcance de los trabajos.

Coincidente con: Punto II de la memoria técnica presentada.

Puntuación máxima a obtener: 35 puntos.

Subcriterio 1

Grado de adecuación con los requerimientos funcionales del sistema

Coincidente con: punto 3.1 de la memoria técnica presentada.

Puntuación máxima a obtener subcriterio 1: 18 puntos.

Aspectos a valorar subcriterio 1:

- a) Solución integral: Descripción del sistema integral: arquitectura, componentes, y, en general, cómo da respuesta a los requerimientos expresados en el pliego de prescripciones técnicas.

Coincidente con punto II.A.a. de la memoria técnica presentada.

Puntuación máxima a obtener: 6 puntos.

- b) Expedición de tiquets, evaluando aspectos tales como: -Operativa de expedición. -Opciones de expedición. -Medidas de seguridad ante el fraude. -Etc.

Coincidente con punto II.A.b. de la memoria técnica presentada.

Puntuación máxima a obtener: 6 puntos.

- c) Estimación de tiempos de espera, evaluando aspectos tales como: - Mecanismo de estimación. -Operatividad con el usuario. -Posibilidades de parametrización.

Coincidente con punto II.A.c. de la memoria técnica presentada.

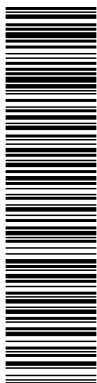
Puntuación máxima a obtener: 6 puntos.

Subcriterio 2

Aplicación móvil para usuario final

Coincidente con punto II.B. de la memoria técnica presentada

DOCUMENTO EC DOCUMENTO GENERICO: PRO-37-2023 - GR 59390 - INFORME VALORACIÓN CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: NDZ6V-JCM4E-65K1F Página 4 de 16	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Gabriel María Fortes Aguilar, Informática - Responsable, de PROCESA - Sociedad de Desarrollo de la Ciudad Autónoma de Ceuta. Firmado 04/12/2023 08:42	ESTADO FIRMADO 04/12/2023 08:42



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 528788 NDZ6V-JCM4E-65K1F 6E746F097FE9E031F166FA080EAEAA3FC4E4FB933) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://portal.procesa.es

Aspecto a valorar subcriterio 2

Se valorarán aspectos tales como: -Funcionalidad de la aplicación. –Principios de diseño y usabilidad.

Puntuación máxima a obtener: 6 puntos

Subcriterio 3

Aplicación móvil de operador de campo

Coincidente con punto II.C. de la memoria técnica presentada

Aspecto a valorar subcriterio 3

Se valorarán aspectos tales como: -Funcionalidad de la aplicación. –Principios de diseño y usabilidad.

Puntuación máxima a obtener: 6 puntos

Subcriterio 4

Aplicación para Administración

Coincidente con el punto II.D. de la memoria técnica presentada

Aspecto a valorar subcriterio 4:

Funcionalidad de la aplicación, evaluando cuestiones como: -Opciones para la extracción de información. –Opciones para generación de gráficos. – Posibilidades de parametrización. –Diseño y usabilidad. –Etc.

Puntuación máxima a obtener: 6 puntos

CRITERIO 3

Equipo de trabajo

Coincidente con: Punto E. de la memoria técnica presentada

Puntuación máxima a obtener: 2 puntos

Subcriterio 1

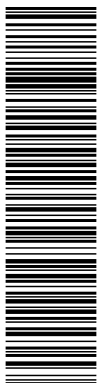
Detallar el equipo propuesto y las condiciones de ejecución del servicio donde se muestre que cuenta con las capacidades técnicas y analíticas necesarias para la prestación del servicio.

Aspecto a valorar subcriterio 1:

Composición y organización del equipo de trabajo, identificando organigrama, perfiles, roles y relación entre ellos de acuerdo a la asignación de recursos humanos en las diferentes fases del proyecto.

Puntuación máxima a obtener: 2 puntos

DOCUMENTO EC DOCUMENTO GENERICO: PRO-37-2023 - GR 59390 - INFORME VALORACIÓN CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: NDZ6V-JCM4E-65K1F Página 5 de 16	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Gabriel María Fortes Aguilar, Informática - Responsable, de PROCESA - Sociedad de Desarrollo de la Ciudad Autónoma de Ceuta. Firmado 04/12/2023 08:42	ESTADO FIRMADO 04/12/2023 08:42



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 528788 NDZ6V-JCM4E-65K1F 6E746F097FE9E031F166FA080EAEAA3FC4E4FB933) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://portal.procesa.es>

CRITERIO 1:

PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO (Máximo de 12 puntos).

Aspecto a valorar 1.1.a) Plan de implantación.

Plan de implantación:

- *Idoneidad de actividades y tareas propuestas al proyecto.*
- *Adecuación del cronograma de ejecución a las fases de ejecución.*
- *Coherencia de las actividades y tareas con los entregables de cada fase con la totalidad del proyecto.*

PERSPECTIVA A

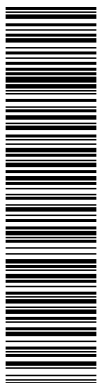
En base al correcto desarrollo del plan de implantación, en la memoria presentada y, más concretamente en este aspecto a valorar, se exponen los distintos entregables, que, aunque no se detalla expresamente que se facilitan en modo SaaS, se asume que, al estar adecuadamente especificado en el apartado 2 (Alcance del contrato) del PPT y asumirlo por tanto con la participación en esta licitación, no existirán servidores on-promise que se deberían instalar en entornos adecuadamente securizados. En el punto 1, de idoneidad de actividades y tareas propuesta al proyecto se enumeran algunas de las acciones sin explicar cómo contribuyen, al menos en rasgos enfocados a la implantación, a la solución del problema planteado.

En cuanto a la adecuación del cronograma y por el breve plazo de implantación existente, se suministra la información mínima sobre dichos plazos y disponibilidad de la solución en su modo “producción”. No se indica el número de dispositivos móviles a suministrar, aunque dicho dato tampoco figura en el PPT. Por tanto, debe asumirse que serán los necesarios para el correcto funcionamiento del servicio y/o turnos de personal de campo, así como de administración.

En cuanto a la coherencia de las actividades, se muestra una tabla de correspondencia donde se detalla fase/entregable, con cada uno de los apartados requeridos durante la fase de planificación e implantación, aunque en el cronograma y en la coherencia, no se especifican los responsables de cada actividad o tarea asignada.

PERSPECTIVA B

La información facilitada, aunque es básica para entender la importancia que tiene en plan de implantación en licitaciones sobre aplicaciones desarrolladas a medida para el cliente, hubiera sido importante un detalle más sucinto para entender algunos aspectos clave en este aspecto a valorar. La disponibilidad de la aplicación en los Marketplaces de Android y Google, supone el cumplimiento de todos los requisitos exigidos por ambos marketplaces y eso puede causar retrasos en la disponibilidad en su publicación y puesta a disposición por parte de los usuarios finales. Tampoco se detalla un “Plan B”, en el caso de retiradas temporales de la aplicación de los marketplaces por motivos de seguridad o incumplimiento de requerimientos, dado que los marketplaces son soluciones “de terceros”, que en cualquier momento podrían retirar dicho software por cambios en sus condiciones, causando una indisponibilidad del servicio por parte de los usuarios. En algunos de los aspectos presentados, hubiera sido necesaria una exposición más detallada de las tareas a



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 528788 NDZ6V-JCM4E-65K1F 6E746F097FE9E031F166FA080EAEAA3FC4E4FB933) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://portal.procesa.es

ejecutar para así tener una mayor visión general de la metodología a seguir durante la ejecución del plan de implantación.

Al objeto de la solución SaaS, no se identifica dónde van a estar ubicados los servidores al objeto del cumplimiento de la RGPD, ni tampoco el porcentaje de disponibilidad o la ubicación del centro de datos donde va a estar alojados los recursos SaaS. En cuanto a la disponibilidad, tampoco se identifica el nivel de Tier mínimo que deberá tener el centro de datos en base a la clasificación del Uptime Institute y/o el cumplimiento del ENS u otras normas ISO que fueran de obligado cumplimiento para asegurar la disponibilidad, calidad, redundancia y seguridad.

Perspectiva A	Medio	Perspectiva B	Medio
---------------	--------------	---------------	--------------

Aspecto a valorar 1.1.b) Servicio de mantenimiento y soporte.

-Tareas asociadas al soporte. –Herramientas. –Canales asociados a las incidencias, peticiones y consultas. Etc.

PERSPECTIVA A

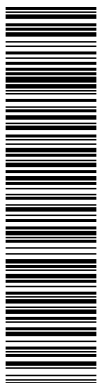
El servicio de mantenimiento y soporte en el desarrollo e implantación de una aplicación móvil tiene como objetivo principal asegurar la calidad, la eficiencia y la satisfacción de los usuarios de la aplicación, así como prolongar su vida útil y rentabilidad, por tanto, las tareas asociadas al soporte, suponen asegurar la disponibilidad del servicio en cualquiera de sus niveles (clientes o usuarios finales, operadores y administración del servicio). Por tanto es necesario que exista una adecuada información ya que de ello depende, en un proyecto de esta envergadura, que en momentos “punta”, tanto de la Operación Paso del Estrecho (OPE/Marhaba), como en festivos o períodos vacaciones, la aplicación en su conjunto pueda estar disponible de forma permanente, solventando cualquiera de las incidencias que pueda presentarse por parte del conjunto de usuarios.

A este efecto, las tareas asociadas al soporte, sus herramientas y los canales asociados a las incidencias, peticiones y consultas, se presentan de forma muy somera, sin incidir en aspectos de mejora o cumplimiento expreso sobre los horarios especificados en el apartado 4.2. del PPT y/o detalles sobre el cumplimiento del ANS propuesto en el PPT, tampoco se detalla el cumplimiento del indicador de servicio (disponibilidad del sistema), ni se muestra información sobre el soporte.

PERSPECTIVA B

Al objeto de esta perspectiva, la información no es adecuada y suficiente para entender el nivel de servicio que se prestará, habiéndolo expuesto en cuatro puntos sin la consiguiente exposición extendida, entiendo en todo caso que esto subyace en el cumplimiento expreso de lo especificado en el PPT objeto de la licitación. De igual forma tampoco se presta información sobre el mantenimiento correctivo y su desarrollo, así como el mantenimiento evolutivo al objeto del cumplimiento de factores como cambios legislativos o que afecten a la privacidad o el tratamiento de los datos que se utilicen por parte de los usuarios del servicio objeto del contrato. Tampoco se incide en la actualización de librerías, módulos o plugins que se utilicen en la aplicación o en el módulo de administración para mantenerlas seguras y compatibles con los sistemas operativos y dispositivos móviles.

DOCUMENTO EC DOCUMENTO GENERICO: PRO-37-2023 - GR 59390 - INFORME VALORACIÓN CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: NDZ6V-JCM4E-65K1F Página 7 de 16	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Gabriel María Fortes Aguilar, Informática - Responsable, de PROCESA - Sociedad de Desarrollo de la Ciudad Autónoma de Ceuta. Firmado 04/12/2023 08:42	ESTADO FIRMADO 04/12/2023 08:42



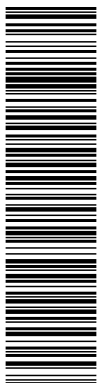
Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 528788 NDZ6V-JCM4E-65K1F-6E746F097FE9E031F16BFA0806E5AA3FC4E4FB933) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://portal.procesa.es>

En cuanto a los canales asociados a las incidencias, se detallan tres tipos, línea telefónica de atención a los usuarios, correo electrónico y herramienta web, aunque sería importante para su valoración, el detallar los tiempos de espera en el canal telefónico en momentos de alto uso donde pueden producirse incidencias que afecten de forma masiva al servicio. El usuario utilizará la solución más directa, que será el canal telefónico y es donde puede producirse cuellos de botellas y esperas que podrían afectar a la calidad y reputación del servicio, debiéndose haber detallado el refuerzo en fechas punta (OPE, períodos vacacionales o festivos de alto movimiento en frontera) de dichos servicios para asegurar unos tiempos de respuesta adecuados.

Perspectiva A	Medio	Perspectiva B	Bajo
---------------	--------------	---------------	-------------

Aspecto a valorar 1.2.a) Descripción del Plan de Devolución.			
Plan de Devolución: metodología, recursos comprometidos y procedimientos			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
<p>El Plan de devolución a valorar debe garantizar que el servicio, a través de este contrato, no entra en una situación de vendor lock-in que afecte a la calidad del servicio que prestará AMGEVICESA. De esta forma y de cara a la conformidad del proyecto una vez extinguido el presente contrato, debe asegurarse la disponibilidad permanente del servicio si existiera un cambio de proveedor, asegurando que la migración de datos y aplicaciones fuera transparente a la disponibilidad.</p> <p>En cuanto a esta perspectiva, el licitador propone en seis puntos, la estrategia principal que se llevará a cabo en su plan de devolución propuesto. Este plan aglutina en líneas principales los aspectos principales objeto del cumplimiento por parte del licitador, en los que puede entenderse de forma muy resumida que asegura su continuidad.</p>			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
<p>Bajo esta perspectiva, el licitador ofrece información muy básica, como se ha expresado anteriormente en la perspectiva A, que permiten de forma muy básica obtener el adecuado conocimiento y garantías sobre las tareas a realizar. No se ofrece ningún cuadro o gráfico específico alusivo al plan de devolución, ni tampoco ofrece un acuerdo específico de garantías de rendimiento operativo que garanticen los objetivos propuestos. Aunque los primeros cinco puntos detallados podrían entenderse como suficientes, el punto sexto, podría detallar indefensión por parte de la empresa adjudicataria entrante, si no se asegura que la migración comprende el 100% del material a transferir. De hecho, uno de los aspectos más importantes a tener en cuenta, es el entendimiento entre ambos adjudicatarios (saliente y entrante), que asegure un correcto soporte e integridad de los datos, así como el seguimiento del cumplimiento de los objetivos. De ello depende de igual forma el evitar posibles conflictos o reclamaciones entre las partes.</p>			
Perspectiva A	Alto	Perspectiva B	Bajo

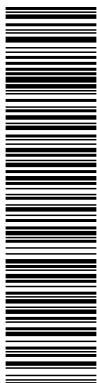
DOCUMENTO EC DOCUMENTO GENERICO: PRO-37-2023 - GR 59390 - INFORME VALORACIÓN CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: NDZ6V-JCM4E-65K1F Página 8 de 16	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Gabriel María Fortes Aguilar, Informática - Responsable, de PROCESA - Sociedad de Desarrollo de la Ciudad Autónoma de Ceuta. Firmado 04/12/2023 08:42	ESTADO FIRMADO 04/12/2023 08:42



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 528788 NDZ6V-JCM4E-65K1F 6E746F097FE9E031F16BFA080EAEAA3FC4E4FB933) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://portal.procesa.es>

Aspecto a valorar 1.3.a) Plan de formación.			
Plan de formación: -Número de cursos, idoneidad de las herramientas utilizadas, documentación y recursos empleados.			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
<p>Un plan de formación es un punto importante a valorar y tener en cuenta, dado que de ello depende que los usuarios adquieran las competencias y habilidades necesarias para aprovechar al máximo las ventajas y funcionalidades de la aplicación objeto del contrato. Un plan de formación debe tener en cuenta las características y necesidades de los usuarios, así como los objetivos, los recursos y medios disponibles para la resolución o escalado de problemas (en su caso). Los usuarios (tanto operadores de campo como administradores), deben de igual forma tener un amplio conocimiento sobre la aplicación que utilizarán los usuarios finales porque es, en definitiva, el objeto principal del servicio. Cualquier cambio o modificación en la aplicación de los usuarios finales, debe ser transmitido tanto a los operadores como a los administradores al objeto de evitar información errónea a los usuarios finales. De ello depende la calidad final y reputación del servicio objeto de este contrato.</p> <p>El licitador, en este aspecto a valorar, incluye en su memoria un plan de formación con cursos específicos tanto para operadores del embolsamiento y de la frontera como para los administradores del sistema que usen la web y/o consola de administración, proponiendo 8 (ocho) horas de formación para todos los perfiles de usuarios dada la poca complejidad del sistema propuesto. El licitador deja a criterio de AMGEVICESA, los días y horarios elegidos para el desarrollo de las tareas de formación, proporcionando así mismo una web de documentación para utilizar el sistema.</p>			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
Bajo esta perspectiva, el licitador no presenta más información que la reseñada en el último párrafo de la perspectiva anterior. Aunque se valora como suficiente la información aportada, el aspecto pedagógico, sobre todo a la hora de implantar una nueva herramienta, debe garantizar también aspectos como la motivación y el proceso de adaptación al cambio, dado que este, además, conlleva un componente tecnológico que por si mismo, constituye en muchos casos una barrera dependiendo del nivel de los usuarios a los que se dirija.			
Perspectiva A	Alto	Perspectiva B	Bajo

DOCUMENTO EC DOCUMENTO GENERICO: PRO-37-2023 - GR 59390 - INFORME VALORACIÓN CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: NDZ6V-JCM4E-65K1F Página 9 de 16	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Gabriel María Fortes Aguilar, Informática - Responsable, de PROCESA - Sociedad de Desarrollo de la Ciudad Autónoma de Ceuta. Firmado 04/12/2023 08:42	ESTADO FIRMADO 04/12/2023 08:42



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 528788 NDZ6V-JCM4E-65K1F 6E746F097FE9E031F66BFA0806E5AA3FC4FEFB933) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://portal.procesa.es>

CRITERIO 2:

MÓDULOS FUNCIONALES Y ALCANCE DE LOS TRABAJOS (Máximo de 35 puntos).

Aspecto a valorar 2.1.a) Solución integral.

Solución integral: Descripción del sistema integral: arquitectura, componentes, y, en general, cómo da respuesta a los requerimientos expresados en el pliego de prescripciones técnicas.

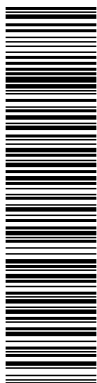
PERSPECTIVA A

La solución integral como elemento de una implantación tecnológica es una implementación que involucra todas las operaciones a realizar, abarcando al nivel estratégico, de ingeniería de procesos y de ejecución. Por tanto, la solución integral en el ámbito del objeto del contrato, requiere un planeamiento estratégico, un análisis de necesidades y objetivos, el diseño y selección de las herramientas adecuadas, así como la ejecución, el seguimiento y la evaluación de los objetivos a conseguir. El licitador bajo esta perspectiva presenta información adecuada sobre la necesidad de mejorar un problema existente, en este caso la gestión más controlada y cómoda para el usuario que va a cruzar la frontera desde Ceuta a Marruecos. Según lo expuesto y bajo una cadena de elementos concatenados, se presenta la arquitectura (aunque de forma básica), así como los componentes necesarios para el alcance de los objetivos. Mediante un gráfico expuesto en la página 9, se presentan las distintas capas como arquitectura horizontal, así como los usuarios involucrados de forma vertical, con una gestión entre usuarios y capas que permite el adecuado funcionamiento del sistema de forma integral.

PERSPECTIVA B

En cuanto a esta perspectiva, el licitador podría haber incluido un gráfico de procesos más extendido, que incluyera también la capa de seguridad, que habida cuenta de las amenazas constantes de los sistemas, se constituye en un aspecto muy necesario a tener en cuenta. Aunque de forma muy general, se da respuesta a los requerimientos expresados en el pliego de prescripciones técnicas en los distintos apartados donde existe correspondencia con la exposición de la solución integral objeto del contrato.

Perspectiva A	Alto	Perspectiva B	Bajo
---------------	-------------	---------------	-------------



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 528788 NDZ6V-JCM4E-65K1F 6E746E097E9E031F6BFA080EAEAA3FC4E4FB933) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://portal.procesa.es

Aspecto a valorar 2.1.b) Expedición de tiquets.

Expedición de tiquets, evaluando aspectos tales como: -Operativa de expedición, - Opciones de expedición. –Medidas de seguridad ante el fraude. –Etc.

PERSPECTIVA A

El licitador propone una solución de expedición de tickets “virtuales”, que permite que el usuario interactúe con una aplicación móvil o, en caso de no conocer la aplicación o no disponer de teléfono móvil o su resistencia al uso, este se le proporcionará “in situ” en el embolsamiento. El procedimiento de expedición de tickets propuesto garantiza el cumplimiento de los requisitos expuestos en el pliego de prescripciones técnicas, siendo adecuado para la comodidad de los usuarios, y garantizando de igual forma la detección de aspectos como el fraude, presentando varios casos de detección y parametrización de la aplicación al objeto de evitarlos.

PERSPECTIVA B

Aunque la información presentada es adecuada para determinar el alcance de la solución propuesta por el licitador, se podrían haber mostrado distintos diagramas de flujo o gráficos que hubieran permitido conocer con más profundidad las operativas y opciones de expedición, así como las medidas de seguridad ante el fraude.

Perspectiva A	Alto	Perspectiva B	Medio
---------------	-------------	---------------	--------------

Aspecto a valorar 2.1.c) Estimación de tiempos de espera.

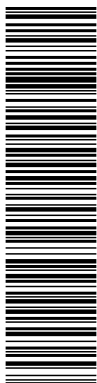
Estimación de tiempos de espera, evaluando aspectos tales como: -Mecanismo de estimación. –Operatividad con el usuario. –Posibilidades de parametrización.

PERSPECTIVA A

Los tiempos de espera y su estimación constituye uno de los puntos más importantes del proyecto, porque su cálculo adecuado evitará la congestión de la frontera. De hecho, esta aplicación se propone al objeto de evitar que el usuario final tenga que estar de forma permanente en el embolsamiento hasta que llegue su “turno de paso” por la frontera, pero al tratarse de una frontera con un tercer país, los requisitos de entrada y la congestión debida a los trámites a realizar a la entrada a Marruecos, puede terminar congestionando la frontera en su parte española debido a tiempos de espera elevados en la zona marroquí. Para ello, el licitador propone tres puntos concretos que identifican este aspecto a valorar: Un mecanismo de estimación, que recoge, guarda y promedia los tiempos, en orden a presentar posteriormente a AMGEVICESA, del tiempo medio necesario para pasar la frontera, y que el personal asignado pueda configurar de forma conveniente dicho tiempo para las citas futuras.

PERSPECTIVA B

La información aportada por el licitador al objeto de valorar este aspecto en su perspectiva B, aunque es concisa porque permite entender el mecanismo propuesto y su



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 528788 NDZ6V-JCM4E-65K1F 6E746F097E9E031F66BFA0806E5AA3FC4E4FB933) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://portal.procesa.es

parametrización, podría haberse complementado con más información o un autoaprendizaje del sistema para ofrecer tiempos recomendados de forma automática, dejando siempre a los operadores de campo y/o administradores su gestión de forma manual. Tampoco se propone ningún mecanismo de IA que permita que el sistema vaya “aprendiendo” en base a patrones repetitivos para ofrecer resultados estadísticos o funcionales.

Perspectiva A	Alto	Perspectiva B	Bajo
---------------	-------------	---------------	-------------

Aspecto a valorar 2.2.a) Aplicación móvil para usuario final.

Aplicación móvil para usuario final. Se valorarán aspectos tales como: -Funcionalidad de la aplicación. Principios de diseño y usabilidad.

PERSPECTIVA A

El licitador propone a través de este aspecto a valorar, el diseño de una App dirigida principalmente a usuarios de smartphones (Android o iOS), con una operativa básica al objeto de reservar cita con antelación para pasar la frontera, así como su consulta posterior, notificando al usuario final con 15 minutos de antelación, que debe acudir al embolsamiento para pasar la frontera en el momento asignado.

En base a ello, la aplicación opera con un código QR que el usuario debe presentar y la operativa a seguir a continuación hasta el paso por la frontera y abandono del territorio español. El licitador informa de que la comunicación de la aplicación con el servidor se llevará a cabo bajo protocolo seguro https.

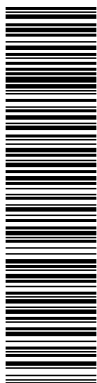
En cuanto a los principios de diseño y usabilidad, propone un interfaz intuitivo y fácil de usar, con un algoritmo secuencial de autoguiado al usuario, así mismo informa de un diseño adaptativo, gratuidad de la aplicación vía marketplaces de Android como iOS, retrocompatibilidad hasta un determinado grado y uso de memoria en los dispositivos de los usuarios finales. Así mismo el factor de personalización look & feel según los colores y/o logotipos y/o manual de identidad visual de AMGEVICESA.

PERSPECTIVA B

Valorando bajo esta perspectiva, el licitador describe las principales funcionalidades a tener en cuenta. No se muestran mockups ni gráficas que permitan ver la interfaz intuitiva y fácil que proponen. Tampoco se detallan aspectos parametrizables compatibles con la accesibilidad y/o maximización de textos o de alto contraste. En el punto 6, que se detalla a continuación: “La aplicación detectará el momento en que el usuario haya pasado la frontera y entrado en territorio marroquí mediante la monitorización de las coordenadas de su sensor GPS. Dicha monitorización sólo comenzará cuando el código QR haya sido leído en la frontera.”. Lo expuesto en dicho punto no será posible si el usuario no tiene instalada la aplicación y se le ha facilitado por parte de los operadores de campo, el código QR y el horario de presentación en el embolsamiento.

Tampoco detalla el licitador información sobre la política de privacidad en cuanto al tipo, la finalidad, la base legal, los destinatarios, el período de conservación y los derechos de los datos personales que se recogen y tratan a través de la App. La política de privacidad en cualquier caso, debe cumplir con lo establecido en el Reglamento General de Protección de

DOCUMENTO EC DOCUMENTO GENERICO: PRO-37-2023 - GR 59390 - INFORME VALORACIÓN CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: NDZ6V-JCM4E-65K1F Página 12 de 16	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Gabriel María Fortes Aguilar, Informática - Responsable, de PROCESA - Sociedad de Desarrollo de la Ciudad Autónoma de Ceuta. Firmado 04/12/2023 08:42	ESTADO FIRMADO 04/12/2023 08:42

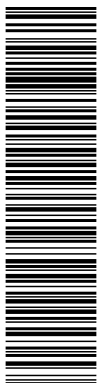


Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 528788 NDZ6V-JCM4E-65K1F 6E746F097FE9E031F16BFA080EAEAA3FC4E4FB933) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://portal.procesa.es

<p>Datos (RGPD) y la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD) en el caso de las apps que operan en el ámbito de la Unión Europea o que tratan datos de ciudadanos europeos. Así mismo, informar de los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad de sus datos personales, así como el derecho a presentar una reclamación ante la autoridad competente. El hecho de que no se recojan datos personales, no exime al adjudicatario el cumplir con lo expuesto anteriormente en un apartado específico de la App, que debe ser accesible, clara y conciso. De igual forma y en base a los permisos que tendrá que conceder el usuario a la aplicación, que en este caso, aunque no los detalla el licitador en su memoria, en el punto 3.1.2.2 del PPT se recoge que serán, como mínimo, geolocalización y la cámara del dispositivo móvil. Con lo expuesto y bajo esta perspectiva, la información no es lo suficientemente concisa, aunque si relevante y con un nivel de detalle medio.</p>			
Perspectiva A	Alto	Perspectiva B	Bajo

Aspecto a valorar 2.3.a) Aplicación móvil de operador de campo.			
<p>Aplicación móvil de operador de campo. Se valorarán aspectos tales como: -Funcionalidad de la aplicación. -Principios de diseño y usabilidad.</p>			
<p>PERSPECTIVA A</p>			
<p>El licitador presenta bajo este aspecto a valorar, una aplicación específica para operador de campo, en este caso los auxiliares que prestarán servicio tanto en la zona de embolsamiento como a la entrada de la frontera en su parte española hacia Marruecos, exponiendo la operativa de dicha aplicación, que permitirá gestionar el flujo del embolsamiento gestionando y verificando las citas hacia la frontera, así como expediente tickets a los usuarios que no posean la aplicación o no deseen instalarla, en cuyo caso este ticket o código QR generado será para un solo uso. Se expone que la comunicación entre la aplicación de campo y el servidor será bajo protocolo seguro. Detectará por geolocalización o ubicación, donde se encuentra el usuario (embolsamiento o frontera), para solicitar la operación adecuada, permitiendo realizar operaciones de acuerdo a su rol específico, como la cancelación de una cita si existen razones específicas para ello. En cuanto al nivel de autenticación del usuario, este será a través de usuario/contraseña, no informado si se mejoraría este nivel de identificación bajo un 2FA para mejorar la seguridad y el control de accesos.</p> <p>En cuanto a esta perspectiva, la información facilitada en la memoria, se encuentra aliada con lo establecido en los pliegos y el valor aportado y/o nivel de excelencia es alto.</p>			
<p>PERSPECTIVA B</p>			
<p>Bajo esta perspectiva, y en cuanto al diseño y usabilidad el licitador describe las principales funcionalidades propuestas en dicha App, aunque no se muestran mockups ni gráficas que permitan ver la interfaz intuitiva y fácil que proponen, así como aspectos del look & feel propuesto para AMGEVICESA.</p>			
Perspectiva A	Alto	Perspectiva B	Bajo

DOCUMENTO EC DOCUMENTO GENERICO: PRO-37-2023 - GR 59390 - INFORME VALORACIÓN CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: NDZ6V-JCM4E-65K1F Página 13 de 16	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Gabriel María Fortes Aguilar, Informática - Responsable, de PROCESA - Sociedad de Desarrollo de la Ciudad Autónoma de Ceuta. Firmado 04/12/2023 08:42	ESTADO FIRMADO 04/12/2023 08:42



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 528788 NDZ6V-JCM4E-65K1F 6E746E097FE9E031F166FA0806E5EA43FC4E4FB933) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://portal.procesa.es>

Aspecto a valorar 2.4.a) Aplicación para la administración.

Aplicación para la administración. Funcionalidad de la aplicación, evaluando cuestiones como: -Opciones para la extracción de información. –Opciones para generación de gráficos. –Posibilidades de parametrización. –Diseño y usabilidad. –Etc.

PERSPECTIVA A

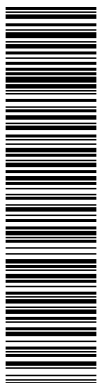
Al objeto de la valoración de este aspecto concreto a valorar, el licitador se limita a exponer bajo una lista, la batería de funcionalidades que permitirá la aplicación para la administración al objeto de “opciones para la extracción de información”, “configuración de parámetros” y “diseño y usabilidad”. No se detallan cuestiones específicas al cuadro de mando de forma expresa al objeto de parametrizar o extraer datos, aunque en el apartado “opciones para la extracción de información”, permite bajo distintas opciones, el poder trabajar con dichos datos, tanto en Excel, CSV y PDF, como a través de un API REST extraer dicha información para su posterior tratamiento. Al respecto del diseño y usabilidad, está en línea con lo requerido en el pliego de prescripciones técnicas, con diseños adaptables a los dispositivos para mejorar la experiencia de usuario, personalización look & feel para AMGEVICESA, minimización de tiempo de aprendizaje del personal asignado mediante un desarrollo intuitivo y compatibilidad con los principales navegadores web del mercado.

PERSPECTIVA B

El licitador no expone en su memoria la gestión operarios de campo al objeto de su alta/baja/modificación o bloqueo de operaciones en sus distintos roles. Tampoco se muestra información en lo relativo a “Establecer condicionantes del cálculo de tiempos de espera asociados situaciones excepcionales tales como la OPE, fiestas señaladas, etc. que dan lugar a un mayor tránsito de vehículos por la frontera”. Lo anterior es un punto básico debido a que la coincidencia con la OPE o distintas fechas señaladas, dan lugar a un mayor tránsito de vehículos por la frontera, tal y como se expone en el punto 3.1.1.3 “Aplicación para administradores” del PPT. Las demás parametrizaciones cumplen con lo especificado en el pliego de prescripciones técnicas. Aun así, la información podría haber sido más completa, ahondando en algunos puntos críticos para poder tener una perspectiva más sólida en este aspecto a valorar y haber incluido también algunas capturas de pantalla, mockups o diagramas de flujo de los menús propuestos para esta aplicación específica de administración.

Perspectiva A	Medio	Perspectiva B	Bajo
---------------	--------------	---------------	-------------

DOCUMENTO EC DOCUMENTO GENERICO: PRO-37-2023 - GR 59390 - INFORME VALORACIÓN CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: NDZ6V-JCM4E-65K1F Página 14 de 16	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Gabriel María Fortes Aguilar, Informática - Responsable, de PROCESA - Sociedad de Desarrollo de la Ciudad Autónoma de Ceuta. Firmado 04/12/2023 08:42	ESTADO FIRMADO 04/12/2023 08:42



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 528788 NDZ6V-JCM4E-65K1F 6E746F097FE9E031F16BFA080E5AA3FC4E4FB933) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://portal.procesa.es

CRITERIO 3:

EQUIPO DE TRABAJO (Máximo de 2 puntos).

Aspecto a valorar 3.1.a) Composición y organización del equipo de trabajo.

Composición y organización del equipo de trabajo, identificando organigrama, perfiles, roles y relación entre ellos de acuerdo a la asignación de recursos humanos en las diferentes fases del proyecto.

PERSPECTIVA A

El licitador y, acorde a lo requerido en el PPT, presenta una propuesta de equipo de trabajo global de cuatro personas adscritas al proyecto objeto del contrato con las siguientes clasificaciones:

- 1 Jefe de proyecto.
- 1 Consultor técnico y funcional.
- 1 Consultor experto en cálculo.
- 1 Desarrollador full stack.

Se cita igualmente su titulación, aunque no experiencia en otros proyectos de idéntica envergadura y casos de éxito. En el PPT se establecen:

Para el Jefe de Proyecto, más de 5 años de experiencia en la coordinación y supervisión de proyectos digitales multicanal: Organización, Planificación, Ejecución y Administración.

Para el Consulto técnico-funcional, más de 1 año de experiencia como consultor en aplicaciones informáticas.

Para el Consultor de experto en cálculo, no se ha establecido experiencia en el PPT.

Para el Desarrollador Full Stack: Más de 3 años de experiencia en desarrollo full stack de aplicaciones web.

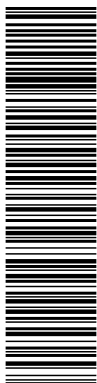
Al objeto del organigrama y relación entre el equipo de trabajo, en la página 18 (y última) de la memoria aportada, se cita

PERSPECTIVA B

Se podía haber aportado más información en lo relativo a proyectos desarrollados y las funciones específicas que tendrían dentro y durante el desarrollo del contrato (implantación y mantenimiento). El trabajo en equipo permite a sus miembros compartir habilidades y conocimientos, lo que puede mejorar la calidad del producto final objeto del contrato. Además, el trabajo en equipo ayuda a reducir el tiempo de desarrollo y la puesta en producción de la aplicación. No se indica si el equipo de trabajo realiza sus labores de forma remota o presencial, trabajando en un entorno conjunto de desarrollo, aunque esto no resulta imprescindible para la citada contratación, si es importante en base a la disponibilidad y trabajo conjunto de sus integrantes para el correcto desarrollo, así como para las reuniones de seguimiento que deban llevarse a cabo y en el que puedan estar todos los componentes del equipo de forma presencial, ya que, debido al reducido número de sus integrantes (4 personas), estos podrían participar en todas las fases junto con el licitador.

En relación a lo anterior, la información facilitada en la memoria es básica y poco relevante como para tener una perspectiva adecuada del equipo de trabajo en relación al proyecto a desarrollar objeto del contrato.

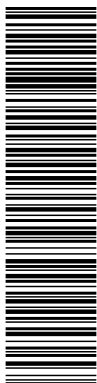
Perspectiva A	Medio	Perspectiva B	Bajo
---------------	--------------	---------------	-------------



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 528788 NDZ6V-JCM4E-65K1F 6E746F097FE9E031F166FA080E5AA3FC4E4FB933) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://portal.procesa.es>

PUNTUACIONES. MEMORIA TÉCNICA				
Aspecto a valorar	Persp. A	Persp. B	Porcentaje	Puntos
1.1.a) Plan de implantación.	Medio	Medio	58	2,32
1.1.b) Servicio de mantenimiento y soporte.	Medio	Bajo	50	2,00
				4,32
1.2.a) Descripción del Plan de Devolución.	Alto	Bajo	71	
				0,71
1.3.a) Plan de formación.	Alto	Bajo	77	
				2,31
2.1.a) Solución integral.	Alto	Bajo	75	4,50
2.1.b) Expedición de tickets.	Alto	Medio	82	4,92
2.1.c) Estimación de tiempos de espera.	Alto	Bajo	76	4,56
				13,98
2.2.a) Aplicación móvil para usuario final.	Alto	Bajo	73	
				4,38
2.3.a) Aplicación móvil de operador de campo.	Alto	Bajo	71	
				3,55
2.4.a) Aplicación para la administración.	Medio	Bajo	43	
				2,58
3.1.a) Composición y organización del equipo de trabajo.	Medio	Bajo	41	
				0,82
TOTAL MEMORIA TÉCNICA				32,65

DOCUMENTO EC DOCUMENTO GENERICO: PRO-37-2023 - GR 59390 - INFORME VALORACIÓN CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: NDZ6V-JCM4E-65K1F Página 16 de 16	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Gabriel María Fortes Aguilar, Informática - Responsable, de PROCESA - Sociedad de Desarrollo de la Ciudad Autónoma de Ceuta. Firmado 04/12/2023 08:42	ESTADO FIRMADO 04/12/2023 08:42



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 528788 NDZ6V-JCM4E-65K1F 6E746F097FE9E031F16BF4080E5EA43FC4E4FB933) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://portal.procesa.es>

PUNTUACIONES TOTALES.			
Aspecto a valorar	Punt. mínima a obtener	Punt. máxima a obtener	Punt. obtenida
Memoria técnica	30	49	32,65
TOTAL	30	49	32,65

El presente informe consta de 16 páginas numeradas.

Ceuta, a 4 de diciembre de 2023
El Responsable de Informática de
PROCESA SOCIEDAD DE DESARROLLO DE CEUTA
Gabriel María Fortes Aguilar
(Firmado electrónicamente)