

Document: contratació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DISEÑO, DESARROLLO, PUESTA EN MARCHA Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE TAXI EN MOVILIDAD EN EL ÁMBITO DE LAS ISLAS BALEARES

CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR

Índice

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DISEÑO, DESARROLLO, PUESTA EN MARCHA Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE TAXI EN MOVILIDAD EN EL ÁMBITO DE LAS ISLAS BALEARES	1
1. Objeto del expediente de licitación	3
2. Requerimientos técnicos y de servicio	3
3. Ofertas recibidas	13
3.1. Altech	13
3.1.1. Aspectos destacables de la propuesta de valor recibida	33
3.1.2. Principales limitaciones	33
3.2. Limit Technologies, S. L.	34
3.2.1. Aspectos destacables de la propuesta de valor recibida	61

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

3.2.2. Principales limitaciones	61
3.3. Nazaríes Intelligenza	62
3.3.1. Aspectos destacables de la propuesta de valor recibida	84
3.3.2. Principales limitaciones	84
4. Criterios de valoración conforme a juicio de valor	85
4.1. Descripción de criterios propuestos	85
4.2. Altech	90
4.3. Limit Technologies, S.L.	100
4.4. Nazaríes Intelligenza	108
5. Resultados del proceso de valoración	117
6. Anexo – Cumplimiento de requerimientos funcionales	119

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

1 Objeto del expediente de licitación

El expediente de contratación 2023 17674 tiene como objetivo el desarrollo de una solución tecnológica basada en tecnologías cloud y basadas en microservicios que permita proveer de servicios de transporte urbano e interurbano vía taxi a los usuarios de las Islas Baleares, de forma que contribuya a general una propuesta de valor integral a los diferentes colectivos identificados a lo largo de cada una de las fases que constituyen el proyecto, de forma progresiva y dinámica, adaptada a las necesidades cambiantes de la sociedad y de cada uno de los colectivos a los que esta solución pretende generar valor.

El presente expediente de licitación tiene por objeto asegurar que la solución propuesta permite flexiblemente escalar en términos de capacidad, ámbito geográfico y funcionalidad, aspectos necesarios para dar cobertura de forma eficiente a la totalidad del proyecto.

El objeto del presente informe es llevar a cabo la valoración de las diferentes propuestas recibidas conforme a los criterios basados en juicio establecidos en el pliego de prescripciones administrativas del referido expediente.

2 Requerimientos técnicos y de servicio

Conforme a lo indicado en el pliego de prescripciones técnicas, se establecen una serie de requerimientos técnicos, funcionales y de servicio a los que los ofertantes deben dar cobertura en el ámbito de sus propuestas.

Los mismos quedan resumidos en la tabla descrita a continuación:



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRANSPORTES
Y MOVILIDAD SOSTENIBLE

R Pla de Recuperació,
Transformació
i Resiliència



Finançat per
la Unió Europea
NextGenerationEU



Conselleria d'Habitatge,
Territori i Mobilitat
Direcció General de Mobilitat

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

1. Propuesta de valor para el Órgano Gestor, objetivos propuestos

El presente pliego de licitación tiene como objetivo contribuir al desarrollo sostenible y ordenado de los servicios de taxi, el impulso de la innovación tecnológica y la necesidad permanente de ofrecer un servicio óptimo y de calidad a los clientes de los mismos (residentes, turistas y empresas), que contribuya al desarrollo del sector de acuerdo con las diferentes propuestas de valor definidas para cada uno de los diferentes colectivos.

La solución propuesta debe permitir escalar de forma ágil y flexible en capacidad, funcionalidad y cobertura geográfica, de forma que permita dar cobertura al resto de fases del proyecto planificadas, atendiendo a las necesidades cambiantes de la sociedad y de los diferentes colectivos involucrados.

El planteamiento propuesto debe dar cobertura a 3 aspectos fundamentales:

— Diseño, definición de procesos y estimación de capacidad y esfuerzos necesarios para la puesta en marcha y mantenimiento del modelo operativo, tanto tecnológico como funciones —más allá del ámbito de IT— que, de forma tanto centralizada como distribuida a lo largo de los diferentes municipios, permitan asegurar la adecuada prestación del servicio de acuerdo con los parámetros de funcionamiento definidos por órgano gestor.

— Diseño de una solución tecnológica “llave en mano” que permita dar cobertura a la propuesta de valor identificada dentro de los objetivos establecidos.

— Prestación de acciones preventivas, correctivas y evolutivas de la solución tecnológica desarrollada.

2. Diseño técnico y funcional propuesto

Document: contratació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

La solución propuesta debe permitir conectar a usuarios de los servicios de movilidad con los proveedores de los mismos —taxi— mediante el desarrollo de mecanismos de comunicación en tiempo real soportada por servicios de backend soportados sobre arquitecturas orientadas a microservicios basadas en cloud (IaaS, SaaS o PaaS). La operación de estos servicios será soportada mediante soluciones web de backoffice que permitirán la gestión administrativa, autogestión y control y monitorización de la prestación de los servicios, entre otras funcionalidades. La solución ofrecerá mecanismos API en tiempo real, así como un servicio de web pública.

2.1. Arquitectura y componentes de la solución propuesta. Requerimientos y entregables.

La solución propuesta debe estructurarse alrededor de 5 dominios tecnológicos: 1) dominio de usuarios (aplicaciones móviles y frontales webs -públicas y backoffice-, 2). Dominio de transporte y mensajería, 3) dominio de microservicios, 4) dominio de información - logs, analítica en TR/NTR y procesos de backoffice- y 5) Dominio de consumo vía API.

1) Dominio de usuarios: Las soluciones propuestas (iOS y Android) deben ser desarrolladas de forma nativa y poder descargarse desde los marketplace de Apple, Google, así como desde la web pública.

2) Dominio de transporte: Debe soportarse mediante infraestructura, servicios o funciones cloud que permiten la comunicación en tiempo real de usuarios y conductores, así como su acceso al dominio de microservicios. Debe contar con un API manager u otro tipo de protocolo de comunicación (HTTP REST), permitiendo su integración vía API con otros sistemas externos, así como dar cobertura a los NFR descritos en 2.2.

3) Dominio de microservicios: Debe estructurarse en torno a aplicaciones y componentes sw basados en cloud -funciones específicas del proveedor o microservicios ad-hoc- que den cobertura a la lógica de negocio especificada. La solución de microservicios propuesta debe:

- Dar cumplimiento a los principios de diseño de microservicios y la gestión de los datos asociados al mismo, pudiendo basarse en funciones y capacidades serverless de los diferentes proveedores de servicios cloud.

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

- Justificar razonadamente el/los framework de desarrollo propuestos, su motivación y valor de cara al proyecto.
- Debe proporcionar una solución de gestión de contenedores para dar cobertura a la arquitectura propuesta, pudiendo ofrecer facilidades de automatización de despliegues.

4) Dominio de información: Repositorios de información temporal y persistente que aseguren la disponibilidad, consistencia, seguridad y protección de la información.

5) Dominio de consumo: Se deberá permitir exponer datos de forma segura, estandarizada y automatizada vía API REST.

En relación con los entregables requeridos, el proveedor es responsable de proveer de: diagramas de arquitectura y componentes, descripción técnica y funcional -HW y SW- de cada uno de ellos, diseño de bbdd, repositorios de información y flujos de comunicación y datos, especificando aquellas cuestiones clave relativas al uso, procesamiento, almacenamiento y análisis de datos (acceso, persistencia, consistencia, latencia, rendimiento, etc.). Asimismo, se deberá considerar requerimientos en materia de seguridad y cumplimiento normativo, NFR y su dimensionamiento, así como un diseño detallado y ajuste tras la especificación detallada realizada a lo largo del proyecto.

Se deberá garantizar el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- ARQ-0001- Compatibilidad e integración con el servicio de correo electrónico existente
- ARQ-0002- Integración con servicios de mensajería y comunicación SMS, tanto nacional como internacional
- ARQ-0003- Integración con soluciones como Google Maps, Apple Maps, Waze, etc. para el cálculo de rutas y localización, entre otros procesos.
- ARQ-0004- Integración con sistemas de traducción automatizada
- ARQ-0005- Proveer de soluciones de automatización de testing, así como de integración y despliegue continuo (CI/CD)
- ARQ-0006- Capacidades de mensajería tanto síncrona como asíncrona en la capa de transporte

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

- ARQ-0007- Tener en consideración diferentes áreas de cobertura de los servicios objeto del presente pliego.
- ARQ-0008- Disponer de tecnologías y repositorios de datos adecuados para la naturaleza de los mismos y los requerimientos de los servicios objeto del alcance.
- ARQ-0009- Dotar a la solución de capacidades analíticas en las capas de usuario y consumo de servicios vía API, para lo que incorporará en sus propuestas al menos 5 licencias de producto Tableau o Power BI.
- ARQ-0010- Integración con la solución LDAP/AD existente.
- ARQ-0011- Debe garantizar su compatibilidad con al menos dos versiones previas de Sistema Operativo (SO).

Asimismo, se debe dar cobertura a:

- GES-0001- Los ofertantes deben considerar en sus propuestas la adquisición cualquier tipo de licencias SW para dar cobertura al proyecto.
- GES-0002- Debe incluir el desarrollo de sondas de calidad percibida.
- GES-0003- Debe permitir detectar/monitorizar degradaciones de servicio, generando las correspondientes alertas en la solución de backoffice/monitorización propuesta.
- GES-0004- Deben considerar la configuración -y su evolución- de los diferentes componentes de la solución propuesta durante el ciclo de vida completo del proyecto.

2. Diseño técnico y funcional propuesto

2.2. Requerimientos no funcionales (NFR)

- Usabilidad: La solución propuesta debe ofrecer una excelente experiencia de usuario, asegurando en sus propuestas de usabilidad que igualan o mejoran la experiencia de usuario en relación con otras aplicaciones tanto de ámbito local como, sobre todo, nacional, tanto para usuarios como conductores.
- Cloud: La propuesta debe maximizar el uso de servicios cloud como parte de la solución propuesta, evitando el uso de servicios cloud de diferentes proveedores de forma simultánea.
- Tolerancia a fallos: Los diferentes componentes de la arquitectura propuesta deben garantizar una alta disponibilidad y tolerancia a fallos del servicio ofrecido, indicando sus objetivos de RTO / RPO garantizados.

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

- Escalabilidad: Las empresas ofertantes deberán garantizar que la solución dispone de los mecanismos necesarios para escalar horizontalmente.
- Elasticidad: La arquitectura propuesta debe permitir el escalado automático de los recursos que la componen, siendo monitorizado el uso y consumo de los mismos a través de la propia solución, así como su coste. Se deberá ofrecer información de capacidad y rendimiento por microservicio, nodo y clúster, así como limitaciones relativas al autoescalado, caso de haberlas.
- Seguridad: Se debe garantizar el cumplimiento del ENS y RGPD, asegurando el almacenamiento de datos dentro del territorio nacional. Así como el cumplimiento de las políticas de seguridad del órgano gestor.
- Eficiencia operativa: La solución de backoffice propuesta debe permitir de forma centralizada dar cobertura a los diferentes procesos de gestión, administración y soporte del servicio. Asimismo, se deberá tener en consideración que estas actividades podrán desarrollarse de forma distribuida, atendiendo a los modelos operativos definidos y su evolución.
- Rendimiento: La arquitectura propuesta debe garantizar elevados niveles de rendimiento, proporcionando información sobre los tiempos máximos de latencia en mensajería, así como tiempos de ejecución de transacciones/servicios de relevancia.
- Open-source: Los ofertantes deberán favorecer el uso de aplicaciones y soluciones basadas en productos Open-source, a menos que estas soluciones no den cobertura a las necesidades. A excepción de soluciones como Tableau/Power BI y otras, descritas de forma explícita en el pliego.
- Agilidad: La arquitectura propuesta debe permitir la integración de nueva funcionalidad de forma continua.

2.3. Requerimientos en materia de seguridad y disponibilidad

- SEC-0001- La solución propuesta debe cumplir con las obligaciones requeridas para cumplimiento de lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad, ENS. Para ello deben aportar los correspondientes informes de auditoría y evaluación del cumplimiento normativo.
- SEC-0002- La solución propuesta debe asegurar el cumplimiento y certificación relativa a la normativa de seguridad PCI-DSS, así como cualquier otra que sea necesaria para el almacenamiento y uso de medios de pago de carácter electrónico.
- SEC-0003- Los ofertantes deberán dar cobertura a los controles normativos requeridos en ISO 27001, propuestos por el órgano gestor.
- SEC-0004- Las propuestas deben considerar la integración con al menos una plataforma de pago

Document: contratació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

haciendo uso de los medios de pago proporcionados por los usuarios de las soluciones, asegurando los ofertantes el adecuado cumplimiento normativo, así como las medidas técnicas y organizativas necesarias para soportar la referida integración.

- SEC-0005- La solución propuesta por los diferentes ofertantes debe garantizar una disponibilidad mínima de servicio que de soporte a la solución propuesta superior al 99,9% mensual, así como un RTO=RPO=0 para datos transaccionales y de facturación y RTO=0/RPO=4 horas para información no transaccional.

- SEC-0006- La solución propuesta deberá asegurar una disponibilidad mínima mensual del 99,9% para los servicios de acceso -usuarios y conductores- y solicitud/gestión de servicios, medida a partir de información obtenida por sondas de experiencia/calidad.

- SEC-0007 -El tratamiento seguro de la información (inc. enmascaramiento), asegurando la consistencia e integridad de esta a lo largo del ciclo de vida de los datos.

- SEC-0008-El adjudicatario se compromete de forma específica a tratar como confidencial toda aquella información responsabilidad del órgano gestor.

- SEC-0009- El adjudicatario se compromete a cumplir con los requerimientos respecto al tratamiento de datos personales (RGPD).

- SEC-0010-La solución propuesta debe garantizar que el acceso al sistema se realiza a través de mecanismos de autenticación basados en usuario/contraseña.

- SEC-0011- La solución propuesta debe permitir definir diferentes perfiles de acceso y roles de usuario.

2.4. Requerimientos en materia de entornos productivos y pre-productivos.

- Los ofertantes deberán incluir en sus propuestas deben considerar los servicios y suministros de servicios cloud, así como hardware, software o de cualquier otra naturaleza -además de los servicios de diseño, despliegue, configuración y puesta en marcha- de los siguientes entornos: 1) entorno de desarrollo; 2) entorno de preproducción y 3) entorno de producción.

- Se deben considerar como parte del alcance soluciones de automatización de testing/pruebas, así como integración y despliegue continuo (CI/CD).

- Los ofertantes deberán incluir en sus propuestas todas aquellas herramientas, elementos de conectividad, productos, servicios cloud, licencias que sean requeridos para la puesta en marcha de los citados servicios, indicando criterios de dimensionamiento, sinergias y costes. Los diferentes elementos serán adquiridos a nombre del órgano gestor.

Document: contratació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

- Los ofertantes deberán formular hipótesis relativas a los entornos pre-productivos que permitan minimizar los costes.

2.5. Criterios de dimensionamiento de la solución propuesta

- Los ofertantes deberán llevar a cabo un dimensionamiento de la solución propuesta para los diferentes entornos objeto del alcance. Deberán:
 - Describir la estimación de la capacidad mínima requerida por parte de los diferentes componentes de la solución propuesta, criterios de escalabilidad y criterios de dimensionamiento.
 - Describir las políticas de almacenamiento, retención y archivo de la información atendiendo a los requerimientos establecidos.
 - Deberá describir las necesidades de cómputo en régimen pico y permanente.

2.6. Requerimientos técnicos en materia de servicios web

- Las propuestas deberán considerar la puesta en marcha de un servicio de web pública que permita la gestión y publicación de contenidos asociados a los servicios de transporte vía taxi
- La plataforma de web pública se integrará con la solución de backoffice.
- La solución propuesta debe estar basada en cloud y soportada mediante soluciones open-source, dando cobertura a los NFR establecidos.
- Debe ofrecer funcionalidades de gestión y catalogación de contenidos, soportando el uso de estándares y formatos tipo WMS, GML, KML, XML, JSON y HTTP.
- Debe soportar la Norma Técnica de Interoperabilidad 37/2006.
- Debe integrarse de forma nativa con RRSS, permitir realizar búsquedas y filtros sobre los contenidos.
- Debe soportar el cacheo de información, ofreciendo una API REST de acceso abierto, soportando formatos JSON y XML.
- Debe ofrecer capacidades de optimización del posicionamiento SEO.
- Debe soportar diferentes funcionalidades: multiidioma de forma automatizada, publicación de información en RRSS, administración de contenidos, plantillas y usuarios, incluyendo CSS.
- Debe soportar la creación de sites y microsites, así como garantizar el cumplimiento de la normativa de accesibilidad descrita en UNE139803:2012

3. Requerimientos funcionales y casos de uso

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

3.1. Requerimientos en materia de diseño, usabilidad, accesibilidad y SEO de aplicaciones móviles y web.

- DIS-0001: Los licitantes deberán presentar 3 prototipos de diseño de cada una de las aplicaciones - usuarios y conductores- y principales páginas del site propuesto.
- DIS-0002: El diseño propuesto deberá seguir los criterios de diseño web responsive (RWD, responsive web design) de forma que pueda ser accesible de forma adaptada a través de navegadores presentes en Smartphone o tablets.
- DIS-0003: El diseño web propuesto deberá asegurar su compatibilidad con diferentes navegadores.
- DIS-0004: Los licitantes deberán proveer y validar con el órgano gestor una propuesta de estructura y arquitectura de la información y site map del entorno web, así como de las diferentes aplicaciones propuestas.
- DIS-0005: La solución técnica propuesta deberá permitir la gestión de contenidos estáticos/dinámicos (WCM) de forma eficiente en el entorno web propuesto.
- DIS-0006: Los ofertantes deberán proveer de las diferentes plantillas de diseño (HTML/CSS o el formato propuesto) de cada una de las páginas del site, asegurando su correcto mantenimiento (preventivo, correctivo, evolutivo) a lo largo del ciclo de vida del proyecto.
- DIS-0007: El diseño web y móvil propuesto deberá incorporar la presentación de mapas de cobertura (web) y mapas dinámicos de localización de usuarios y conductores, haciendo uso de las principales aplicaciones del mercado.
- DIS-0008: El desarrollo web debe realizarse siguiendo la Norma UNE 139803:2012 en materia de accesibilidad.
- DIS-0009: El desarrollo de aplicaciones móviles debe ajustarse a las recomendaciones del Observatorio de Accesibilidad recogidas en la Guía de accesibilidad de aplicaciones móviles de acuerdo con la revisión del estándar de accesibilidad EN 301 549.
- DIS-0010: Los licitantes deberán proveer de mecanismos de medida de la efectividad de su solución propuesta de acuerdo con la ISO 9241-11 -calidad de la solución y tasa de errores- con un umbral de desviación en pruebas (+/- 10%) con respecto a soluciones como FreeNow y Cabify.
- DIS-0011: Los licitantes deberán proveer de mecanismos de medida de la eficiencia de su solución propuesta de acuerdo con la ISO 9241-11 -tiempos de ejecución de transacciones clave, número de acciones por transacción- con un umbral de desviación en pruebas (+/- 10%) con respecto a soluciones como FreeNow y Cabify.

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

- DIS-0012: Los licitantes deberán proveer de mecanismos de medida de la satisfacción del usuario con la solución propuesta de acuerdo con la ISO 9241-11 -nivel de dificultad, preferencias- con un umbral de desviación en pruebas (+/- 15%) con respecto a soluciones como FreeNow y Cabify.
- DIS-0013: Los licitantes deberán acompañar sus propuestas de una propuesta de posicionamiento de la web del nuevo servicio en buscadores integrada con la arquitectura de la información propuesta en el gestor de contenidos.
- DIS-0014: Los licitantes deberán validar el plan de optimización SEO propuesto con los responsables del órgano gestor y asegurar la ejecución y mantenimiento de este a lo largo del ciclo de vida del proyecto objeto de este pliego.

3.2. Requerimientos funcionales:

- Los requerimientos funcionales incluidos en el PPT no deben considerarse como una lista exhaustiva y completa de los requerimientos a implementar, sino una breve descripción de aquellas funcionalidades consideradas más importantes.
- Los ofertantes deben incorporar en sus ofertas otras funcionalidades propuestas por estos y que, en todo caso, deberán resultar especificada de forma detallada a lo largo del proyecto.
- Los ofertantes deberán indicar si su propuesta cumple con las funcionalidades planteadas, así como proporcionar una estimación de esfuerzo en términos de horas/hombre.

3.2.1. Cumplimiento de requerimientos en materia de registro de usuarios (conforma al listado de requerimientos)

3.2.2. Cumplimiento de requerimientos en materia de gestión de servicios (conforma al listado de requerimientos)

3.2.3. Cumplimiento de requerimientos en materia de gestión de medios de pago y facturación (conforma al listado de requerimientos)

3.2.4. Cumplimiento de requerimientos en materia de recomendación y valoración (conforma al listado de requerimientos)

3.2.5. Cumplimiento de requerimientos en materia de recomendación, comunicación y promoción (conforma al listado de requerimientos)

3.2.6. Cumplimiento de requerimientos en materia de gestión de la cuenta, históricos y servicios (conforma al listado de requerimientos)

4. Diseño e implementación del nuevo modelo operativo

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

4.1. Requerimientos del servicio, metodología y gestión del cambio

- Los ofertantes deberán desarrollar en sus propuestas un planteamiento de las diferentes funciones -6 macroprocesos o dominios- y capacidades organizativas a desarrollar para dar una cobertura integral a las necesidades de la solución planteada.
- Los ofertantes deben considerar que los objetivos planteados para dar cobertura al diseño del modelo operativo son los siguientes: 1) eficiencia operativa; 2) proactividad; 3) calidad en la prestación de los servicios; 4) fomento de la innovación.
- El diseño del modelo operativo debe considerar:
 - El diseño de proceso debe ser realizado de forma operativa, con el detalle requerido para ser procedimentados y ejecutados por la organización.
 - Diseño de roles y responsabilidades asociados a cada uno de los diferentes procesos, así como conocimientos y habilidades requeridos.
 - Estimación de capacidad para dar cobertura a las diferentes funciones requeridas.
 - Modelo de gobierno.
 - Requerimientos a considerar en la solución de backoffice para dar cobertura a los objetivos descritos.
- Los ofertantes deberán describir en sus propuestas el planteamiento del diseño del modelo operativo, atendiendo a la propuesta realizada por parte del órgano gestor: 1) Descubrimiento de la situación actual, 2) diseño del nuevo modelo operativo y 3) Ejecución del plan de transición. Para las diferentes fases, el órgano gestor plantea un enfoque que da cobertura al diseño, adopción, gestión del cambio y formación.

4.2. Entregables

- Se deben considerar los siguientes entregables como parte del diseño del modelo operativo: 1) Actas de reuniones; 2) Descubrimiento de la situación actual; 3) Diseño de procesos objetivo; 4) Requerimientos en términos de capacidades; 5) Descripciones de puestos; 6) Modelo de dimensionamiento de las diferentes funciones; 7) Procedimientos operativos por cada uno de los procesos objeto del alcance; 8) Plan de gestión del cambio; 9) Manuales y documentos formativos;

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

10) Plan de proyecto de implantación; 11) Listado de reparos y defectos en la prestación del servicio; 12) Requerimientos funcionales de backoffice.

5. Modelo de prestación, gobierno y entregables

5.1. Metodología de prestación de servicios a lo largo de las diferentes fases del proyecto

- Los ofertantes deben considerar el desarrollo de un plan tentativo de proyecto ágil donde den cobertura a las siguientes cuestiones:
- Planificación temporal conforme al número de sprints requeridos para dar cobertura al alcance funcional propuesta.
- Propuestas de hitos de integración de nuevas funcionalidades y correcciones post MVP (releases) de acuerdo con los principios de integración y despliegue continuo.
- Las ofertantes deberán:
 - Demostrar su experiencia en el desarrollo de productos mediante el uso de metodologías Agile Kanban y Scrum, así como sus principales casos de éxito.
 - Describir el planteamiento metodológico propuesto para la prestación de los servicios propuestos, atendiendo al planteamiento basado en Agile Scrum/Kanban realizado por el órgano gestor.
 - Presentar una propuesta de gestión del proyecto que proporcione una visión integrada de los requerimientos y necesidades.

5.2. Requerimientos sobre el modelo operativo y el dimensionamiento del equipo

Atendiendo al modelo operativo propuesto por el órgano gestor, las propuestas de los ofertantes deberán considerar:

- Proponer y describir un modelo operativo alternativo, detallando las funciones y responsabilidades de los diferentes roles propuestos, justificando el valor y beneficio del mismo para el órgano gestor.
- Para cada una de las fases del proyecto propuestas, los ofertantes deberán detallar y justificar el dimensionamiento de los diferentes perfiles para dar cobertura a la necesidad.

Document: contratació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

- Proponer una matriz RACI de responsabilidades entre el órgano gestor y el ofertante para cada una de las actividades o dominios de actividad que forman parte del alcance del proyecto.
- Considerar que los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo descritos. Deben ser prestados tras el hito constituido como puesta en marcha del producto mínimo viable (MVP).
- Presentar, conforme a los requerimientos y directrices establecidos en el pliego de prescripciones administrativas (PCAP), los CV de los diferentes miembros del equipo de proyecto que asumirán cada uno de los roles descritos.
- Asegurar que la dedicación mínima de los recursos al proyecto será del 50%.
- Considerar que el 70% de la dedicación al proyecto deberá realizarse on-site.

5.3. Modelo de gobierno propuesto

Los ofertantes deberán proponer un modelo de gobierno que tenga en consideración los siguientes requerimientos:

- El desarrollo ágil de la solución tecnológica propuesta.
- El diseño del modelo operativo necesario para dar soporte a las nuevas actividades y procesos que forman parte del ámbito de la nueva solución.
- El mantenimiento, de acuerdo con los niveles de servicio establecido, de la solución técnica una vez que el MVP haya entrado en producción.
- Los ofertantes deberán tener en consideración en el ámbito de los modelos de gobierno propuestos los siguientes requerimientos:
 - Objetivos del modelo de gobierno,
 - Frecuencia,
 - Interlocutores involucrados,
 - Indicadores de seguimiento,
 - Mecanismos de reporting,
 - RACI.

5.4. Principales hitos del proyecto

Los ofertantes deberán presentar un plan de trabajo que dé cobertura integral a las necesidades expresadas en las diferentes actividades descritas en el Pliego de Prescripciones Técnicas,

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

considerando los siguientes hitos:

- MVP (fin 9º mes): Debe dar cobertura al 75% de los requerimientos funcionales, así como al 100% de los requerimientos técnicos y NFR. Asimismo, debe dar cobertura al 100% de los requerimientos relativos al Backoffice.
- Solución funcional completa (fin 12º mes): cobertura al 100% de los requerimientos funcionales.
- Inicio de la transición del servicio (mes 25)
- Fin de la devolución del servicio (mes 30)
- Los ofertantes deberán incluir en sus propuestas cuantas acciones de formación técnica, funcional u operativa consideren oportunas, así como la relación entre los hitos formativos propuestos.

5.5. Entregables

Se deben considerar los siguientes entregables:

- Estrategia y diseño del servicio, entre los que se encuentran Backlog de producto, HLD, LLD, diseño de casos de uso, diseños de UX/UI, análisis de requerimientos funcionales.
- Desarrollo y transición del servicio: Diseño de la arquitectura SW, casos de prueba y automatización de test, manuales de instalación, configuración y dimensionamiento cloud, manuales de instalación y configuración SW, manuales de despliegue SW, diseño y configuración del pipeline CI/CD.
- Operación y mantenimiento del servicio: Diseño, configuración y explotación del sistema de monitorización, Planes y procedimientos de mantenimiento preventivo, Procedimientos de administración de servicios cloud, procedimientos de administración de aplicaciones, Manuales de diagnóstico de incidencias.
- Los ofertantes deben plantear un plan formativo que dé cobertura a las diferentes necesidades formativas requeridas en los diferentes hitos del proyecto.

5.6. Plan de devolución del servicio

Los ofertantes deben dar cobertura en sus propuestas al plan de devolución del servicio planteado por el órgano gestor, considerando las siguientes fases: 1) Preparación de la transición; 2) Ejecución del plan de transición y 3) Monitorización del nivel de adopción y cierre.

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

6. Diseño de las condiciones de las acciones preventivas, correctivas y evolutivas

6.1. Alcance de los servicios propuestos

- Los ofertantes deberán describir en sus propuestas los servicios de conservación requeridos por el órgano gestor como parte del alcance, considerando: actividades/funciones, disponibilidad, presencia, etc.
- Los servicios requeridos por el órgano gestor son: 1) monitorización de la solución técnica; 2) Helpdesk y soporte a usuarios; 3) Mantenimiento preventivo; 4) Mantenimiento correctivo; 5) Mantenimiento evolutivo; 6) Mantenimiento perfectivo:
- Los diferentes ofertantes deberán desarrollar, como parte del alcance de sus propuestas, los diferentes procedimientos operativos requeridos para poner en marcha las diferentes actividades objeto del alcance.
- Los servicios de mantenimiento deben adecuarse a las diferentes prioridades establecidas por el órgano gestor para cada uno de los diferentes servicios.
- Los ofertantes pondrán a disposición del órgano gestor un gestor o responsable del servicio, que actuará como punto único de contacto tanto a nivel operativo como a nivel de gestión del servicio y seguimiento de SLA.
- Los ofertantes deberán detallar la organización, perfiles técnicos y de gestión, recursos necesarios, así como justificar los criterios de dimensionamiento propuestos para dar cobertura a la necesidad propuesta por el órgano gestor.

6.2. Modelo de relación y gobierno

El órgano gestor plantea un Comité de Seguimiento de SLA y priorización con los siguientes objetivos:

- Seguimiento de las actividades por cada proceso dentro del alcance de los servicios de mantenimiento.
- Revisión y priorización de las actividades/tareas pendientes en los diferentes backlogs.
- Revisión y seguimiento de los diferentes niveles de servicio y KPI de actividad.
- Seguimiento y propuesta de actividades de mejora del servicio.
- Toma de decisiones del servicio y escalado a otras estructuras de gobierno en caso de que sea requerido.

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

- Validación económica de partidas de soporte en caso de que sea necesario.

Se plantea la figura de un responsable del servicio que se constituya como punto único de contacto e interlocutor hacia el órgano gestor de forma no presencial (9 h-19 h), cuyas actividades quedan descritas en el PPT.

6.3. Garantía de los servicios de mantenimiento correctivo y evolutivo

- Cualquier desarrollo o configuración tanto a nivel de las aplicaciones, componentes o software desarrollado como consecuencia del diseño, mantenimiento correctivo o mantenimiento evolutivo de la solución propuesta contará con 6 meses de garantía, resultando de aplicación los KPI y SLA definidos en 7.

7. Indicadores de seguimiento y SLA

7.1. Indicadores relativos al diseño, desarrollo, UAT y puesta en producción de la solución propuesta

Se plantean los siguientes KPI y SLA:

- Ciclo de release SW (KPI)
- Ratio de releases sin proceso de fallback (SLA-DES-0001)
- # Incidencias P1 y P2 post release Software (SLA-DES-0002)
- % Automatización de casos de prueba extremo a extremo (unitario e integración) (SLA-DES-0003)
- # Defectos críticos y graves identificados durante UAT (SLA-DES-0004)
- % Cumplimiento del backlog de cada sprint (SLA-DES-0005)
- # Iteraciones en el ciclo de desarrollo SW por release (KPI)
- Disponibilidad MVP (SLA-DES-0006 *)
- % Cumplimiento del hito de desarrollo de la solución funcional completa SLA-DES-0007 (*)

7.2. Indicadores relativos a la transición del servicio

Se plantean los siguientes KPI y SLA:

- # de reparos pendientes SLA-TRS-0001

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

- Cumplimiento del plan de transición (KPI)
- # Sesiones y horas formativas (KPI)
- % Procedimientos validados por el órgano gestor (SLA-TRS-0002)
- Satisfacción del órgano gestor con el proceso de transición (SLA-TRS-0003)

7.3. Indicadores relativos a la prestación de servicios de mantenimiento correctivo y evolutivo de la solución propuesto

Se plantean los siguientes KPI y SLA:

- Disponibilidad del servicio (%) (SLA-OPS-0001)
- Tiempo medio/máximo de sincronización de usuarios (KPI)
- Tiempo medio de transacción (KPI)
- RTO Y RPO (SLA-OPS-0002)
- Ratio de detección proactiva de incidencias críticas (SLA-OPS-0003)
- Ratio de resolución de incidencias y consultas en HelpDesk (KPI)
- Tiempo medio de resolución de tickets en HelpDesk (KPI)
- Tiempo de resolución P1 (SLA-OPS-0004)
- Tiempo de resolución P2 (SLA-OPS-0005)
- Tiempo de resolución P3 (SLA-OPS-0006)
- Tiempo de resolución P4 (SLA-OPS-0007)
- Ejecución de mantenimientos críticos (SLA-OPS-0008)
- Mantenimiento perfectivo - Normal (KPI)
- Mantenimiento evolutivo - urgente (SLA-OPS-0009)
- Mantenimiento evolutivo - normal (SLA-OPS-0010)

7.4. Esquema de penalizaciones

Los ofertantes deberán tener en consideración en sus propuestas el cumplimiento del esquema de penalizaciones asociado a los SLA recogido en el PPT.

Document: contratació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

3 Ofertas recibidas

Tras la publicación del correspondiente pliego de licitación, se han recibido 3 propuestas, que son objeto de valoración atendiendo a los criterios basados en juicio de valor.

Estas corresponden a los siguientes ofertantes:

- Altech.
- Limit Technologies, S.L.
- Nazarés Intelligencia.

3.1 Altech

Tras el análisis de la propuesta técnica recibida por parte de Altech, la misma plantea dar cobertura a los requerimientos técnicos, funcionales y de servicio establecidos en el pliego de prescripciones técnicas conforme a lo descrito a continuación:

1. Propuesta de valor para el Órgano Gestor, objetivos propuestos	Altech
El presente pliego de licitación tiene como objetivo contribuir al desarrollo sostenible y ordenado de los servicios de taxi, el impulso de la innovación tecnológica y la necesidad permanente de ofrecer un servicio óptimo y de calidad a los clientes de los mismos (residentes, turistas y empresas), que contribuya al desarrollo del sector de acuerdo con las diferentes propuestas de valor definidas para	Altech presenta una propuesta que se orienta a la generación de valor a diferentes colectivos, mediante la consecución de diferentes objetivos: - Usuarios: mejora de la experiencia, pago seguro, descuentos, personalización y transparencia y trazabilidad. - Conductores: Mejora del acceso y visibilidad

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>cada uno de los diferentes colectivos.</p> <p>La solución propuesta debe permitir escalar de forma ágil y flexible en capacidad, funcionalidad y cobertura geográfica, de forma que permita dar cobertura al resto de fases del proyecto planificadas, atendiendo a las necesidades cambiantes de la sociedad y de los diferentes colectivos involucrados.</p> <p>El planteamiento propuesto debe dar cobertura a 3 aspectos fundamentales:</p> <ul style="list-style-type: none">- Diseño, definición de procesos y estimación de capacidad y esfuerzos necesarios para la puesta en marcha y mantenimiento del modelo operativo, tanto tecnológico como funciones - más allá del ámbito de IT- que, de forma tanto centralizada como distribuida a lo largo de los diferentes municipios, permitan asegurar la adecuada prestación del servicio de acuerdo con los parámetros de funcionamiento definidos por órgano gestor.- Diseño de una solución tecnológica "llave en mano" que permita dar cobertura a la propuesta de valor identificada dentro de los objetivos establecidos.- Prestación de servicios de mantenimiento, tanto preventivo como correctivo y evolutivo, de la solución tecnológica desarrollada.	<p>hacia los clientes, eficiencia operativa, cobro seguro, historial de servicios, comunicación e interacción con clientes.</p> <p>- Órgano Gestor: Mayor satisfacción de la ciudadanía, mejora de la imagen, planificación y toma de decisiones, mayor eficiencia en la gestión financiera, mejora de la atención y soporte al servicio, contribución a la reducción de las emisiones de CO₂.</p> <p>Los mismos se encuentran alineados con la propuesta de valor planteada por el órgano gestor del contrato para los diferentes colectivos.</p> <p>Altech aporta como valor diferencial en su propuesta:</p> <ol style="list-style-type: none">1) La experiencia en el desarrollo de sistemas de movilidad basados en GIS, entre los que destacan soluciones MaaS.2) Experiencias en sistemas de planificación de rutas en tiempo real, mediante el soporte de soluciones móviles y de backoffice y la integración con diferentes proveedores del mercado (Google Maps, TomTom, etc.)3) Experiencia en el desarrollo de servicios similares en el ámbito del transporte, atendiendo a criterios de eficiencia y sostenibilidad. <p>En línea con el valor diferencial referido, Altech incluye 8 referencias relativas a la prestación de</p>
--	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>servicios de diseño, desarrollo y mantenimiento de soluciones de movilidad y transporte con un alcance funcional conceptualmente similar al planteado y dotaciones económicas similares o superiores a las del presente servicio.</p> <p>La propuesta de Altech da cobertura integral a los requerimientos establecidos tanto en el pliego de prescripciones técnicas (PPT), como en el pliego de prescripciones administrativas (PCAP), quedando abierto a realizar modificaciones y/o enmiendas necesarias para dar cobertura a los requerimientos del órgano gestor.</p>
<p>2. Diseño técnico y funcional propuesto</p>	<p>Altech</p>
<p>La solución propuesta debe permitir conectar a usuarios de los servicios de movilidad con los proveedores de los mismos -taxi- mediante el desarrollo de mecanismos de comunicación en tiempo real soportada por servicios de back-end soportados sobre arquitecturas orientadas a microservicios basadas en cloud (IaaS, SaaS o PaaS). La operación de estos servicios será soportada mediante soluciones web de backoffice que permitirán la gestión administrativa, autogestión y control y monitorización de la prestación de los servicios, entre otras funcionalidades. La solución ofrecerá mecanismos API en tiempo real, así como un servicio de web pública.</p>	<p>La propuesta realizada por Altech da cobertura integral a los requerimientos establecidos tanto en PPT mediante el desarrollo de una solución cloud AWS basada en microservicios desplegados y orquestados sobre contenedores Kubernetes, soportando la comunicación en tiempo real mediante mecanismos de transporte de la información y servicios de mensajería seguros y fiables, como notificaciones push (para aplicaciones móviles y web), API REST y websockets (entre cliente y servidor).</p> <p>La solución se ve complementada -conforme a los requerimientos del órgano gestor- con un servicio de web pública, integrado con la solución de backoffice, que se constituirá como punto único de administración, operación y monitorización del servicio y soporte a los</p>

Document: contratació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>2.1. Arquitectura y componentes de la solución propuesta. Requerimientos y entregables.</p> <p>La solución propuesta debe estructurarse alrededor de 5 dominios tecnológicos: 1) dominio de usuarios (aplicaciones móviles y frontales webs -públicas y backoffice-, 2). Dominio de transporte y mensajería, 3) Dominio de microservicios, 4) dominio de información - logs, analítica en TR/NTR y procesos de backoffice- y 5) Dominio de consumo vía API.</p> <p>1) Dominio de usuarios: Las soluciones propuestas (iOS y Android) deben ser desarrolladas de forma nativa y poder descargarse desde los marketplaces de Apple, Google, así como desde la web pública.</p> <p>2) Dominio de transporte: Debe soportarse mediante infraestructura, servicios o funciones cloud que permiten la comunicación en tiempo real de usuarios y conductores, así como su acceso al dominio de microservicios. Debe contar con un API manager u otro tipo de protocolo de comunicación (HTTP REST), permitiendo su integración vía API con otros sistemas externos, así como dar cobertura a los NFR descritos en 2.2.</p> <p>3) Dominio de microservicios: Debe estructurarse en torno a aplicaciones y</p>	<p>procesos requeridos por este, así como de acceso a la información analítica requerida para la adecuada explotación de la información.</p> <p>2.1. Arquitectura y componentes de la solución propuesta</p> <p>Si bien la propuesta de Altech no se describe atendiendo a los 5 dominios en los que se estructura el PPT, los mismos resultan fácilmente distinguibles en el planteamiento realizado bajo el epígrafe 1.1. de su propuesta, teniendo en cuenta los siguientes componentes de la solución:</p> <ul style="list-style-type: none">- Aplicaciones móviles para iOS desarrolladas bajo el entorno Swift, Objective-C, así como Android bajo Android Studio o Kotlin. Conforme a 1.2.1.1. se plantea hacer uso de React Native, a criterio del órgano gestor, para el desarrollo de aplicaciones multiplataforma, para lo que Altech justifica de forma razonada su propuesta.- Aplicaciones de administración y gestión de backoffice desarrolladas en React.js haciendo uso de un entorno de programación Visual Studio Code.- Integración hacia/desde servicios centrales (back-end) mediante API REST. <p>Los diferentes servicios de back-end serán desplegados en una arquitectura en microservicios desplegados en contenedores y</p>
--	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>componentes sw basados en cloud -funciones específicas del proveedor o microservicios ad-hoc-que den cobertura a la lógica de negocio especificada. La solución de microservicios propuesta debe:</p> <ul style="list-style-type: none">- Dar cumplimiento a los principios de diseño de microservicios y la gestión de los datos asociados al mismo, pudiendo basarse en funciones y capacidades serverless de los diferentes proveedores de servicios cloud.- Justificar razonadamente el/los framework de desarrollo propuestos, su motivación y valor de cara al proyecto.- Debe proporcionar una solución de gestión de contenedores para dar cobertura a la arquitectura propuesta, pudiendo ofrecer facilidades de automatización de despliegues. <p>4) Dominio de información: Repositorios de información temporal y persistente que aseguren la disponibilidad, consistencia, seguridad y protección de la información.</p> <p>5) Dominio de consumo: Se deberá permitir exponer datos de forma segura, estandarizada y automatizada vía API REST.</p> <p>En relación con los entregables requeridos, el proveedor es responsable de proveer de: diagramas de arquitectura y componentes, descripción técnica y funcional -HW y SW- de cada uno de ellos, diseño de bbdd, repositorios de información y flujos de comunicación y datos, especificando aquellas cuestiones clave relativas</p>	<p>orquestrados por Kubernetes en un clúster multi-zonal AWS de Kubernetes (ELK) en AWS, accesible mediante API-GW y que garantiza la máxima disponibilidad y los requerimientos en materia de auto escalado horizontal automático en función de la carga de trabajo en tiempo real. Además de los diferentes microservicios, la solución contempla el despliegue de los siguientes servicios de infraestructura:</p> <ul style="list-style-type: none">- Redis: como sistema de gestión de caché y datos en tiempo real.- Traefik: de cara a la gestión y enrutamiento de cargas de trabajo, actuando como balanceador y proxy inverso, entre otras funciones.- Keycloak: Gestión de identidades y acceso a la solución:- EMQX: solución de mensajería entre microservicios haciendo uso del protocolo MQTT.- WordPress: Como gestor de contenidos del servicio de web pública requerido.- Prometheus-Graphana: Solución de análisis de rendimiento, logs y trazas relativo a la prestación del servicio. <p>Como solución de almacenamiento, se propone un clúster basado Aurora MySQL, actuando como BBDD relacional autoescalable.</p> <p>Atendiendo a los requerimientos funcionales planteados en el PPT, la solución técnica se complementa con los siguientes componentes</p>
--	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>al uso, procesamiento, almacenamiento y análisis de datos (acceso, persistencia, consistencia, latencia, rendimiento, etc.). Asimismo, se deberá considerar requerimientos en materia de seguridad y cumplimiento normativo, NFR y su dimensionamiento, así un diseño detallado y ajuste tras la especificación detallada realizada a lo largo del proyecto.</p> <p>Se deberá garantizar el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none">- ARQ-0001- Compatibilidad e integración con el servicio de correo electrónico existente	<p>SaaS a los que Altech dará cobertura en el alcance:</p> <ul style="list-style-type: none">- Google Maps Platform: servicio proveedor de mapas y funciones cartográficas desarrollado por Google.- Power BI: plataforma de análisis de negocio desarrollada por Microsoft.- Stripe: plataforma para la gestión de pagos online.- Twilio: plataforma de comunicación en el cloud para la comunicación mediante llamadas de voz, SMS, video, chat, etc.- Firebase Crashlytics: herramienta de seguimiento de errores y fallos, para la detección y solución de problemas en apps.- Firebase Analytics: herramienta para recopilar datos de apps y de la interacción de los usuarios con esta- Firebase Cloud Messaging: servicio para el envío de notificaciones push a apps y webs en tiempo real. <p>La propuesta realizada por Altech presenta un diagrama de arquitectura de alto nivel de la solución propuesta, así como una visión más detallada de la misma (Fig. 8, pág. 34), justificando de forma razonada la selección del AWS frente a otros competidores cloud, así como la cobertura de los requerimientos relativos a la alta disponibilidad de la solución propuesta, para lo que se contemplan dos zonas de disponibilidad con balanceo de carga y servicios clusterizados.</p>
--	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<ul style="list-style-type: none">- ARQ-0002- Integración con servicios de mensajería y comunicación SMS, tanto nacional como internacional- ARQ-0003- Integración con soluciones como Google Maps, Apple Maps, Waze, etc. para el cálculo de rutas y localización, entre otros procesos.- ARQ-0004- Integración con sistemas de traducción automatizada- ARQ-0005- Proveer de soluciones de automatización de testing, así como de integración y despliegue continuo (CI/CD)- ARQ-0006- Capacidades de mensajería tanto síncrona como asíncrona en la capa de transporte- ARQ-0007- Tener en consideración diferentes áreas de cobertura de los servicios objeto del presente pliego.- ARQ-0008- Disponer de tecnologías y repositorios de datos adecuados para la naturaleza de los mismos y los requerimientos de los servicios objeto del alcance.- ARQ-0009- Dotar a la solución de capacidades analíticas en las capas de usuario y consumo de servicios vía API, para lo que incorporará en sus propuestas al menos 5 licencias de producto Tableau o Power BI.- ARQ-0010- Integración con la solución LDAP/AD existente.- ARQ-0011- Debe garantizar su compatibilidad con al menos dos versiones previas de Sistema Operativo (SO).	<p>En relación con el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none">- ARQ-0001- La propuesta de Altech da cobertura al requerimiento planteado.- ARQ-0002- La propuesta de Altech plantea la integración de la solución Twilio para dar cobertura al requerimiento, conforme a lo descrito en 1.2.1.1. Asimismo, Altech propone servicios adicionales proporcionados por Twilio de los que se puede hacer uso como parte del alcance.- ARQ-0003- Se plantea la integración con Google Maps Platform. Además, se plantea que los usuarios/conductores puedan acceder desde la aplicación a la aplicación preferida durante la navegación.- ARQ-0004- Se plantea la integración con Google Translate.- ARQ-0005- Se plantea la automatización del pipeline de integración y despliegue mediante Git, Git-Lab, Git-CI, Flux, SonarQube, Selenium, Junit, Postman.- ARQ-0006- Cubierto mediante soluciones MQTT asíncronas y REST.- ARQ-0007- Se da cobertura al referido requerimiento.- ARQ-0008- La solución propuesta da cobertura
--	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>Asimismo, se debe dar cobertura a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - GES-0001- Los ofertantes deben considerar en sus propuestas la adquisición cualquier tipo de licencias SW para dar cobertura al proyecto. - GES-0002- Debe incluir el desarrollo de sondas de calidad percibida. - GES-0003- Debe permitir detectar/monitorizar degradaciones de servicio, generando las correspondientes alertas en la solución de backoffice/monitorización propuesta. - GES-0004- Deben considerar la configuración -y su evolución- de los diferentes componentes de la solución propuesta durante el ciclo de vida completo del proyecto. 	<p>a este requerimiento mediante un clúster Aurora MySQL.</p> <ul style="list-style-type: none"> - ARQ-0009- Se da cobertura a este requerimiento mediante Power BI (analítica), Firebase Analytics (Apps móviles), servicios API en tiempo real y las soluciones Prometheus-Grafana propuestas. - ARQ-0010- Integración con la solución LDAP/AD mediante el uso de Keycloak. - ARQ-0011- Se da cobertura al requerimiento. <p>Asimismo, y en relación con los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - GES-0001- Altech se compromete a la adquisición de las licencias Power BI requeridas. - GES-0002- Se confirma el cumplimiento, sin aportar mayor detalle. - GES-0003- Al tratarse de un requerimiento opcional, no se describe en la propuesta técnica. - GES-0004- Se da cobertura al requerimiento, conforme a lo descrito en diferentes epígrafes de la propuesta.
<p>2.bis. Diseño técnico y funcional propuesto</p>	<p>Altech</p>
<p>2.2. Requerimientos no funcionales (NFR)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Usabilidad: La solución propuesta debe ofrecer una excelente experiencia de usuario, asegurando en sus propuestas de usabilidad que igualan o mejoran la experiencia de usuario en relación con otras aplicaciones tanto de ámbito local como, sobre todo, nacional, tanto 	<p>2.2. Requerimientos no funcionales (NFR)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Usabilidad: Altech presenta diferentes soluciones desarrolladas por esta, comprometiéndose a dar cobertura al requerimiento en fase de proyecto. Para esto, propone consensuar con el órgano gestor las herramientas e indicadores de evaluación del

Document: contratació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>para usuarios como conductores.</p> <ul style="list-style-type: none">- Cloud: La propuesta debe maximizar el uso de servicios cloud como parte de la solución propuesta, evitando el uso de servicios cloud de diferentes proveedores de forma simultánea.- Tolerancia a fallos: Los diferentes componentes de la arquitectura propuesta deben garantizar una alta disponibilidad y tolerancia a fallos del servicio ofrecido, indicando sus objetivos de RTO / RPO garantizados.- Escalabilidad: Las empresas ofertantes deberán garantizar que la solución dispone de los mecanismos necesarios para escalar horizontalmente.- Elasticidad: La arquitectura propuesta debe permitir el escalado automático de los recursos que la componen, siendo monitorizado el uso y consumo de los mismos a través de la propia solución, así como su coste. Se deberá ofrecer información de capacidad y rendimiento por microservicio, nodo y clúster, así como limitaciones relativas al autoescalado, caso de haberlas.- Seguridad: Se debe garantizar el cumplimiento del ENS y RGPD, asegurando el almacenamiento de datos dentro del territorio nacional. Así como el cumplimiento de las políticas de seguridad del órgano gestor.- Eficiencia operativa: La solución de backoffice propuesta debe permitir de forma centralizada dar cobertura a los diferentes procesos de gestión, administración y soporte del servicio. Asimismo, se deberá tener en consideración que	<p>rendimiento.</p> <ul style="list-style-type: none">- Cloud: Uso de servicios cloud de AWS, así como de soluciones SaaS específicas de diferentes proveedores.- Tolerancia a fallos: La solución propuesta por Altech da cobertura a los requerimientos en materia de tolerancia a fallos, asegurando un RTO=RPO=0 horas para datos transaccionales/facturación (tiempo de recuperación < 2 horas) y un RTO=0/RPO=3 (tiempo recuperación < 3 horas) para datos no transaccionales, así como una disponibilidad del 99,95% (superior a la requerida del 99,9%)- Escalabilidad: Se cumple el requerimiento, conforme a lo descrito en 1.2.3.1, atendiendo a la propuesta basada en EKS y microservicios planteada.- Elasticidad: Se cumple el requerimiento, conforme a lo descrito en 1.2.3.1 tendiendo a la propuesta basada en EKS y microservicios planteada. No se ofrecen datos de capacidad y rendimiento previsto por nodo. / clúster, tal y como se requiere.- Seguridad: Se da cobertura a este requerimiento, conforme a lo descrito en 1.4. Se debe garantizar el cumplimiento del ENS y RGPD, asegurando el almacenamiento de datos dentro del territorio nacional. Así como el cumplimiento de las políticas de seguridad del órgano gestor.- Eficiencia operativa: Se da cobertura a este requerimiento, conforme a lo descrito en 1.2.3.1. No obstante, no se describe en detalle cómo se
---	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>estas actividades podrán desarrollarse de forma distribuida, atendiendo a los modelos operativos definidos y su evolución.</p> <ul style="list-style-type: none">- Rendimiento: La arquitectura propuesta debe garantizar elevados niveles de rendimiento, proporcionando información sobre los tiempos máximos de latencia en mensajería, así como tiempos de ejecución de transacciones/servicios de relevancia.- Open-source: Los ofertantes deberán favorecer el uso de aplicaciones y soluciones basadas en productos Open-source, a menos que estas soluciones no den cobertura a las necesidades. A excepción de soluciones como Tableau/Power BI y otras, descritas de forma explícita en el pliego.- Agilidad: La arquitectura propuesta debe permitir la integración de nueva funcionalidad de forma continua. <p>2.3. Requerimientos en materia de seguridad y disponibilidad</p> <ul style="list-style-type: none">- SEC-0001- La solución propuesta debe cumplir con las obligaciones requeridas para cumplimiento de lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad, ENS. Para ello deben aportar los correspondientes informes de auditoría y evaluación del cumplimiento normativo.- SEC-0002- La solución propuesta debe asegurar el cumplimiento y certificación relativa	<p>plantea dar cobertura a este requerimiento.</p> <ul style="list-style-type: none">- Rendimiento: Se da cobertura a este requerimiento, conforme a lo descrito en 1.2.3.1. Se propone un objetivo de garantizado de tiempos de ejecución de las transacciones más relevantes, así como de latencia inferior a 1 segundo.- Open-source: La solución propuesta - a excepción de Power BI, requerido expresamente en el PPT- y los servicios cloud/SaaS cumple con los requerimientos planteados.- Agilidad: Se da cobertura a este requerimiento, planteando un 99,99% de automatización del pipeline de desarrollo. <p>2.3. Requerimientos en materia de seguridad y disponibilidad</p> <ul style="list-style-type: none">- SEC-0001- Se da cobertura al requerimiento relativo al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, ENS, tal y como se recoge en 1.4. Para ello, Altech indica que cumple con los requerimientos en materia de seguridad de la ISO27001 y del ENS, teniendo implantados controles en los diferentes ámbitos de las mismas, si bien en su propuesta no se evidencian informes de auditoría ni certificaciones. Asimismo, Altech se compromete
---	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>a la normativa de seguridad PCI-DSS, así como cualquier otra que sea necesaria para el almacenamiento y uso de medios de pago de carácter electrónico.</p> <ul style="list-style-type: none">- SEC-0003- Los ofertantes deberán dar cobertura a los controles normativos requeridos en ISO 27001, propuestos por el órgano gestor.- SEC-0004- Las propuestas deben considerar la integración con al menos una plataforma de pago haciendo uso de los medios de pago proporcionados por los usuarios de las soluciones, asegurando los ofertantes el adecuado cumplimiento normativo, así como las medidas técnicas y organizativas necesarias para soportar la referida integración.- SEC-0005- La solución propuesta por los diferentes ofertantes debe garantizar una disponibilidad mínima de servicio que de soporte a la solución propuesta superior al 99,9% mensual. Así como un RTO=RPO=0 para datos transaccionales y de facturación y RTO=0/RPO=4 horas para información no transaccional.- SEC-0006- La solución propuesta deberá asegurar una disponibilidad mínima mensual del 99,9% para los servicios de acceso -usuarios y conductores- y solicitud/gestión de servicios, medida a partir de información obtenida por sondas de experiencia/calidad.- SEC-0007 -El tratamiento seguro de la información (inc. enmascaramiento), asegurando la consistencia e integridad de esta a lo largo del ciclo de vida de los datos.	<p>a implantar medidas técnicas y organizativas en materia de ciberseguridad en el ámbito del servicio propuesto, resolviendo cualquier incidente de seguridad asociado a las mismas dentro de los SLA establecidos contractualmente.</p> <ul style="list-style-type: none">- SEC-0002- Se da cobertura al cumplimiento normativa de seguridad PCI-DSS, así como cualquier otra que sea necesaria para el almacenamiento y uso de medios de pago de carácter electrónico, tal y como se recoge en 1.2.4.1.- SEC-0003- Requerimiento al que se da cobertura, tal y como se recoge en 1.4. Conforme a lo indicado en SEC-0001, no se evidencian informes de auditoria o certificaciones.- SEC-0004- Altech propone la integración con la plataforma de pago Stripe, dando cumplimiento al requerimiento planteado. La plataforma STRIPE que ALTECH propone dispone de la certificación de nivel 1 de PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), la más alta disponible. Esto significa que Stripe cumple con los requisitos más rigurosos de seguridad de datos establecidos por PCI DSS aplicado a las organizaciones que realizan transacciones con tarjetas de crédito y débito.- SEC-0005- Conforme a lo descrito se asegura un RTO=RPO=0 horas para datos transaccionales/facturación (tiempo de recuperación < 2 horas) y un RTO=0/RPO=3 (tiempo recuperación < 3 horas) para datos no
---	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>- SEC-0008-El adjudicatario se compromete de forma específica a tratar como confidencial toda aquella información responsabilidad del órgano gestor.</p> <p>- SEC-0009- El adjudicatario se compromete a cumplir con los requerimientos respecto al tratamiento de datos personales (RGPD).</p> <p>- SEC-0010-La solución propuesta debe garantizar que el acceso al sistema se realiza a través de mecanismos de autenticación basados en usuario/contraseña.</p> <p>- SEC-0011- La solución propuesta debe permitir definir diferentes perfiles de acceso y roles de usuario.</p> <p>2.4. Requerimientos en materia de entornos productivos y pre-productivos.</p> <p>- Los ofertantes deberán incluir en sus propuestas deben considerar los servicios y suministros de servicios cloud, así como hardware, software o de cualquier otra naturaleza -además de los servicios de diseño, despliegue, configuración y puesta en marcha- de los siguientes entornos: 1) entorno de desarrollo; 2) entorno de preproducción y 3) entorno de producción.</p> <p>- Se deben considerar como parte del alcance soluciones de automatización de testing/pruebas, así como integración y despliegue continuo (CI/CD).</p> <p>- Los ofertantes deberán incluir en sus propuestas todas aquellas herramientas,</p>	<p>transaccionales, así como una disponibilidad del 99,95% (superior a la requerida del 99,9%).</p> <p>- SEC-0006- Atendiendo a lo que indica, se trata de un requerimiento que se cumple.</p> <p>- SEC-0007 -La solución propuesta da cobertura al requerimiento, conforme a lo descrito en 1.4.</p> <p>- SEC-0008-Altech se compromete a tratar como confidencial aquella información relativa al órgano gestor.</p> <p>- SEC-0009- Altech se compromete a cumplir con los requerimientos respecto al tratamiento de datos personales (RGPD).</p> <p>- SEC-0010- Se plantea el uso de Keycloak para garantizar el acceso seguro a la solución propuesta.</p> <p>- SEC-0011- Se da cobertura al requerimiento.</p> <p>2.4. Requerimientos en materia de entornos productivos y pre-productivos.</p> <p>- Altech se compromete a la puesta en marcha de los siguientes entornos en el ámbito del proyecto propuesto:1) entorno de desarrollo; 2) entorno de preproducción y 3) entorno de producción, que serán completamente aislados entre sí.</p> <p>- Asimismo, considera como parte del alcance soluciones de automatización de testing/pruebas, así como integración y despliegue continuo (CI/CD), mediante soluciones Git, Git-Lab, Git-CI, Flux, SonarQube, Selenium, Junit, Postman.</p> <p>- Además de las citadas cuentas, plantea una</p>
---	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>elementos de conectividad, productos, servicios cloud, licencias que sean requeridos para la puesta en marcha de los citados servicios, indicando criterios de dimensionamiento, sinergias y costes. Los diferentes elementos serán adquiridos a nombre del órgano gestor.</p> <ul style="list-style-type: none">- Los ofertantes deberán formular hipótesis relativas a los entornos pre-productivos que permitan minimizar los costes. <p>2.5. Criterios de dimensionamiento de la solución propuesta</p> <ul style="list-style-type: none">- Los ofertantes deberán llevar a cabo un dimensionamiento de la solución propuesta para los diferentes entornos objeto del alcance. Deberán:<ul style="list-style-type: none">- Describir la estimación de la capacidad mínima requerida por parte de los diferentes componentes de la solución propuesta, criterios de escalabilidad y criterios de dimensionamiento.- Describir las políticas de almacenamiento, retención y archivo de la información atendiendo a los requerimientos establecidos.- Deberá describir las necesidades de cómputo en régimen pico y permanente.	<p>cuenta de gestión centralizada (AWS management) desde la que se lleve a cabo la administración, seguridad, monitorización y automatización de los diferentes recursos cloud.</p> <ul style="list-style-type: none">- No obstante, no se formulan hipótesis de dimensionamiento/coste relativas a los entornos pre-productivos, conforme a lo requerido en el PPT.- Los diferentes entornos pre-productivos, así como el planteamiento, enfoque y uso de los mismos de cara a la entrega de valor como parte del proyecto son descritos en mayor detalle bajo el epígrafe 1.5. <p>2.5. Criterios de dimensionamiento de la solución propuesta</p> <ul style="list-style-type: none">- Altech, atendiendo a su experiencia, lleva a cabo un dimensionamiento de los diferentes nodos requeridos/propuestos para dar cobertura a las necesidades planteadas en cada uno de los entornos. La propuesta por entorno recoge:<ul style="list-style-type: none">- Tipos de nodo y recursos de cómputo propuestos.- Necesidades de recursos de cómputo.- Requerimientos de alta disponibilidad.- Limitaciones planteadas como mecanismos de control de coste (prevención), constituyéndose como capacidad máxima.- El dimensionamiento y tipo de nodos, sin embargo, no obedece a criterios de diseño/rendimiento, sino a la experiencia
---	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>2.6. Requerimientos técnicos en materia de servicios web</p> <ul style="list-style-type: none">- Las propuestas deberán considerar la puesta en marcha de un servicio de web pública que permita la gestión y publicación de contenidos asociados a los servicios de transporte vía taxi- La plataforma de web pública se integrará con la solución de backoffice.- La solución propuesta debe estar basada en cloud y soportada mediante soluciones Open-source, dando cobertura a los NFR establecidos.- Debe ofrecer funcionalidades de gestión y catalogación de contenidos, soportando el uso de estándares y formatos tipo WMS, GML, KML, XML, JSON y HTTP.- Debe soportar la Norma Técnica de Interoperabilidad 37/2006.- Debe integrarse de forma nativa con RRSS, permitir realizar búsquedas y filtros sobre los contenidos.- Debe soportar el cacheo de información, ofreciendo una API REST de acceso abierto,	<p>acumulada por Altech en la prestación de servicios similares. A partir de la información obtenida en la fase de desarrollo de la solución, se adaptará la solución HPA (Horizontal Pod Autoscaler), para que Kubernetes despliegue de forma automáticamente nuevas instancias y/o nodos en el momento en que se detecte un incremento de peticiones.</p> <ul style="list-style-type: none">- En cuanto a las políticas de retención y archivo, se contemplan dos copias totales diarias de forma automatizada, disponiendo de forma online todos los datos de forma permanente. Los logs y trazas estarán disponibles durante 15 días. <p>2.6. Requerimientos técnicos en materia de servicios web</p> <ul style="list-style-type: none">- Se plantea el despliegue de un servicio web que dé cobertura a las necesidades de web pública relativa a la prestación de los servicios de taxi.- Altech se compromete a que la integración de la plataforma de web pública se integrará con la solución de backoffice.- La solución propuesta está basada en cloud y soportada mediante soluciones Open-source (WordPress), dando cobertura a los NFR establecidos. Si bien no se describe en detalle de forma razonada, Altech (pág. 32) asegura que la solución propuesta da cobertura a los siguientes requerimientos:- Funcionalidades de gestión y catalogación de
---	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>soportando formatos JSON y XML.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Debe ofrecer capacidades de optimización del posicionamiento SEO. - Debe soportar diferentes funcionalidades: multiidioma de forma automatizada, publicación de info en RRSS, administración de contenidos, plantillas y usuarios, incluyendo CSS. - Debe soportar la creación de sites y microsites, así como garantizar el cumplimiento de la normativa de accesibilidad descrita en UNE139803:2012 	<p>contenidos, soportando el uso de estándares y formatos tipo WMS, GML, KML, XML, JSON y HTTP.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Da soporte a la Norma Técnica de Interoperabilidad 37/2006. - Se integra de forma nativa con RRSS, permitir realizar búsquedas y filtros sobre los contenidos. - Da soporte al cacheo de información, ofreciendo una API REST de acceso abierto, soportando formatos JSON y XML. - Ofrece capacidades de optimización del posicionamiento SEO. - Soporta funcionalidades: multiidioma de forma automatizada, publicación de info en RRSS, administración de contenidos, plantillas y usuarios, incluyendo CSS. - Soporta la creación de sites y microsites, así como garantizar el cumplimiento de la normativa de accesibilidad descrita en UNE139803:2012
<p>3. Requerimientos funcionales y casos de uso</p>	<p>Altech</p>
<p>3.1. Requerimientos en materia de diseño, usabilidad, accesibilidad y SEO de aplicaciones móviles y web.</p> <ul style="list-style-type: none"> - DIS-0001: Los licitantes deberán presentar 3 prototipos de diseño de cada una de las aplicaciones -usuarios y conductores- y principales páginas del site propuesto. - DIS-0002: El diseño propuesto deberá seguir los criterios de diseño web responsive (RWD, responsive web design) de forma que pueda ser accesible de forma adaptada a través de 	<p>3.1. Requerimientos en materia de diseño, usabilidad, accesibilidad y SEO de aplicaciones móviles y web.</p> <ul style="list-style-type: none"> - DIS-0001: Altech da cobertura a este requerimiento que es descrito con mayor detalle bajo el epígrafe 1.3.8 de su propuesta. Se presentan 3 prototipos de la aplicación, no vinculantes y sujetos al inicio del proyecto para el rediseño y ajuste de los mismos. - DIS-0002: Altech da cobertura a este requerimiento que es descrito con mayor detalle

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>navegadores presentes en Smartphone o tablets.</p> <ul style="list-style-type: none">- DIS-0003: El diseño web propuesto deberá asegurar su compatibilidad con diferentes navegadores.- DIS-0004: Los licitantes deberán proveer y validar con el órgano gestor una propuesta de estructura y arquitectura de la información y site map del entorno web, así como de las diferentes aplicaciones propuestas.- DIS-0005: La solución técnica propuesta deberá permitir la gestión de contenidos estáticos/dinámicos (WCM) de forma eficiente en el entorno web propuesto.- DIS-0006: Los ofertantes deberán proveer de las diferentes plantillas de diseño (HTML/CSS o el formato propuesto) de cada una de las páginas del site, asegurando su correcto mantenimiento (preventivo, correctivo, evolutivo) a lo largo del ciclo de vida del proyecto.- DIS-0007: El diseño web y móvil propuesto deberá incorporar la presentación de mapas de cobertura (web) y mapas dinámicos de localización de usuarios y conductores, haciendo uso de las principales aplicaciones del mercado.- DIS-0008: El desarrollo web debe realizarse siguiendo la Norma UNE 139803:2012 en materia de accesibilidad.- DIS-0009: El desarrollo de aplicaciones móviles debe ajustarse a las recomendaciones del Observatorio de Accesibilidad recogidas en la Guía de accesibilidad de aplicaciones móviles de	<p>bajo el epígrafe 1.3.8 de su propuesta. El epígrafe 1.3.8. da cobertura a propuestas de diseño y presentación de pantallas de aplicaciones web y backoffice para diferentes casos de uso propuestos.</p> <ul style="list-style-type: none">- DIS-0003: Altech da cobertura a este requerimiento que es descrito con mayor detalle bajo el epígrafe 1.3.8 de su propuesta. El epígrafe 1.3.8. da cobertura a propuestas de diseño y presentación de pantallas de aplicaciones web y backoffice para diferentes casos de uso propuestos.- DIS-0004: Altech da cobertura a este requerimiento que es descrito con mayor detalle bajo el epígrafe 1.3.8 de su propuesta. El epígrafe 1.3.8. da cobertura a propuestas de diseño y presentación de pantallas de aplicaciones web y backoffice para diferentes casos de uso propuestos.- DIS-0005: Altech da cobertura a este requerimiento que es descrito con mayor detalle bajo el epígrafe 1.3.8 de su propuesta. El epígrafe 1.3.8. da cobertura a propuestas de diseño y presentación de pantallas de aplicaciones web y backoffice para diferentes casos de uso propuestos.- DIS-0006: Altech da cobertura a este requerimiento que es descrito con mayor detalle bajo el epígrafe 1.3.8 de su propuesta. El epígrafe 1.3.8. da cobertura a propuestas de diseño y presentación de pantallas de aplicaciones web y backoffice para diferentes casos de uso propuestos.
---	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>acuerdo con la revisión del estándar de accesibilidad EN 301 549.</p> <ul style="list-style-type: none">- DIS-0010: Los licitantes deberán proveer de mecanismos de medida de la efectividad de su solución propuesta de acuerdo con la ISO 9241-11 -calidad de la solución y tasa de errores- con un umbral de desviación en pruebas (+/- 10%) con respecto a soluciones como FreeNow y Cabify.- DIS-0011: Los licitantes deberán proveer de mecanismos de medida de la eficiencia de su solución propuesta de acuerdo con la ISO 9241-11 -tiempos de ejecución de transacciones clave, número de acciones por transacción- con un umbral de desviación en pruebas (+/- 10%) con respecto a soluciones como FreeNow y Cabify.- DIS-0012: Los licitantes deberán proveer de mecanismos de medida de la satisfacción del usuario con la solución propuesta de acuerdo con la ISO 9241-11 -nivel de dificultad, preferencias- con un umbral de desviación en pruebas (+/- 15%) con respecto a soluciones como FreeNow y Cabify.- DIS-0013: Los licitantes deberán acompañar sus propuestas de una propuesta de posicionamiento de la web del nuevo servicio en buscadores integrada con la arquitectura de la información propuesta en el gestor de contenidos.- DIS-0014: Los licitantes deberán validar el plan de optimización SEO propuesto con los responsables del órgano gestor y asegurar la ejecución y mantenimiento de este a lo largo del	<ul style="list-style-type: none">- DIS-0007: Altech da cobertura a este requerimiento que es descrito con mayor detalle bajo el epígrafe 1.3.8 de su propuesta. El epígrafe 1.3.8. da cobertura a propuestas de diseño y presentación de pantallas de aplicaciones web y backoffice para diferentes casos de uso propuestos.- DIS-0008: Altech da cobertura a este requerimiento que es descrito con mayor detalle bajo el epígrafe 1.3.8 de su propuesta. El epígrafe 1.3.8. da cobertura a propuestas de diseño y presentación de pantallas de aplicaciones web y backoffice para diferentes casos de uso propuestos.- DIS-0009: Altech confirma que su propuesta da cobertura a este requerimiento.- DIS-0010: Altech da cobertura a este requerimiento que es descrito con mayor detalle bajo el epígrafe 1.3.8 de su propuesta. El epígrafe 1.3.8. da cobertura a propuestas de diseño y presentación de pantallas de aplicaciones web y backoffice para diferentes casos de uso propuestos.- DIS-0011: Altech da cobertura a este requerimiento que es descrito con mayor detalle bajo el epígrafe 1.3.8 de su propuesta. El epígrafe 1.3.8. da cobertura a propuestas de diseño y presentación de pantallas de aplicaciones web y backoffice para diferentes casos de uso propuestos.- DIS-0012: Altech da cobertura a este requerimiento que es descrito con mayor detalle bajo el epígrafe 1.3.8 de su propuesta. El
--	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>ciclo de vida del proyecto objeto de este pliego.</p> <p>3.2. Requerimientos funcionales:</p> <ul style="list-style-type: none">- Los requerimientos funcionales incluidos en el PPT no deben considerarse como una lista exhaustiva y completa de los requerimientos a implementar, sino una breve descripción de aquellas funcionalidades consideradas más importantes.- Los ofertantes deben incorporar en sus ofertas otras funcionalidades propuestas por estos y que, en todo caso, deberán resultar especificada de forma detallada a lo largo del proyecto.- Los ofertantes deberán indicar si su propuesta cumple con las funcionalidades planteadas, así como proporcionar una estimación de esfuerzo en términos de horas/hombre.	<p>epígrafe 1.3.8. da cobertura a propuestas de diseño y presentación de pantallas de aplicaciones web y backoffice para diferentes casos de uso propuestos.</p> <ul style="list-style-type: none">- DIS-0013: Altech da cobertura a este requerimiento que es descrito con mayor detalle bajo el epígrafe 1.3.8 de su propuesta. El epígrafe 1.3.8. da cobertura a propuestas de diseño y presentación de pantallas de aplicaciones web y backoffice para diferentes casos de uso propuestos.- DIS-0014: Altech presenta en 1.3.1. un plan de diseño y optimización SEO. El plan propuesto comprende una fase de análisis e investigación de la competencia y las palabras clave utilizadas, una fase de optimización on-page (títulos de páginas, URL amigables, calidad de los contenidos e imágenes), estrategia de construcción de enlaces, estrategias móviles y locales, así un plan de monitorización, actualización y mejora / ajuste continuo. <p>3.2. Requerimientos funcionales:</p> <p>En relación con los requerimientos funcionales propuestos, la oferta realizada por Altech se limita a confirmar el cumplimiento de los requerimientos funcionales, describiendo parcialmente -para algunas funcionalidades- la solución propuesta por estos para dar cobertura a la misma. En ningún caso se lleva a cabo un análisis de esfuerzo estimado (sizing) en términos de horas/capacidad requerida.</p>
---	--

Document: contratació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>3.2.1. Requerimientos en materia de registro de usuarios (ver cumplimiento requerimientos funcionales) - análisis desarrollado en anexo ad-hoc.</p> <p>3.2.2. Requerimientos en materia de gestión de servicios (ver cumplimiento requerimientos funcionales) - análisis desarrollado en anexo ad-hoc.</p> <p>3.2.3. Requerimientos en materia de gestión de medios de pago y facturación (ver cumplimiento requerimientos funcionales) - análisis desarrollado en anexo ad-hoc.</p> <p>3.2.4. Requerimientos en materia de recomendación y valoración (ver cumplimiento requerimientos funcionales) - análisis desarrollado en anexo ad-hoc.</p> <p>3.2.5. Requerimientos en materia de recomendación, comunicación y promoción (ver cumplimiento requerimientos funcionales) - análisis desarrollado en anexo ad-hoc.</p> <p>3.2.6. Requerimientos en materia de gestión de la cuenta, históricos y servicios (ver cumplimiento requerimientos funcionales) - análisis desarrollado en anexo ad-hoc.</p>	<p>De la misma forma, no se evidencia una propuesta de requerimientos adicionales propuestos por el ofertante.</p> <p>En lo relativo al cumplimiento de los requerimientos funcionales, el mismo es considerado en un capítulo específico de esta memoria de evaluación:</p> <p>3.2.1. Requerimientos en materia de registro de usuarios (ver cumplimiento requerimientos funcionales bajo epígrafe Anexo)</p> <p>3.2.2. Requerimientos en materia de gestión de servicios (ver cumplimiento requerimientos funcionales bajo epígrafe Anexo)</p> <p>3.2.3. Requerimientos en materia de gestión de medios de pago y facturación (ver cumplimiento requerimientos funcionales bajo epígrafe Anexo)</p> <p>3.2.4. Requerimientos en materia de recomendación y valoración (ver cumplimiento requerimientos funcionales bajo epígrafe Anexo)</p> <p>3.2.5. Requerimientos en materia de recomendación, comunicación y promoción (ver cumplimiento requerimientos funcionales bajo epígrafe Anexo)</p> <p>3.2.6. Requerimientos en materia de gestión de la cuenta, históricos y servicios (ver</p>
---	---

Document: contratació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	cumplimiento requerimientos funcionales bajo epígrafe Anexo)
4. Diseño e implementación del nuevo modelo operativo	Altech
<p>4.1. Requerimientos del servicio, metodología y gestión del cambio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los ofertantes deberán desarrollar en sus propuestas un planteamiento de las diferentes funciones -6 macroprocesos o dominios- y capacidades organizativas a desarrollar para dar una cobertura integral a las necesidades de la solución planteada. - Los ofertantes deben considerar que los objetivos planteados para dar cobertura al diseño del modelo operativo son los siguientes: 1) eficiencia operativa; 2) proactividad; 3) calidad en la prestación de los servicios; 4) fomento de la innovación. - El diseño del modelo operativo debe considerar: <ul style="list-style-type: none"> - El diseño de proceso debe ser realizado de forma operativa, con el detalle requerido para ser procedimentados y ejecutados por la organización. - Diseño de roles y responsabilidades asociados a cada uno de los diferentes procesos, así como conocimientos y habilidades requeridos. - Estimación de capacidad para dar cobertura a las diferentes funciones requeridas. - Modelo de gobierno. - Requerimientos a considerar en la solución 	<p>4.1. Requerimientos del servicio, metodología y gestión del cambio</p> <p>Atendiendo a lo recogido bajo el epígrafe 2.1. de la propuesta realizada por Altech este considera los 6 dominios de ámbito no tecnológico propuestos en el PPT y que serán detallados a partir del diseño de los diferentes procesos que los soportan como punto de partida para especificar funcionalmente los requerimientos de la solución de BackOffice que los soporte. Para su diseño, Altech propone dar cobertura a los siguientes objetivos que, en esencia, son los requeridos en el PPT:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia operativa, mediante la máxima automatización y autonomía de usuarios y conductores para dar cobertura a sus necesidades. - Proactividad, identificando de forma ágil y rápida aquellas desviaciones en la prestación del servicio con respecto a los parámetros establecidos. - Proveer de servicios de transporte de calidad, que generen el valor requerido para dar cobertura a las expectativas de residentes y turistas. - Fomentar la innovación del sector, proporcionando servicios que generen valor y

Document: contratació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>de backoffice para dar cobertura a los objetivos descritos.</p> <p>- Los ofertantes deberán describir en sus propuestas el planteamiento del diseño del modelo operativo, atendiendo a la propuesta realizada por parte del órgano gestor: 1) Descubrimiento de la situación actual, 2) diseño del nuevo modelo operativo y 3) Ejecución del plan de transición. Para las diferentes fases, el órgano gestor plantea un enfoque que da cobertura al diseño, adopción, gestión del cambio y formación.</p>	<p>contribuyan a incrementar la eficiencia operativa de conductores, flotas y colectivos.</p> <p>- Diseño de los requerimientos técnicos y funcionales de cada uno de los procesos, de cara a su posterior implementación y automatización como parte de las soluciones de BackOffice a implantar.</p> <p>En relación con el planteamiento de diseño del nuevo modelo operativo, bajo el epígrafe 2.2., Altech presenta su propuesta en términos de fases y actividades para dar cobertura al diseño del modelo operativo. En esencia, se trata de las mismas que se recogen en el PPT, sin describir con mayor detalle los recursos involucrados, su duración, entregables, etc.</p> <p>Cabe destacar que, bajo el epígrafe 2.1. de la solución propuesta por Altech y, para los 6 dominios contemplados en el alcance del diseño del modelo operativo, Altech ofrece una propuesta de solución tanto técnica (GIWA, Grafana, etc.) como operativa para dar cobertura a las posibles necesidades del modelo operativo a implantar, si bien estas no han sido explícitamente descritas en el PPT. Cuestión que, si bien inicialmente puede resultar confusa, atendiendo en lo descrito bajo alguno de sus subepígrafes –como en 2.1.5.–, a la aceptación de los requerimientos del pliego en relación con el diseño del modelo operativo, sus fases y entregables, solo puede interpretarse como un posible planteamiento de enfoque a concretar a</p>
--	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>4.2. Entregables</p> <p>- Se deben considerar los siguientes entregables como parte del diseño del modelo operativo: 1) Actas de reuniones; 2) Descubrimiento de la situación actual; 3) Diseño de procesos objetivo; 4) Requerimientos en términos de capacidades; 5) Descripciones de puestos; 6) Modelo de dimensionamiento de las diferentes funciones; 7) Procedimientos operativos por cada uno de los procesos objeto del alcance; 8) Plan de gestión del cambio; 9) Manuales y documentos formativos; 10) Plan de proyecto de implantación; 11) Listado de reparos y defectos en la prestación del servicio; 12) Requerimientos funcionales de backoffice.</p>	<p>lo largo de la vida del proyecto.</p> <p>4.2. Entregables</p> <p>Conforme a lo recogido bajo el epígrafe 2.4. (pág. 116), Altech se compromete al desarrollo de los diferentes entregables descritos en el PPT en relación con el diseño del modelo operativo propuesto y sus diferentes fases.</p>
<p>5. Modelo de prestación, gobierno y entregables</p>	<p>Altech</p>
<p>5.1. Metodología de prestación de servicios a lo largo de las diferentes fases del proyecto</p> <p>- Los ofertantes deben considerar el desarrollo de un plan tentativo de proyecto ágil donde den cobertura a las siguientes cuestiones:</p> <p>- Planificación temporal conforme al número de sprints requeridos para dar cobertura al alcance funcional propuesta.</p> <p>- Propuestas de hitos de integración de nuevas funcionalidades y correcciones post MVP (releases) de acuerdo con los principios de</p>	<p>5.1. Metodología propuesta para la prestación del servicio propuesto y 5.4. Principales hitos del proyecto</p> <p>Altech hace uso de un planteamiento metodológico ágil basado en Scrum y DevOps que soporte los procesos de integración y despliegue continuo (CI/CD) requeridos en el pliego de prescripciones técnicas. La propuesta describe las diferentes etapas de cada uno de estos planteamientos, así como los objetivos de las mismas -plan, code, build, test, release, deploy, operate and monitor-. Asimismo, Altech propone como herramienta de soporte a la</p>

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>integración y despliegue continuo.</p> <p>- Las ofertantes deberán:</p> <ul style="list-style-type: none">- Demostrar su experiencia en el desarrollo de productos mediante el uso de metodologías Agile Kanban y Scrum, así como sus principales casos de éxito.- Describir el planteamiento metodológico propuesto para la prestación de los servicios propuestos, atendiendo al planteamiento basado en Agile Scrum/Kanban realizado por el órgano gestor.- Presentar una propuesta de gestión del proyecto que proporcione una visión integrada de los requerimientos y necesidades.	<p>gestión del proyecto a GIWA (adaptación de Redmine).</p> <p>La descripción metodológica se lleva a cabo de forma genérica y alineada con las prácticas recomendadas, indicando los diferentes rituales y entregables de cada una de las etapas. Asimismo, Altech incluye una propuesta de matriz RACI para dar cobertura a las fases de diseño, desarrollo (N fases) y cierre/transferencia de proyecto conforme al esquema de roles propuesto por el órgano gestor y que, en última instancia, deberá ser validado por este al inicio del proyecto.</p> <p>Atendiendo a los requerimientos descritos en el PPT, Altech plantea una planificación Gantt que da cobertura a las fases A y B del proyecto, con el adecuado desglose de tareas de diseño y desarrollo MVP y solución completa para la fase A. Asimismo y, en relación con la fase B, se recogen las diferentes entregas de evolutivos trimestrales requeridas, así como las fases de transición y devolución del servicio. Las fases y principales hitos son desglosados en actividades propias del ciclo de vida de desarrollo y despliegue de software.</p> <p>Además de lo indicado, Altech propone hacer uso de la metodología de gestión de riesgos Magerit en un contexto Scrum que, para cada una de las fases del plan de proyecto propuesto, comprende una serie de iniciativas, actividades y</p>
---	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>5.2. Requerimientos sobre el modelo operativo y el dimensionamiento del equipo</p> <p>Atendiendo al modelo operativo propuesto por el órgano gestor, las propuestas de los ofertantes deberán considerar:</p> <ul style="list-style-type: none">- Proponer y describir un modelo operativo alternativo, detallando las funciones y responsabilidades de los diferentes roles propuestos, justificando el valor y beneficio del mismo para el órgano gestor.- Para cada una de las fases del proyecto propuestas, los ofertantes deberán detallar y justificar el dimensionamiento de los diferentes perfiles para dar cobertura a la necesidad.- Proponer una matriz RACI de responsabilidades entre el órgano gestor y el ofertante para cada una de las actividades o dominios de actividad que forman parte del alcance del proyecto.- Considerar que los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo descritos deben ser prestados tras el hito constituido como puesta en marcha del producto mínimo viable (MVP).- Presentar, conforme a los requerimientos y directrices establecidos en el pliego de prescripciones administrativas (PCAP), los CV de los diferentes miembros del equipo de proyecto que asumirán cada uno de los roles descritos.- Asegurar que la dedicación mínima de los recursos al proyecto será del 50%.	<p>entregables. La misma se aplica en el contexto de unos objetivos de gestión de riesgos en el ámbito del proyecto –que Altech enumera– y para los que propone poner en marcha un proceso de escalado atendiendo a la probabilidad e impacto de materialización del riesgo identificado.</p> <p>5.2. Requerimientos sobre el modelo operativo y el dimensionamiento de los equipos</p> <p>Conforme a lo descrito bajo el epígrafe 3.3., Altech propone un equipo compuesto por los siguientes roles: Product Owner de Altech, Analista de negocio, Scrum Máster, Arquitecto de soluciones, DevOps, Test & QA, Ingeniero Infra, Data Scientist, Diseñador UX/UI y 3 desarrolladores. Para cada uno de los perfiles propuestos se indica la dedicación al proyecto (+70%), su titulación y experiencia, certificación y participación en proyectos similares. Asimismo, y, de cara a la prestación de las actividades de Helpdesk y nivel 1, se propone hacer uso de 3 recursos.</p> <p>Cada uno de estos roles son descritos en términos de responsabilidades y funciones, así como su participación a lo largo del ciclo de vida de la metodología propuesta.</p> <p>No se describe, sin embargo, la dedicación y presencia on-site de los recursos propuestos por Altech.</p>
---	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>- Considerar que el 70% de la dedicación al proyecto deberá realizarse on-site.</p> <p>5.3. Modelo de gobierno propuesto</p> <p>Los ofertantes deberán proponer un modelo de gobierno que tenga en consideración los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none">- El desarrollo ágil de la solución tecnológica propuesta.- El diseño del modelo operativo necesario para dar soporte a las nuevas actividades y procesos que forman parte del ámbito de la nueva solución.- El mantenimiento, de acuerdo con los niveles de servicio establecido, de la solución técnica una vez que el MVP haya entrado en producción.- Los ofertantes deberán tener en consideración en el ámbito de los modelos de gobierno propuestos los siguientes requerimientos:<ul style="list-style-type: none">- Objetivos del modelo de gobierno,- Frecuencia,- Interlocutores involucrados,- Indicadores de seguimiento,- Mecanismos de reporting,- RACI. <p>5.4. Principales hitos del proyecto</p> <p>Los ofertantes deberán presentar un plan de trabajo que dé cobertura integral a las necesidades expresadas en las diferentes</p>	<p>5.3. Modelo de Gobierno propuesto</p> <p>Para el gobierno del proyecto, Altech propone dos Comités:</p> <ul style="list-style-type: none">- Comité de Dirección, de carácter mensual, en el que participarán el Product Owner y el responsable de la cuenta de Altech, así como el responsable del Proyecto y el Product Owner en GOIB. Para este Comité, se describen las responsabilidades, inputs & outputs, así como sus objetivos y aspectos críticos.- Comité de Seguimiento de progreso del proyecto, de carácter quincenal, en el que participarán el Product Owner de Altech, así como el Product Owner en GOIB. Para este Comité, se describen las responsabilidades, inputs & outputs, así como sus objetivos y aspectos críticos. <p>Entre las actividades a desarrollar por parte del responsable del proyecto en Altech, se encuentran las siguientes:</p>
---	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>actividades descritas en el Pliego de Prescripciones Técnicas, considerando los siguientes hitos:</p> <ul style="list-style-type: none">- MVP (fin 9º mes): Debe dar cobertura al 75% de los requerimientos funcionales, así como al 100% de los requerimientos técnicos y NFR. Asimismo, debe dar cobertura al 100% de los requerimientos relativos al Backoffice.- Solución funcional completa (fin 12º mes): cobertura al 100% de los requerimientos funcionales.- Inicio de la transición del servicio (mes 25)- Fin de la devolución del servicio (mes 30)- Los ofertantes deberán incluir en sus propuestas cuantas acciones de formación técnica, funcional u operativa consideren oportunas, así como la relación entre los hitos formativos propuestos. <p>5.5. Entregables - Plan formativo y de gestión del conocimiento</p> <p>Se deben considerar los siguientes entregables:</p> <ul style="list-style-type: none">- Estrategia y diseño del servicio, entre los que se encuentran Backlog de producto, HLD, LLD, diseño de casos de uso, diseños de UX/UI, análisis de requerimientos funcionales.- Desarrollo y transición del servicio: Diseño de la arquitectura SW, casos de prueba y automatización de test, manuales de instalación, configuración y dimensionamiento cloud,	<ul style="list-style-type: none">- Gestión del acuerdo contractual del proyecto- Selección y Nombramiento de Roles Clave- Seguimiento económico del proyecto- Gestión estratégica del proyecto- Gestión alcance del proyecto- Toma de decisiones clave <p>Asimismo y, atendiendo a lo indicado bajo el epígrafe 3.4.1. (pág. 137), el modelo de gobierno cuenta con el apoyo de 3 oficinas transversales orientadas al soporte metodológico -PMO en metodologías ágiles-, oficina de calidad y oficina de seguridad (OSI). Estas oficinas transversales, sus funciones y su contribución al proyecto son descritos de forma detallada.</p> <p>Los Comités de seguimiento descritos anteriormente son complementados bajo el epígrafe 3.4.2. (pág. 140) con los eventos scrum previstos de forma tanto quincenal como diaria. Para todos ellos, se proponen una matriz RACI, así como los principales entregables propuestos, que son complementarios a los establecidos como parte del diseño del modelo operativo.</p> <p>5.5. Entregables - Plan formativo y de gestión del conocimiento</p> <p>Bajo el epígrafe 4. (pág. 151) se da cobertura al plan de formación y gestión del conocimiento. El</p>
---	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>manuales de instalación y configuración SW, manuales de despliegue SW, diseño y configuración del pipeline CI/CD.</p> <ul style="list-style-type: none">- Operación y mantenimiento del servicio: Diseño, configuración y explotación del sistema de monitorización, Planes y procedimientos de mantenimiento preventivo, Procedimientos de administración de servicios cloud, procedimientos de administración de aplicaciones, Manuales de diagnóstico de incidencias.- Los ofertantes deben plantear un plan formativo que dé cobertura a las diferentes necesidades formativas requeridas en los diferentes hitos del proyecto. <p>5.6. Plan de devolución del servicio</p> <p>Los ofertantes deben dar cobertura en sus propuestas al plan de devolución del servicio planteado por el órgano gestor, considerando las siguientes fases: 1) Preparación de la transición; 2) Ejecución del plan de transición y 3) Monitorización del nivel de adopción y cierre.</p>	<p>mismo se estructura en torno a los siguientes objetivos planteados en la propuesta: Transmisión de la información y el conocimiento, optimización de procesos, adaptación y dominio de las aplicaciones y reducción de errores. Altech propone formular y concretar un plan formativo adaptado a las necesidades del GOIB que de cobertura a las necesidades técnicas, funcionales y operativas y que debe ser validado por este de forma previa a su ejecución.</p> <p>La propuesta formativa se estructura en 5 dominios: APP conductores, APP usuarios, backoffice, web pública y herramienta GIWA, sobre los que se prevé llevar a cabo formaciones de forma coincidente con el MVP, el despliegue de la solución completa o la devolución del servicio. Cada hito formativo durará dos semanas y será llevado a cabo de forma presencial. Como parte de esto se identifican las diferentes formaciones, su contenido y tipología y duración. Su propuesta recoge la metodología formativa propuesta que recogerá información y contenido tanto teórico como casos de uso prácticos y que será soportado por material formativo entregado al GOIB con antelación.</p> <p>Altech propone hacer uso de GIWA como herramienta para soportar las necesidades de gestión del conocimiento, si bien no se trata de una herramienta de gestión del conocimiento como tal sino de una herramienta orientada al</p>
--	---

Document: contratació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>soporte del proceso de solicitud y feedback de necesidades (gestión de incidencias)</p> <p>5.6. Plan de devolución del servicio</p> <p>En línea con los requerimientos establecidos por el GOIB, la propuesta de Altech plantea una aproximación basada en las fases planteadas en el PPT, que son descritas en mayor detalle junto con las actividades que las componen, sus entregables, así como una matriz de responsabilidades RACI.</p>
<p>6. Diseño de las condiciones de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo</p>	<p>Altech</p>
<p>6.1. Alcance de los servicios propuestos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los ofertantes deberán describir en sus propuestas los servicios de mantenimiento requeridos por el órgano gestor como parte del alcance, considerando: actividades/funciones, disponibilidad, presencia, etc. - Los servicios requeridos por el órgano gestor son: 1) monitorización de la solución técnica; 2) Helpdesk y soporte a usuarios; 3) Mantenimiento preventivo; 4) Mantenimiento correctivo; 5) Mantenimiento evolutivo; 6) Mantenimiento perfectoivo: - Los diferentes ofertantes deberán desarrollar, como parte del alcance de sus propuestas, los diferentes procedimientos operativos 	<p>6.1. Alcance de los servicios propuestos</p> <p>Altech propone bajo el epígrafe 5. (pág. 161) su propuesta para dar cobertura a cada uno de los servicios objeto del alcance, entre los que se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitorización de la solución técnica: Su propuesta se basa en la monitorización proactiva de forma automatizada, para lo que plantean hacer uso de métricas haciendo uso de soluciones como Prometheus + Thanos, el análisis de logs mediante Loki + Promtail y de trazas mediante Opentelemetry + Grafana Tempo, orientadas tanto a la eficiencia como a la calidad del servicio. La solución propuesta es descrita con sumo detalle, así como las fases que componen el plan de despliegue. - HelpDesk y soporte a usuarios: La propuesta

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>requeridos para poner en marcha las diferentes actividades objeto del alcance.</p> <ul style="list-style-type: none">- Los servicios de mantenimiento deben adecuarse a las diferentes prioridades establecidas por el órgano gestor para cada uno de los diferentes servicios.- Los ofertantes pondrán a disposición del órgano gestor un gestor o responsable del servicio, que actuará como punto único de contacto tanto a nivel operativo como a nivel de gestión del servicio y seguimiento de SLA.- Los ofertantes deberán detallar la organización, perfiles técnicos y de gestión, recursos necesarios, así como justificar los criterios de dimensionamiento propuestos para dar cobertura a la necesidad propuesta por el órgano gestor. <p>6.2. Modelo de relación y gobierno</p> <p>El órgano gestor plantea un Comité de Seguimiento de SLA y priorización con los siguientes objetivos:</p>	<p>del Altech describe el proceso a alto nivel para el soporte HelpDesk, las condiciones de prestación, así como las funciones objeto del alcance, en línea con los requerimientos planteados en el PPT.</p> <ul style="list-style-type: none">- Mantenimiento Preventivo: La propuesta de Altech describe las actividades que, con carácter recurrente - de forma diaria, semanal y mensual- serán realizadas de forma preventiva remotamente por su personal. De forma mensual, Altech emitirá un informe con las principales observaciones y recomendaciones.- Mantenimiento Correctivo: Este servicio, prestado en 24x7 de lunes a viernes, es descrito con sumo detalle, indicando los diferentes niveles de intervención, así como sus funciones.- Mantenimiento Perfectivo: Altech desarrolla las diferentes actividades objeto del alcance de cara a mejorar la eficiencia de las soluciones, optimizar el código y asegurar la mantenibilidad de la solución propuesta. El mantenimiento perfectivo se planificará de forma conjunta con el órgano gestor con una antelación de 1 mes a su prestación, salvo casos excepcionales, y se prestará de forma remota en horario laboral de lunes a viernes de 9 a 19 h- Mantenimiento Evolutivo, al que se da cobertura en el capítulo 5.2., indicando la metodología y tipos de versiones propuestas. <p>6.2. Modelo de relación y gobierno</p> <p>Conforme a lo requerido en el PPT, Altech</p>
---	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>- Seguimiento de las actividades por cada proceso dentro del alcance de los servicios de mantenimiento.</p> <p>- Revisión y priorización de las actividades/tareas pendientes en los diferentes backlogs.</p> <p>- Revisión y seguimiento de los diferentes niveles de servicio y KPI de actividad.</p> <p>- Seguimiento y propuesta de actividades de mejora del servicio.</p> <p>- Toma de decisiones del servicio y escalado a otras estructuras de gobierno en caso de que sea requerido.</p> <p>- Validación económica de partidas de soporte en caso de que sea necesario.</p> <p>Se plantea la figura de un responsable del servicio que se constituya como punto único de contacto e interlocutor hacia el órgano gestor de forma no presencial (9-19), cuyas actividades quedan descritas en el PPT.</p> <p>6.3. Garantía de los servicios de mantenimiento correctivo y evolutivo</p> <p>- Cualquier desarrollo o configuración tanto a nivel de las aplicaciones, componentes o software desarrollado como consecuencia del diseño, mantenimiento correctivo o mantenimiento evolutivo de la solución</p>	<p>plantea la figura de un responsable del servicio que se constituya como punto único en la prestación de los servicios de mantenimiento. Entre sus responsabilidades se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Punto universal de gestión y gobierno con el responsable del servicio y/o el órgano gestor. - Reunir información relevante para la gestión del servicio. - Preparación del informe de seguimiento para la celebración del comité de seguimiento del servicio mantenimiento. - Asistencia a los comités de seguimiento del servicio de mantenimiento. - Velar por el cumplimiento de los niveles de servicio acordados y seguimiento proactivo de los mismos. - Liderar reuniones de seguimiento. <p>Para ello, el responsable del servicio pondrá en marcha comités de seguimiento del servicio de mantenimiento, donde este presenta para seguimiento un informe relativo a la prestación del citado servicio. La estructura del mismo se describe en 5.3.</p> <p>6.3. Garantía de los servicios de mantenimiento correctivo y evolutivo</p>
---	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>propuesta contará con 6 meses de garantía, resultando de aplicación los KPI y SLA definidos en 7.</p>	<p>La propuesta de Altech no describe en su propuesta técnica las condiciones de garantía de los servicios objeto del alcance.</p>
<p>7. Indicadores de seguimiento y SLA</p>	<p>Altech</p>
<p>7.1. Indicadores relativos al diseño, desarrollo, UAT y puesta en producción de la solución propuesta</p> <p>Se plantean los siguientes KPI y SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ciclo de release SW (KPI) - Ratio de releases sin proceso de fallback (SLA-DES-0001) - # Incidencias P1 y P2 post release Software (SLA-DES-0002) - % Automatización de casos de prueba extremo a extremo (unitario e integración) (SLA-DES-0003) - # Defectos críticos y graves identificados durante UAT (SLA-DES-0004) - % Cumplimiento del backlog de cada sprint (SLA-DES-0005) - # Iteraciones en el ciclo de desarrollo SW por release (KPI) - Disponibilidad MVP (SLA-DES-0006 *) - % Cumplimiento del hito de desarrollo de la solución funcional completa SLA-DES-0007 (*) 	<p>7.1. Indicadores relativos al diseño, desarrollo, UAT y puesta en producción de la solución propuesta</p> <p>Se plantean los siguientes KPI y SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ciclo de release SW (KPI) - Requerimiento al que se da cobertura en la propuesta de Altech. - Ratio de releases sin proceso de fallback (SLA-DES-0001) - Requerimiento al que se da cobertura en la propuesta de Altech. - # Incidencias P1 y P2 post release Software (SLA-DES-0002)- Requerimiento al que se da cobertura en la propuesta de Altech. - % Automatización de casos de prueba extremo a extremo (unitario e integración) (SLA-DES-0003) - Requerimiento al que se da cobertura en la propuesta de Altech. - # Defectos críticos y graves identificados durante UAT (SLA-DES-0004) - Requerimiento al que se da cobertura en la propuesta de Altech. - % Cumplimiento del backlog de cada sprint (SLA-DES-0005) - Requerimiento al que se da cobertura en la propuesta de Altech. - # Iteraciones en el ciclo de desarrollo SW por release (KPI) - Requerimiento al que se da

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>7.2. Indicadores relativos a la transición del servicio</p> <p>Se plantean los siguientes KPI y SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - # de reparos pendientes SLA-TRS-0001 - Cumplimiento del plan de transición (KPI) - # Sesiones y horas formativas (KPI) - % Procedimientos validados por el órgano gestor (SLA-TRS-0002) - Satisfacción del órgano gestor con el proceso de transición (SLA-TRS-0003) <p>7.3. Indicadores relativos a la prestación de servicios de mantenimiento correctivo y evolutivo de la solución propuesto</p> <p>Se plantean los siguientes KPI y SLA:</p>	<p>cobertura en la propuesta de Altech.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad MVP (SLA-DES-0006 *) - Requerimiento al que se da cobertura en la propuesta de Altech. - % Cumplimiento del hito de desarrollo de la solución funcional completa SLA-DES-0007 (*) - Requerimiento al que se da cobertura en la propuesta de Altech. <p>7.2. Indicadores relativos a la transición del servicio</p> <p>Se plantean los siguientes KPI y SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - # de reparos pendientes SLA-TRS-0001 - Requerimiento al que se da cobertura en la propuesta de Altech. - Cumplimiento del plan de transición (KPI) - Requerimiento al que se da cobertura en la propuesta de Altech. - # Sesiones y horas formativas (KPI) - Requerimiento al que se da cobertura en la propuesta de Altech. - % Procedimientos validados por el órgano gestor (SLA-TRS-0002) - Requerimiento al que se da cobertura en la propuesta de Altech. - Satisfacción del órgano gestor con el proceso de transición (SLA-TRS-0003) - Requerimiento al que se da cobertura en la propuesta de Altech. <p>7.3. Indicadores relativos a la prestación de servicios de mantenimiento correctivo y</p>
---	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad del servicio (%) (SLA-OPS-0001) - Tiempo medio/máximo de sincronización de usuarios (KPI) - Tiempo medio de transacción (KPI) - RTO Y RPO (SLA-OPS-0002) - Ratio de detección proactiva de incidencias críticas (SLA-OPS-0003) - Ratio de resolución de incidencias y consultas en HelpDesk (KPI) - Tiempo medio de resolución de tickets en HelpDesk (KPI) - Tiempo de resolución P1 (SLA-OPS-0004) - Tiempo de resolución P2 (SLA-OPS-0005) - Tiempo de resolución P3 (SLA-OPS-0006) - Tiempo de resolución P4 (SLA-OPS-0007) - Ejecución de mantenimientos críticos (SLA-OPS-0008) - Mantenimiento perfectivo - Normal (KPI) - Mantenimiento evolutivo - urgente (SLA-OPS-0009) - Mantenimiento evolutivo - normal (SLA-OPS-0010) 	<p>evolutivo de la solución propuesto</p> <p>Se plantean los siguientes KPI y SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad del servicio (%) (SLA-OPS-0001) - Se garantiza una disponibilidad superior al 99,9%. - Tiempo medio/máximo de sincronización de usuarios (KPI) - Se garantiza un tiempo inferior a 2 segundos. - Tiempo medio de transacción (KPI) - No se indica. - RTO Y RPO (SLA-OPS-0002) - Se garantiza un RTO=0 y RPO=0/4h. - Ratio de detección proactiva de incidencias críticas (SLA-OPS-0003) - Se da cobertura al requerimiento planteado. - Ratio de resolución de incidencias y consultas en HelpDesk (KPI) - Superior al 70% - Tiempo medio de resolución de tickets en HelpDesk (KPI) - Se da cobertura al requerimiento planteado. - Tiempo de resolución P1 (SLA-OPS-0004) - Se da cobertura al requerimiento planteado. - Tiempo de resolución P2 (SLA-OPS-0005) - Se da cobertura al requerimiento planteado. - Tiempo de resolución P3 (SLA-OPS-0006) - Se da cobertura al requerimiento planteado. - Tiempo de resolución P4 (SLA-OPS-0007) - Se da cobertura al requerimiento planteado. - Ejecución de mantenimientos críticos (SLA-OPS-0008) - Se da cobertura al requerimiento planteado.
---	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>7.4. Esquema de penalizaciones</p> <p>Los ofertantes deberán tener en consideración en sus propuestas el cumplimiento del esquema de penalizaciones asociado a los SLA recogido en el PPT.</p>	<p>- Mantenimiento perfectivo - Normal (KPI) - Se da cobertura al requerimiento planteado. - Mantenimiento evolutivo - urgente (SLA-OPS-0009) - No descrito en la propuesta de Altech. - Mantenimiento evolutivo - normal (SLA-OPS-0010) - No descrito en la propuesta de Altech.</p> <p>Asimismo, Altech propone considerar dos indicadores de seguimiento relativos a refactorizaciones (%) y al porcentaje de detección de defectos.</p> <p>7.4. Esquema de penalizaciones</p> <p>No se describe expresamente el esquema de penalizaciones aplicable en el ámbito del contexto de la propuesta de Altech.</p>
---	--

3.1.1 Aspectos destacables de la propuesta de valor recibida

Entre las principales ventajas identificadas en la propuesta de valor realizada por Altech se encuentran:

- Altech cuenta con diferentes referencias y casos de éxito que avalan su experiencia en el desarrollo e implantación de soluciones de transporte tanto urbano como interurbano, tanto público como privado.
- Da cobertura a todos los requerimientos obligatorios expresados en el pliego de prescripciones técnicas, tanto a nivel de arquitectura, como de carácter funcional y técnico.

Document: contratació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

- Las cuestiones técnicas, funcionales y relativas a la arquitectura propuesta -basada en AWS- son descritas de forma muy detallada y completa. Aquellas cuestiones que son descritas con mayor detalle del requerido - tanto en materia de UX/UI, como funcional o técnico- se constituyen como propuestas orientativas, a especificar y diseñar en detalle durante el proyecto de implantación.
- Altech plantea la integración con la solución Stripe para la gestión de los procesos de pago, que cuenta con la certificación PCI-DSS de nivel 1.
- La propuesta de Altech da cobertura a los KPI y niveles de servicio (SLA) propuestos en el pliego de prescripciones técnicas (PPT), proponiendo indicadores y niveles de servicio adicionales a los requeridos.

3.1.2 Principales limitaciones

Entre las principales limitaciones identificadas en la propuesta de valor realizada por Altech se encuentran:

- Si bien la propuesta realizada por Altech refiere dar cumplimiento a los requerimientos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en materia de seguridad de la información - ISO27001 y Esquema Nacional de Seguridad, ENS- en su propuesta no se evidencian las correspondientes certificaciones y/o informes de auditoría.
- Si bien la propuesta resulta sumamente detallada en aquellos aspectos relativos a la arquitectura técnica y cuestiones de diseño/usabilidad y funcionales, resulta confusa en ocasiones en aquellos aspectos relativos al planteamiento realizado para dar cobertura al diseño del modelo operativo, puesto que tiene en consideración hipótesis y planteamientos organizativos no descritos en el pliego de prescripciones técnicas. No

Document: contratació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

obstante, como la propia propuesta indica, se trata de un planteamiento de partida a concretar en fase de diseño.

- En línea con lo indicado anteriormente y en relación con la herramienta GIWA -gestor de incidencias web Altech-, Altech propone hacer uso de la misma para dar cobertura a diferentes procesos, tanto de soporte a usuarios finales de transporte/taxistas, como a otros procesos internos, como la gestión de incidencias técnicas o la gestión del conocimiento. Si bien en el primero de los casos esta cuestión puede venir determinada por el diseño del propio modelo operativo, en lo relativo a la gestión del conocimiento, esta herramienta no se constituye como una solución de gestión del conocimiento como tal -a diferencia de soluciones como Confluence- sino como una herramienta de soporte a los procesos.
- Si bien en el pliego de prescripciones técnicas se hace referencia a lo largo de los diferentes epígrafes que lo componen de los requerimientos de disponibilidad on-site que debe cumplir el ofertante, este aspecto no queda convenientemente descrito en su propuesta. No obstante, la misma acepta las especificaciones y requerimientos expresados en los pliegos de prescripciones en relación con los servicios objeto del alcance.

3.2 Limit Technologies, S. L.

Tras el análisis de la propuesta técnica recibida por parte de Limit Technologies, S.L., la misma plantea dar cobertura a los requerimientos técnicos, funcionales y de servicio establecidos en el pliego de prescripciones técnicas conforme a lo descrito a continuación:

1. Propuesta de valor para el Órgano Gestor,

Limit Technologies, S.L.

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

objetivos propuestos	
<p>El presente pliego de licitación tiene como objetivo contribuir al desarrollo sostenible y ordenado de los servicios de taxi, el impulso de la innovación tecnológica y la necesidad permanente de ofrecer un servicio óptimo y de calidad a los clientes de los mismos (residentes, turistas y empresas), que contribuya al desarrollo del sector de acuerdo con las diferentes propuestas de valor definidas para cada uno de los diferentes colectivos.</p> <p>La solución propuesta debe permitir escalar de forma ágil y flexible en capacidad, funcionalidad y cobertura geográfica, de forma que permita dar cobertura al resto de fases del proyecto planificadas, atendiendo a las necesidades cambiantes de la sociedad y de los diferentes colectivos involucrados.</p> <p>El planteamiento propuesto debe dar cobertura a 3 aspectos fundamentales:</p> <ul style="list-style-type: none">- Diseño, definición de procesos y estimación de capacidad y esfuerzos necesarios para la puesta en marcha y mantenimiento del modelo operativo, tanto tecnológico como funciones -más allá del ámbito de IT- que, de forma tanto centralizada como distribuida a lo largo de los diferentes municipios, permitan asegurar la adecuada prestación del servicio de acuerdo con los parámetros de funcionamiento definidos por órgano gestor.	<p>La propuesta realizada por Limit Technologies no desarrolla un planteamiento específico que plantee como su propuesta contribuye a generar valor al órgano gestor respecto a los objetivos y a los diferentes colectivos e interlocutores involucrados. La misma se orienta a dar cobertura a los requerimientos técnicos y funcionales descritos en el ámbito del pliego.</p>

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<ul style="list-style-type: none"> - Diseño de una solución tecnológica "llave en mano" que permita dar cobertura a la propuesta de valor identificada dentro de los objetivos establecidos. - Prestación de servicios de mantenimiento, tanto preventivo como correctivo y evolutivo, de la solución tecnológica desarrollada. 	
2. Diseño técnico y funcional propuesto	Limit Technologies, S.L.
<p>La solución propuesta debe permitir conectar a usuarios de los servicios de movilidad con los proveedores de los mismos -taxi- mediante el desarrollo de mecanismos de comunicación en tiempo real soportada por servicios de back-end soportados sobre arquitecturas orientadas a microservicios basadas en cloud (IaaS, SaaS o PaaS). La operación de estos servicios será soportada mediante soluciones web de backoffice que permitirán la gestión administrativa, autogestión y control y monitorización de la prestación de los servicios, entre otras funcionalidades. La solución ofrecerá mecanismos API en tiempo real, así como un servicio de web pública.</p>	<p>La solución propuesta por Limit Technologies da cobertura a los requerimientos establecidos tanto en PPT mediante el desarrollo de una solución basada en el cloud AWS basada en microservicios, estableciendo mecanismos de comunicación basados en API REST y eventos. Para el desarrollo de los microservicios, Limit plantea hacer uso del framework Spring Boot y, de forma general, hacer uso del framework Spring Cloud para dar cobertura al proyecto en su totalidad. Limit plantea el uso de este framework motivado por los siguientes aspectos: facilidad de configuración, productividad, independencia/autonomía respecto de otras plataformas, integración sencilla en contenedores Docker, ecosistema Spring, simplificación de los procesos de testing, uso y soporte de Java, así como la extensa documentación -y comunidad-, así como la facilidad para la gestión de dependencias.</p>

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>2.1. Arquitectura y componentes de la solución propuesta. Requerimientos y entregables.</p> <p>La solución propuesta debe estructurarse alrededor de 5 dominios tecnológicos: 1) dominio de usuarios (aplicaciones móviles y frontales webs –públicas y backoffice–, 2) dominio de transporte y mensajería, 3) dominio de microservicios, 4) dominio de información - logs, analítica en TR/NTR y procesos de backoffice- y 5) Dominio de consumo vía API.</p> <p>1) Dominio de usuarios: Las soluciones propuestas (iOS y Android) deben ser desarrolladas de forma nativa y poder descargarse desde los marketplace</p>	<p>Entre los principales componentes del framework Spring destacan:</p> <ul style="list-style-type: none">-Spring Cloud Config: Gestión centralizada de configuraciones para todos los microservicios.- Eureka para Service Discovery: Registro y descubrimiento de servicios.- Spring Cloud Gateway: API Gateway para el enrutamiento y filtrado de solicitudes.- Resilience4j para Circuit Breaker: Asegura la resiliencia y la tolerancia a fallos en los microservicios.- Kafka: Mensajería basada en eventos y flujos de datos.- Zipkin y Sleuth para Distributed Tracing: Seguimiento de solicitudes a través de los microservicios para facilitar la depuración y el monitoreo. <p>La misma se complementa con la solución EKS (Elastic Kubernetes Service de AWS), que contribuye a la automatización, elasticidad, seguridad, despliegue y soporte de contenedores, así como la integración con otros servicios AWS como Lambda, RDS, S3. Limit plantea una propuesta de diseño de 12 microservicios, sujeta a posibles modificaciones una vez se realicen las tareas de análisis funcional y toma de requisitos previos a la implementación del sistema.</p>
--	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>de Apple, Google, así como desde la web pública.</p> <p>2) Dominio de transporte: Debe soportarse mediante infraestructura, servicios o funciones cloud que permiten la comunicación en tiempo real de usuarios y conductores, así como su acceso al dominio de microservicios. Debe contar con un API manager u otro tipo de protocolo de comunicación (HTTP REST), permitiendo su integración vía API con otros sistemas externos, así como dar cobertura a los NFR descritos en 2.2.</p> <p>3) Dominio de microservicios: Debe estructurarse en torno a aplicaciones y componentes sw basados en cloud -funciones específicas del proveedor o microservicios ad-hoc-que den cobertura a la lógica de negocio especificada. La solución de microservicios propuesta debe:</p> <ul style="list-style-type: none">- Dar cumplimiento a los principios de diseño de microservicios y la gestión de los datos asociados al mismo, pudiendo basarse en funciones y capacidades serverless de los diferentes proveedores de servicios cloud.- Justificar razonadamente el/los framework de desarrollo propuestos, su motivación y valor de cara al proyecto.- Debe proporcionar una solución de gestión de contenedores para dar cobertura a la arquitectura propuesta, pudiendo ofrecer facilidades de automatización de despliegues. <p>4) Dominio de información: Repositorios de información temporal y persistente que aseguren la disponibilidad, consistencia, seguridad y protección de la información.</p>	<p>2.1. Arquitectura y componentes de la solución propuesta</p> <p>La propuesta realizada por Limit Technologies se adecua a los 5 dominios en los que se estructura el PPT, tal y como se recoge en 1.1.2, a partir de una arquitectura de alto nivel:</p> <p>1. Dominio de usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none">- Limit plantea hacer uso del framework React Native -y sus diferentes componentes- para el desarrollo de soluciones iOS y Android, de cara al desarrollo de aplicaciones móviles de taxistas y usuarios. Framework que se complementa con Android Studio y Xcode para asegurar la compatibilidad con los entornos iOS y Android. La propuesta describe las integraciones de estas aplicaciones con la pasarela de pago Paycomet, los servicios Google Translate y Google Maps, Firebase Cloud Messaging (FCM) para la gestión de notificaciones push, así como las pasarelas de email y SMS.
--	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>5) Dominio de consumo: Se deberá permitir exponer datos de forma segura, estandarizada y automatizada vía API REST.</p> <p>En relación con los entregables requeridos, el proveedor es responsable de proveer de: diagramas de arquitectura y componentes, descripción técnica y funcional -HW y SW- de cada uno de ellos, diseño de bbdd, repositorios de información y flujos de comunicación y datos, especificando aquellas cuestiones clave relativas al uso, procesamiento, almacenamiento y análisis de datos (acceso, persistencia, consistencia, latencia, rendimiento, etc.). Asimismo, se deberá considerar requerimientos en materia de seguridad y cumplimiento normativo, NFR y su dimensionamiento, así un diseño detallado y ajuste tras la especificación detallada realizada a lo largo del proyecto.</p>	<p>- De cara a dar cobertura a las necesidades de soporte a los procesos de backoffice, Limit plantea el uso de React.js, herramientas y componentes como Axios, Redux, React Router o soluciones específicas de UI, que soportaran la integración con API GW, Keycloak, entre otros. La solución de backoffice será alojada en un S3 de Amazon AWS junto con la solución Amazon CloudFront. Cabe destacar que Limit plantea una lista de funcionalidades que dicha solución de backoffice debe soportar en el marco del proyecto planteado.</p> <p>- Web pública y extranet: Limit plantea el uso de la plataforma WordPress basada en AWS para dar cobertura a esta necesidad, listando los requerimientos expresados en el epígrafe 3.6. del PPT y el nivel de cumplimiento de su propuesta, que da cobertura a todos ellos. Conforme a su propuesta, esta plataforma se integrará mediante API GW con el resto de los servicios, entre los que se encuentra la plataforma de Backoffice propuesta. Limit describe los servicios del Backoffice que serán potencialmente consumidos desde la web pública/extranet.</p> <p>Para cada elemento del dominio, Limit plantea en su propuesta diagramas de arquitectura y componentes de la solución propuesta.</p> <p>2. Dominio de transportes:</p> <p>En este dominio, Limit plantea hacer uso de:</p>
--	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>- Comunicaciones síncronas mediante API REST (HTTP/HTTPS), implementando mecanismos de balanceo de carga que contribuyan a mejorar el rendimiento, escalabilidad, disponibilidad y resiliencia. De entre los diferentes mecanismos/alternativas de balanceo, Limit se decanta por el uso de mecanismos de balanceo SW haciendo uso de Spring Cloud Load Balancer, soportado mediante contenedores Docker. Limit justifica su elección atendiendo a facilidades de integración, personalización, balanceo y mecanismos de mejora de la resiliencia.</p> <p>Como solución API gateway para la comunicación entre los diferentes microservicios, Limit plantea el uso de Spring Cloud Gateway dentro del entorno EKS propuesto. Limit describe en su propuesta las ventajas del uso de API GW para dar cobertura a esta necesidad, así como las razones motivadas por las que se decantan por el uso de esta solución frente a otras alternativas.</p> <p>- Comunicaciones asíncronas, que son descritas en términos de características y valor. Para dar cobertura a las necesidades de comunicación basadas en eventos, Limit plantea hacer uso de la solución Apache Kafka integrada en EKS, que ofrece un alto rendimiento y escalabilidad. Asimismo, se plantea el uso de Websockets como</p>
--	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>mecanismos de comunicación bidireccional alternativos a la alternativa basada en HTTP, para lo que la oferta describe sus principales características y ventajas. Se plantea hacer uso de Spring Websockets para dar cobertura a esta necesidad.</p> <p>Para dar cobertura a las necesidades de Discovery (Service Discovery) y Configuración, Limit plantea hacer uso de las soluciones Eureka y Spring Cloud Config sobre EKS, de forma integrada con GitHub y/o S3. En ambos casos, describe las principales características de estos dominios y de las soluciones propuestas. Además de las referidas soluciones, se plantea la implantación de una solución de API management mediante la integración de herramientas como Swagger/OpenAPI, Spring Cloud GW, Eureka, Spring Security, ELK (Elasticsearch, Logstash y Kibana), Spring Cloud Config, Postman y Jenkins (CI/CD).</p> <p>3. Dominio de microservicios:</p> <p>Para el desarrollo de los diferentes microservicios que componen el proyecto, Limit plantea hacer uso de Spring Boot y Spring Data (integración de datos), Spring Sleuth (Trazabilidad), PostgreSQL, así como los mecanismos de comunicación API REST previamente descritos.</p> <p>Para cada uno de los diferentes microservicios</p>
--	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>Se deberá garantizar el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ARQ-0001- Compatibilidad e integración con el servicio de correo electrónico existente - ARQ-0002- Integración con servicios de mensajería y comunicación SMS, tanto nacional como internacional - ARQ-0003- Integración con soluciones como Google Maps, Apple Maps, Waze, etc. para el cálculo de rutas y localización, entre otros procesos. - ARQ-0004- Integración con sistemas de traducción automatizada - ARQ-0005- Proveer de soluciones de 	<p>planteados de forma orientativa por Limit, se describen las principales funcionalidades y responsabilidades de forma clara y detallada, así como la relación con otros microservicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microservicios de taxis - MS de clientes - MS de reservas, en el que se describe el proceso de gestión de solicitud de servicio. Describe las principales tecnologías de soporte al microservicio, Websockets/Kafka y Amazon Aurora. - MS de ubicaciones. Describe las principales tecnologías de soporte al microservicio, Websockets y Amazon Aurora PostGIS. - MS de estimaciones. - MS de Pago, apoyado por tecnología WebSockets o Kafka y donde se considera la integración con la pasarela de pagos Paycomet. - MS de gestión de tarifas. - MS de Notificaciones y mensajería. Se plantean 3 canales diferentes, configurables por el usuario: 1) SMS, mediante la integración con Twilio/Nexmo, 2) correo electrónico, integrado con la solución existente en DGMAD y 3) Notificaciones push mediante la integración con Firebase Cloud Messaging (FCM) (Android) o Apple Push Notification Service (APNs) para iOS. - MS de autenticación, mediante la integración con Keycloak existente y Spring Security. - MS de calificaciones y comentarios.
--	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>automatización de testing, así como de integración y despliegue continuo (CI/CD)</p> <ul style="list-style-type: none">- ARQ-0006- Capacidades de mensajería tanto síncrona como asíncrona en la capa de transporte- ARQ-0007- Tener en consideración diferentes áreas de cobertura de los servicios objeto del presente pliego.- ARQ-0008- Disponer de tecnologías y repositorios de datos adecuados para la naturaleza de los mismos y los requerimientos de los servicios objeto del alcance.- ARQ-0009- Dotar a la solución de capacidades analíticas en las capas de usuario y consumo de servicios vía API, para lo que incorporará en sus propuestas al menos 5 licencias de producto Tableau o Power BI.- ARQ-0010- Integración con la solución LDAP/AD existente.- ARQ-0011- Debe garantizar su compatibilidad con al menos dos versiones previas de Sistema Operativo (SO).	<ul style="list-style-type: none">- MS de quejas y reclamaciones.- MS de promoción turística. <p>Resulta preciso destacar que las características y funcionalidades de los diferentes servicios son descritas de forma clara, detallada y justificada.</p> <p>Para asegurar la adecuada resiliencia de los microservicios, Limit plantea hacer uso de patrones Circuit Breaker y Retry Pattern.</p> <p>4. Dominio de Información:</p> <p>En el ámbito de este dominio, Limit plantea diferentes alternativas:</p> <ul style="list-style-type: none">- Gestión de logs: Mediante la solución ELK (ElasticSearch, Logstash y Kibana), complementado con otras soluciones como Spring Sleuth, Filebeat y Zipkin. Además de describir la funcionalidad objetivo y la solución propuesta, la oferta de Limit plantea una serie de requerimientos y procesos necesarios para la adecuada puesta en marcha de la solución propuesta. Se implementarán alertas en tiempo real haciendo uso de la funcionalidad existente en Kibana.- Analítica e informes en TR/NTR, mediante la implantación de un DWH y un stream de datos en tiempo real. El primero será implementado mediante ROLAP haciendo uso de Redshift mediante ETL implementadas sobre AWS-Glue, mientras que el segundo se implementará
---	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>Asimismo, se debe dar cobertura a:</p> <ul style="list-style-type: none">- GES-0001- Los ofertantes deben considerar en sus propuestas la adquisición cualquier tipo de licencias SW para dar cobertura al proyecto.- GES-0002- Debe incluir el desarrollo de sondas de calidad percibida.- GES-0003- Debe permitir detectar/monitorizar degradaciones de servicio, generando las correspondientes alertas en la solución de backoffice/monitorización propuesta.- GES-0004- Deben considerar la configuración -y su evolución- de los diferentes componentes de la solución propuesta durante el ciclo de vida completo del proyecto.	<p>mediante Amazon Kinesis, integrando la información en el DWH y, asimismo, ofreciendo la misma a un microservicio analítico que permita exponer esta información en diferentes consumidores (Web, API, Backoffice).</p> <p>Limit plantea un diagrama de arquitectura y componentes para dar cobertura a la solución analítica propuesta, así como un plan detallado de implementación, con las diferentes fases que componen el mismo, así como los componentes tecnológicos utilizados. Se describen igualmente los diferentes requerimientos de información y BBDD de los diferentes microservicios propuestos. Para todos ellos -a excepción de los microservicios de ubicaciones y reservas- se plantea el uso de BBDD relacionales RDS-PostgreSQL en una instancia compartida, escalable en capacidad de almacenamiento y procesamiento. Debido a los requerimientos de frecuencia de actualización y acceso en tiempo real a la información, los MS de ubicaciones y reservas serán alojados en una BBDD Aurora PostgreSQL. Para la misma y, atendiendo a los criterios de dimensionamiento planteados, se describen las principales características.</p> <p>5. Dominio de usuarios:</p> <p>Como parte de este dominio, Limit propone hacer uso de mecanismos API Resful</p>
--	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>documentadas mediante Swagger/OpenAPI, haciendo de mecanismos de seguridad, autenticación y control de acceso, así como de herramientas de monitorización y logging.</p> <p>En aras de proporcionar los adecuados mecanismos de resiliencia, además de los ya descritos en el dominio de microservicios, Limit plantea una estrategia combinada que combina pruebas de carga, uso de transacciones distribuidas (patrón saga), implantación de mecanismos de monitorización integrados con Spring Boot Actuator y Micrometer, Spring Cloud Config para la gestión centralizada de configuraciones, uso de timeouts y fallback methods.</p> <p>En relación con el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none">- ARQ-0001- La propuesta de Limit da cobertura al requerimiento, integrando la solución con el servicio de correo existente.- ARQ-0002- La propuesta de Limit plantea la integración de la solución Twilio para dar cobertura al requerimiento.- ARQ-0003- Se plantea la integración con Google Maps Platform, haciendo uso de los servicios Places API, Geocoding API, Distance Matrix API, JavaScript API y Directions API. Asimismo, plantea una serie de medidas
--	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>orientadas a reducir el consumo de servicios API de Google, que se plantean de forma detallada y concreta.</p> <ul style="list-style-type: none">- ARQ-0004- Se plantea la integración con Google Cloud Translate, así como Translate WordPress Google Translate para el entorno web. Se plantean mecanismos de cacheo para la optimización de costes.- ARQ-0005- Se plantea la automatización del pipeline de integración y despliegue mediante Jenkins, Junit, SonarQube y Git. Se plantean estrategias de despliegue Blue/Green Canary y dashboards desarrollados en la solución Jenkins.- ARQ-0006- Se da cobertura, conforme a los mecanismos de mensajería síncrona y asíncrona descritos con anterioridad.- ARQ-0007- Se da cobertura al referido requerimiento, planteando el uso de polígonos mediante Google Maps que permita definir zonas de cobertura.- ARQ-0008- La solución propuesta da cobertura a este requerimiento mediante servicios de BBDD diferenciados atendiendo a la naturaleza de la información:<ul style="list-style-type: none">-BD Relacionales (PostgreSQL) para la gestión de datos relacionales.-BD Aurora que está optimizada para procesos de frecuentes lecturas / escrituras de datos.-BD Analíticas (ReadShift) optimizada para análisis de datos
--	--

Document: contratació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>-ElasticSearch para gestión de logs y de PKI que generan alarmas.</p> <p>- ARQ-0009- Se da cobertura a este requerimiento mediante Power BI (analítica) y el uso de Kinesia Data Stream para la gestión de flujos de datos en tiempo real.</p> <p>- ARQ-0010- Integración con la solución LDAP/AD mediante el uso de la solución Keycloak existente.</p> <p>- ARQ-0011- Se da cobertura al requerimiento.</p> <p>El grado de cobertura de los diferentes requerimientos es descrito y justificados de forma detallada.</p> <p>Asimismo, y en relación con los siguientes requerimientos:</p> <p>- GES-0001- Limit se compromete a la adquisición de las licencias Power BI requeridas, asumiendo los costes de API de Google Maps, Google Translate, costes de integración de la pasarela Paycomet, así como los costes de alojamiento en AWS y relativos a las soluciones utilizadas. No se describe la cobertura de costes de Twilio, que forma parte de la propuesta de Limit.</p> <p>- GES-0002- Se confirma el cumplimiento, aportando detalle de las fuentes de</p>
--	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>información a utilizar, así como del proceso propuesto para explotar la información.</p> <ul style="list-style-type: none"> - GES-0003- Se trata de un requerimiento opcional. - GES-0004- Se da cobertura al requerimiento, conforme a lo descrito en diferentes bajo el epígrafe 1.6. de la propuesta objeto de valoración. <p>"</p>
<p>2.bis. Diseño técnico y funcional propuesto</p>	<p>Limit Technologies, S.L.</p>
<p>2.2. Requerimientos no funcionales (NFR)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Usabilidad: La solución propuesta debe ofrecer una excelente experiencia de usuario, asegurando en sus propuestas de usabilidad que igualan o mejoran la experiencia de usuario en relación con otras aplicaciones tanto de ámbito local como, sobre todo, nacional, tanto para usuarios como conductores. - Cloud: La propuesta debe maximizar el uso de servicios cloud como parte de la solución propuesta, evitando el uso de servicios cloud de diferentes proveedores de forma simultánea. - Tolerancia a fallos: Los diferentes componentes de la arquitectura propuesta deben garantizar una alta disponibilidad y tolerancia a fallos del servicio ofrecido, indicando sus objetivos de RTO / RPO garantizados. - Escalabilidad: Las empresas ofertantes deberán garantizar que la solución dispone de los mecanismos necesarios para escalar horizontalmente. - Elasticidad: La arquitectura propuesta debe 	<p>2.2. Requerimientos no funcionales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Usabilidad: Limit Technologies propone tomar como referencia las soluciones desarrolladas para la prestación de los servicios de Taxi en Palma, así como la aplicación de Uber a nivel nacional. Su propuesta incluye una justificación de la usabilidad de la solución propuesta, atendiendo a diferentes casos de uso y aplicación: - App Móvil de cliente: Se describen los casos de uso relativos a la solicitud de servicio de taxi, consumo de servicios en tiempo real, pago de servicios, acceso al histórico de servicios. - App móvil de conductor: Acceso y aceptación de demandas y Acceso a histórico de servicios. <p>Para cada caso de uso se describen cuestiones técnicas y funcionales relativas al mismo.</p>

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>permitir el escalado automático de los recursos que la componen, siendo monitorizado el uso y consumo de los mismos a través de la propia solución, así como su coste. Se deberá ofrecer información de capacidad y rendimiento por microservicio, nodo y clúster, así como limitaciones relativas al autoescalado, caso de haberlas.</p> <ul style="list-style-type: none">- Seguridad: Se debe garantizar el cumplimiento del ENS y RGPD, asegurando el almacenamiento de datos dentro del territorio nacional. Así como el cumplimiento de las políticas de seguridad del órgano gestor.- Eficiencia operativa: La solución de backoffice propuesta debe permitir de forma centralizada dar cobertura a los diferentes procesos de gestión, administración y soporte del servicio. Asimismo, se deberá tener en consideración que estas actividades podrán desarrollarse de forma distribuida, atendiendo a los modelos operativos definidos y su evolución.- Rendimiento: La arquitectura propuesta debe garantizar elevados niveles de rendimiento, proporcionando información sobre los tiempos máximos de latencia en mensajería, así como tiempos de ejecución de transacciones/servicios de relevancia.- Open-source: Los ofertantes deberán favorecer el uso de aplicaciones y soluciones basadas en productos Open-source, a menos que estas soluciones no den cobertura a las necesidades. A excepción de soluciones como Tableau/Power BI y otras, descritas de forma explícita en el pliego.	<ul style="list-style-type: none">- Cloud: Uso de servicios cloud de AWS, mediante soluciones EKS, EC2, VPC, IAM, RDS, Aurora, Glue, Redshift, Kinesis, etc.- Tolerancia a fallos: La solución propuesta por Limit plantea unos objetivos de alta disponibilidad (superior al 99,9%) y rto = rpo = 0 para datos transaccionales y un rto=0 y rpo = 4 para datos no transaccionales. Para ello, plantea hacer uso de múltiples zonas de disponibilidad (AZ), replicación de datos en tiempo real (transaccional), monitorización en tiempo real haciendo uso de alertas de Amazon CloudWatch, así como la definición y ajuste de la política de backup/recuperación. Plantea asimismo el desarrollo de escenarios de recuperación/intervención manual.- Escalabilidad: Se cumple el requerimiento, conforme al uso de auto-scaling de Pods/Nodos, balanceo de carga mediante Elastic Load Balancing (ELB), así como diferentes técnicas adicionales.- Elasticidad: De forma adicional a lo indicado en el apartado anterior, Limit plantea un escenario de capacidad mínimo/pesimista compuesto por nodos (instancias de EC2) de 4vCPUs y 16 Gb de memoria de capacidad máxima y un umbral del 70% para escalar. Sobre estos nodos se implementarán los contenedores para la ejecución de los MicroServicios (10 estimados), con una media de 0.5 vCPU y 1 GB, así como nodos dedicados para diferentes servicios spring y ELK.
--	---

Document: contratació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>- Agilidad: La arquitectura propuesta debe permitir la integración de nueva funcionalidad de forma continua.</p> <p>2.3. Requerimientos en materia de seguridad y disponibilidad</p> <p>- SEC-0001- La solución propuesta debe cumplir con las obligaciones requeridas para cumplimiento de lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad, ENS. Para ello deben aportar los correspondientes informes de auditoría y evaluación del cumplimiento normativo.</p>	<p>- Seguridad: Se da cobertura a este requerimiento, conforme a lo descrito en las páginas 63 y 64 de su propuesta. No se hace referencia alguna a certificaciones o auditorias ENS e ISO27001.</p> <p>- Eficiencia operativa: Limit plantea integrar de forma completa la operativa de los taxistas en su aplicación, así como la integración de los diferentes procesos de gestión en la solución de backoffice propuesta.</p> <p>- Rendimiento: Se da cobertura a este requerimiento, atendiendo al uso de servicios de mensajería eficientes basados en Apache kafka, con tiempos de latencia de 10-20 ms. Plantea un tiempo de ejecución del servicio de reservas -extremo a extremo- inferior a 5 s. Las actualizaciones de ubicación serán inferiores a 2 segundos. Limit indica que estos tiempos son similares a los actuales en soluciones como Freenow o las soluciones de Taxi existentes en Palma.</p> <p>- Open-source: La solución propuesta plantea el uso de soluciones Open-source (Spring) como alternativa y reducción del consumo de servicios de AWS. No se hace referencia bajo este epígrafe la solución Power BI.</p> <p>- Agilidad: Se da cobertura a este requerimiento, planteando un escenario de automatización de testing y CI/CD.</p> <p>2.3. Requerimientos en materia de seguridad y disponibilidad</p>
---	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>- SEC-0002- La solución propuesta debe asegurar el cumplimiento y certificación relativa a la normativa de seguridad PCI-DSS, así como cualquier otra que sea necesaria para el almacenamiento y uso de medios de pago de carácter electrónico.</p> <p>- SEC-0003- Los ofertantes deberán dar cobertura a los controles normativos requeridos en ISO 27001, propuestos por el órgano gestor.</p> <p>- SEC-0004- Las propuestas deben considerar la integración con al menos una plataforma de pago haciendo uso de los medios de pago proporcionados por los usuarios de las soluciones, asegurando los ofertantes el adecuado cumplimiento normativo, así como las medidas técnicas y organizativas necesarias para soportar la referida integración.</p> <p>- SEC-0005- La solución propuesta por los diferentes ofertantes debe garantizar una disponibilidad mínima de servicio que de soporte a la solución propuesta superior al 99,9% mensual. Así como un RTO=RPO=0 para datos transaccionales y de facturación y RTO=0/RPO=4 horas para información no transaccional.</p> <p>- SEC-0006- La solución propuesta deberá asegurar una disponibilidad mínima mensual del 99,9% para los servicios de acceso -usuarios y conductores- y solicitud/gestión de servicios, medida a partir de información obtenida por sondas de experiencia/calidad.</p> <p>- SEC-0007 -El tratamiento seguro de la información (inc. enmascaramiento), asegurando la consistencia e integridad de esta a lo largo del</p>	<p>- SEC-0001- Limit Technologies asegura el cumplimiento de los requerimientos en materia de protección de la información, acceso, confidencialidad, integridad, trazabilidad, autenticidad, disponibilidad, la conservación de los datos, la información y los servicios utilizados por medios electrónicos conforme a lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad definido en el Real Decreto 311/2022. No se aportan evidencias de la certificación o auditoria al respecto de esta cuestión.</p> <p>- SEC-0002- Limit Technologies plantea hacer uso de la solución Paycomet, que dispone de la certificación PCI-DSS L1.</p> <p>- SEC-0003- Limit Technologies asegura que su planteamiento es acorde a la ISO/IEC 27001, si bien no aporta evidencias de certificación o auditoria al respecto.</p> <p>- SEC-0004- Limit plantea la integración de su solución con Paycomet, mediante el uso de su SDK y API y atendiendo a la implantación de aquellas medidas que resulten de aplicación.</p> <p>- SEC-0005- Conforme a lo descrito se asegura un RTO=RPO=0 horas para datos transaccionales/facturación y un RTO=0/RPO=4 para datos no transaccionales, así como una disponibilidad superior a la requerida del 99,9%.</p> <p>- SEC-0006- Atendiendo a lo indicado, se trata de un requerimiento que se cumple. Limit plantea el desarrollo de un dashboard de monitorización y seguimiento del mismo.</p>
---	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>ciclo de vida de los datos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - SEC-0008-El adjudicatario se compromete de forma específica a tratar como confidencial toda aquella información responsabilidad del órgano gestor. - SEC-0009- El adjudicatario se compromete a cumplir con los requerimientos respecto al tratamiento de datos personales (RGPD). - SEC-0010-La solución propuesta debe garantizar que el acceso al sistema se realiza a través de mecanismos de autenticación basados en usuario/contraseña. - SEC-0011- La solución propuesta debe permitir definir diferentes perfiles de acceso y roles de usuario. <p>2.4. Requerimientos en materia de entornos productivos y pre-productivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los ofertantes deberán incluir en sus propuestas deben considerar los servicios y suministros de servicios cloud, así como hardware, software o de cualquier otra naturaleza -además de los servicios de diseño, despliegue, configuración y puesta en marcha- de los siguientes entornos: 1) entorno de desarrollo; 2) entorno de preproducción y 3) entorno de producción. - Se deben considerar como parte del alcance soluciones de automatización de testing/pruebas, así como integración y despliegue continuo (CI/CD). - Los ofertantes deberán incluir en sus propuestas todas aquellas herramientas, elementos de 	<ul style="list-style-type: none"> - SEC-0007 -La solución propuesta da cobertura al requerimiento. - SEC-0008- Limit Technologies se compromete a tratar como confidencial aquella información relativa al órgano gestor. - SEC-0009- Limit se compromete a cumplir con los requerimientos respecto al tratamiento de datos personales (RGPD). - SEC-0010- Limit da cobertura al presente requerimiento mediante la integración y uso de Keycloak. - SEC-0011- Se da cobertura al requerimiento. <p>2.4. Requerimientos en materia de entornos productivos y pre-productivos.</p> <p>Limit plantea la puesta en marcha de los siguientes entornos preproductivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entorno de desarrollo: Creado sobre AWS e integrado en el entorno de integración continua. Limit plantea el uso de infraestructura equivalente con menor tamaño en este entorno, desplegadas mediante Cloud Formation y asegurando el control de costes mediante AWS Cost Explorer. La propuesta de Limit describe los componentes y el tamaño de
---	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>conectividad, productos, servicios cloud, licencias que sean requeridos para la puesta en marcha de los citados servicios, indicando criterios de dimensionamiento, sinergias y costes. Los diferentes elementos serán adquiridos a nombre del órgano gestor.</p> <ul style="list-style-type: none">- Los ofertantes deberán formular hipótesis relativas a los entornos pre-productivos que permitan minimizar los costes.	<p>cada uno de ellos, así como las licencias de Google Maps y servicios a utilizar, Google Translate y Power BI Pro, justificando los mecanismos utilizados para hacer uso gratuito de las mismas. Plantea un coste anual de este entorno de 7,5K €. No se hace referencia a los costes relativos a Twilio.</p> <ul style="list-style-type: none">- Entorno de preproducción que, en esencia, será una réplica funcional de producción y atenderá a los principios descritos para el entorno de desarrollo. Se plantea adquirir dos licencias Power BI pro para este entorno, no describiendo requerimientos relativos a Google Maps/Translate. Plantea un coste anual de este entorno de 10,5K€. No se hace referencia a los costes relativos a Twilio. <p>Limit describe en su propuesta las hipótesis de uso de los diferentes entornos en las diferentes fases del proyecto, así como estrategias de monitorización, optimización y reducción de costes.</p>
<p>2.5. Criterios de dimensionamiento de la solución propuesta</p> <ul style="list-style-type: none">- Los ofertantes deberán llevar a cabo un dimensionamiento de la solución propuesta para los diferentes entornos objeto del alcance. Deberán:<ul style="list-style-type: none">- Describir la estimación de la capacidad mínima requerida por parte de los diferentes componentes de la solución propuesta, criterios de escalabilidad y criterios de dimensionamiento.- Describir las políticas de almacenamiento,	<p>2.5. Criterios de dimensionamiento de la solución propuesta</p> <p>En relación con el entorno productivo, Limit Technologies plantea en su propuesta el siguiente enfoque:</p> <ul style="list-style-type: none">- Listado de componentes AWS como parte del entorno productivo, considerando que la propuesta debe atender a diferentes zonas de

Document: contratació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>retención y archivo de la información atendiendo a los requerimientos establecidos.</p> <ul style="list-style-type: none">- Deberá describir las necesidades de cómputo en régimen pico y permanente. <p>2.6. Requerimientos técnicos en materia de servicios web</p> <ul style="list-style-type: none">- Las propuestas deberán considerar la puesta en marcha de un servicio de web pública que permita la gestión y publicación de contenidos asociados a los servicios de transporte vía taxi- La plataforma de web pública se integrará con la solución de backoffice.- La solución propuesta debe estar basada en cloud y soportada mediante soluciones Open-source, dando cobertura a los NFR establecidos.- Debe ofrecer funcionalidades de gestión y catalogación de contenidos, soportando el uso de estándares y formatos tipo WMS, GML, KML, XML, JSON y HTTP.- Debe soportar la Norma Técnica de Interoperabilidad 37/2006.- Debe integrarse de forma nativa con RRSS,	<p>disponibilidad.</p> <ul style="list-style-type: none">- Para cada componente, describe la capacidad de procesamiento - CPU, memoria- y almacenamiento, así como el tamaño del mismo.- Se establecen ciertas hipótesis de dimensionamiento de partida -i.e. 3 registros por segundo en AWS Kinesis-, así como mecanismos de escalado. <p>Para completar el planteamiento propuesto, Limit describe de forma justificada el valor diferencial de su propuesta atendiendo a la independencia de la solución cloud mediante el uso de Spring, la personalización y flexibilidad, su elevado nivel de automatización, así como el desarrollo de soluciones DWH y modelos ML basados en python para el cálculo de estimaciones.</p> <p>2.6. Requerimientos técnicos en materia de servicios web</p> <ul style="list-style-type: none">- Atendiendo a lo descrito en la página 22 de su propuesta y, en lo relativo a la web pública y extranet, se da cobertura a los diferentes requerimientos descritos en el PPT al respecto.
---	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p> permitir realizar búsquedas y filtros sobre los contenidos. - Debe soportar el cacheo de información, ofreciendo una API REST de acceso abierto, soportando formatos JSON y XML. - Debe ofrecer capacidades de optimización del posicionamiento SEO. - Debe soportar diferentes funcionalidades: multiidioma de forma automatizada, publicación de info en RRSS, administración de contenidos, plantillas y usuarios, incluyendo CSS. - Debe soportar la creación de sites y microsites, así como garantizar el cumplimiento de la normativa de accesibilidad descrita en UNE139803:2012 </p>	
<p>3. Requerimientos funcionales y casos de uso</p>	<p>Limit Technologies, S.L.</p>
<p> 3.1. Requerimientos en materia de diseño, usabilidad, accesibilidad y SEO de aplicaciones móviles y web. - DIS-0001: Los licitantes deberán presentar 3 prototipos de diseño de cada una de las aplicaciones -usuarios y conductores- y principales páginas del site propuesto. - DIS-0002: El diseño propuesto deberá seguir los criterios de diseño web responsive (RWD, responsive web design) de forma que pueda ser accesible de forma adaptada a través de navegadores presentes en Smartphone o tablets. - DIS-0003: El diseño web propuesto deberá asegurar su compatibilidad con diferentes navegadores. - DIS-0004: Los licitantes deberán proveer y validar </p>	<p> 3.1. Requerimientos en materia de diseño, usabilidad, accesibilidad y SEO de aplicaciones móviles y web. - DIS-0001: La propuesta realizada por Limit da cobertura al referido requerimiento, planteando 3 propuestas de diseño para las aplicaciones móviles de usuarios y conductores, así como para la web pública y la solución de backoffice propuesta. No se describe, sin embargo, si se trata de una propuesta sujeta a revisión y rediseño a lo largo del proyecto o, por el contrario, debe entenderse como vinculante. - DIS-0002: La propuesta da cobertura al requerimiento, describiendo los elementos requeridos para dar cobertura al mismo. </p>

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>con el órgano gestor una propuesta de estructura y arquitectura de la información y site map del entorno web, así como de las diferentes aplicaciones propuestas.</p> <ul style="list-style-type: none">- DIS-0005: La solución técnica propuesta deberá permitir la gestión de contenidos estáticos/dinámicos (WCM) de forma eficiente en el entorno web propuesto.- DIS-0006: Los ofertantes deberán proveer de las diferentes plantillas de diseño (HTML/CSS o el formato propuesto) de cada una de las páginas del site, asegurando su correcto mantenimiento (preventivo, correctivo, evolutivo) a lo largo del ciclo de vida del proyecto.- DIS-0007: El diseño web y móvil propuesto deberá incorporar la presentación de mapas de cobertura (web) y mapas dinámicos de localización de usuarios y conductores, haciendo uso de las principales aplicaciones del mercado.- DIS-0008: El desarrollo web debe realizarse siguiendo la Norma UNE 139803:2012 en materia de accesibilidad.- DIS-0009: El desarrollo de aplicaciones móviles debe ajustarse a las recomendaciones del Observatorio de Accesibilidad recogidas en la Guía de accesibilidad de aplicaciones móviles de acuerdo con la revisión del estándar de accesibilidad EN 301 549.- DIS-0010: Los licitantes deberán proveer de mecanismos de medida de la efectividad de su solución propuesta de acuerdo con la ISO 9241-11 -calidad de la solución y tasa de errores- con un umbral de desviación en pruebas (+/- 10%) con	<ul style="list-style-type: none">- DIS-0003: La propuesta da cobertura al requerimiento.- DIS-0004: Limit Technologies da cobertura a este requerimiento en el ámbito de su propuesta.- DIS-0005: Requerimiento al que se da cobertura a partir de la solución WordPress propuesta.- DIS-0006: Limit Technologies da cobertura a este requerimiento en el ámbito de su propuesta.- DIS-0007: Limit Technologies da cobertura a este requerimiento en el ámbito de su propuesta, para el que se plantea hacer uso de la solución Google Maps.- DIS-0008: Limit Technologies da cobertura a este requerimiento en el ámbito de su propuesta.- DIS-0009: Limit Technologies da cobertura a este requerimiento en el ámbito de su propuesta.- DIS-0010: Limit Technologies da cobertura a este requerimiento en el ámbito de su propuesta.- DIS-0011: Limit Technologies da cobertura a este requerimiento en el ámbito de su propuesta.- DIS-0012: Limit Technologies da cobertura a este requerimiento en el ámbito de su propuesta.- DIS-0013: Limit Technologies da cobertura a este requerimiento en el ámbito de su propuesta, planteando 10 pasos para la
---	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>respecto a soluciones como FreeNow y Cabify.</p> <ul style="list-style-type: none">- DIS-0011: Los licitantes deberán proveer de mecanismos de medida de la eficiencia de su solución propuesta de acuerdo con la ISO 9241-11 -tiempos de ejecución de transacciones clave, número de acciones por transacción- con un umbral de desviación en pruebas (+/- 10%) con respecto a soluciones como FreeNow y Cabify.- DIS-0012: Los licitantes deberán proveer de mecanismos de medida de la satisfacción del usuario con la solución propuesta de acuerdo con la ISO 9241-11 -nivel de dificultad, preferencias- con un umbral de desviación en pruebas (+/- 15%) con respecto a soluciones como FreeNow y Cabify.- DIS-0013: Los licitantes deberán acompañar sus propuestas de una propuesta de posicionamiento de la web del nuevo servicio en buscadores integrada con la arquitectura de la información propuesta en el gestor de contenidos.- DIS-0014: Los licitantes deberán validar el plan de optimización SEO propuesto con los responsables del órgano gestor y asegurar la ejecución y mantenimiento de este a lo largo del ciclo de vida del proyecto objeto de este pliego. <p>3.2. Requerimientos funcionales:</p> <ul style="list-style-type: none">- Los requerimientos funcionales incluidos en el PPT no deben considerarse como una lista	<p>cobertura del mismo: investigación de palabras clave, optimización de la arquitectura de la info, optimización on-page, contenidos de calidad y orientados a SEO, optimización técnica, enlaces internos y externos, herramientas de análisis -Google Analytics y Serch Console-, integración con RRSS y feedback.</p> <ul style="list-style-type: none">- DIS-0014: Limit Technologies da cobertura a este requerimiento en el ámbito de su propuesta, planteando un plan de desarrollo y optimización SEO a validar conjuntamente con el órgano gestor. <p>2. Requerimientos funcionales:</p> <p>En relación con los requerimientos funcionales propuestos, la oferta realizada por Limit plantea un detalle del flujo de datos a</p>
--	--

Document: contratació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>exhaustiva y completa de los requerimientos a implementar, sino una breve descripción de aquellas funcionalidades consideradas más importantes.</p> <p>- Los ofertantes deben incorporar en sus ofertas otras funcionalidades propuestas por estos y que, en todo caso, deberán resultar especificada de forma detallada a lo largo del proyecto.</p> <p>- Los ofertantes deberán indicar si su propuesta cumple con las funcionalidades planteadas, así como proporcionar una estimación de esfuerzo en términos de horas/hombre.</p> <p>3.2.1. Requerimientos en materia de registro de usuarios (ver cumplimiento requerimientos funcionales) - análisis desarrollado en anexo ad-hoc.</p> <p>3.2.2. Requerimientos en materia de gestión de servicios (ver cumplimiento requerimientos funcionales) - análisis desarrollado en anexo ad-hoc.</p> <p>3.2.3. Requerimientos en materia de gestión de medios de pago y facturación (ver cumplimiento requerimientos funcionales) - análisis desarrollado en anexo ad-hoc.</p> <p>3.2.4. Requerimientos en materia de recomendación y valoración (ver cumplimiento requerimientos funcionales) - análisis desarrollado en anexo ad-hoc.</p>	<p>desarrollar para cada uno de los requerimientos funcionales propuestos, que son descritos de forma detallada en 1.3.</p> <p>De la misma forma, no se evidencia una propuesta de requerimientos adicionales propuestos por el ofertante.</p> <p>En lo relativo al cumplimiento de los requerimientos funcionales, el mismo es considerado en un capítulo específico de esta memoria de evaluación:</p> <p>3.2.1. Requerimientos en materia de registro de usuarios (ver cumplimiento requerimientos funcionales - Anexo)</p> <p>3.2.2. Requerimientos en materia de gestión de servicios (ver cumplimiento requerimientos funcionales - Anexo)</p> <p>3.2.3. Requerimientos en materia de gestión de medios de pago y facturación (ver cumplimiento requerimientos funcionales - Anexo)</p> <p>3.2.4. Requerimientos en materia de recomendación y valoración (ver cumplimiento requerimientos funcionales- Anexo)</p> <p>3.2.5. Requerimientos en materia de recomendación, comunicación y promoción (ver cumplimiento requerimientos funcionales-</p>
--	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>3.2.5. Requerimientos en materia de recomendación, comunicación y promoción (ver cumplimiento requerimientos funcionales) - análisis desarrollado en anexo ad-hoc.</p> <p>3.2.6. Requerimientos en materia de gestión de la cuenta, históricos y servicios (ver cumplimiento requerimientos funcionales) - análisis desarrollado en anexo ad-hoc.</p>	<p>Anexo)</p> <p>3.2.6. Requerimientos en materia de gestión de la cuenta, históricos y servicios (ver cumplimiento requerimientos funcionales- Anexo)</p>
<p>4. Diseño e implementación del nuevo modelo operativo</p>	<p>Limit Technologies, S.L.</p>
<p>4.1. Requerimientos del servicio, metodología y gestión del cambio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los ofertantes deberán desarrollar en sus propuestas un planteamiento de las diferentes funciones -6 macroprocesos o dominios- y capacidades organizativas a desarrollar para dar una cobertura integral a las necesidades de la solución planteada. - Los ofertantes deben considerar que los objetivos planteados para dar cobertura al diseño del modelo operativo son los siguientes: 1) eficiencia operativa; 2) proactividad; 3) calidad en la prestación de los servicios; 4) fomento de la innovación. - El diseño del modelo operativo debe considerar: <ul style="list-style-type: none"> - El diseño de proceso debe ser realizado de forma operativa, con el detalle requerido para ser procedimentados y ejecutados por la organización. - Diseño de roles y responsabilidades asociados a cada uno de los diferentes procesos, 	<p>4.1. Requerimientos del servicio, metodología y gestión del cambio</p> <p>Limit plantea el diseño del modelo operativo más allá del software de la solución propuesta, abarcando la integración efectiva y sostenible del entorno operativo del negocio. Para ello plantea:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprender los requerimientos y objetivos del negocio. - Llevar a cabo un diseño centrado en el usuario. - Una adecuada selección de la arquitectura y tecnologías utilizadas en el proyecto. <p>Para ello, plantea un enfoque orientado a las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de requerimientos, orientado a capturar los requerimientos de la solución técnica/funcional a desarrollar como parte del

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>así como conocimientos y habilidades requeridos.</p> <ul style="list-style-type: none">- Estimación de capacidad para dar cobertura a las diferentes funciones requeridas.- Modelo de gobierno.- Requerimientos a considerar en la solución de backoffice para dar cobertura a los objetivos descritos. <p>- Los ofertantes deberán describir en sus propuestas el planteamiento del diseño del modelo operativo, atendiendo a la propuesta realizada por parte del órgano gestor: 1) Descubrimiento de la situación actual, 2) diseño del nuevo modelo operativo y 3) Ejecución del plan de transición. Para las diferentes fases, el órgano gestor plantea un enfoque que da cobertura al diseño, adopción, gestión del cambio y formación.</p>	<p>proyecto. El mismo se estructura en el desarrollo de reuniones de análisis con el órgano gestor, documentación del análisis, entrega, validación y aprobación.</p> <ul style="list-style-type: none">- Diseño web de las aplicaciones (backoffice y frontoffice) atendiendo a los requerimientos funcionales, técnicos y de usabilidad, que se describen detalladamente.- Gestión de la calidad del servicio, para lo que plantea desarrollar unos objetivos específicos de calidad atendiendo a su certificación ISO9001 que permitan medir el desarrollo de las tareas y los resultados que se obtienen y controlar su calidad, y utilizar los instrumentos y técnicas de mejora adecuados siempre que sea necesario. En su propuesta se desarrollan aquellos procesos en el ámbito del control de la calidad propuestos.- Calidad del código, a partir de la cobertura de los test (mínimo 60% del código fuente), el uso y análisis de métricas de calidad, el cumplimiento de estándares del órgano gestor, el uso de buenas prácticas y comentarios.- Plan de seguridad y confidencialidad, para lo que Limit Technologies plantea las medidas que se compromete a cumplir atendiendo a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales. <p>Además de lo indicado anteriormente, Limit plantea un plan de adopción y puesta en</p>
--	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>4.2. Entregables</p> <p>- Se deben considerar los siguientes entregables como parte del diseño del modelo operativo: 1) Actas de reuniones; 2) Descubrimiento de la situación actual; 3) Diseño de procesos objetivo; 4) Requerimientos en términos de capacidades; 5) Descripciones de puestos; 6) Modelo de dimensionamiento de las diferentes funciones; 7) Procedimientos operativos por cada uno de los procesos objeto del alcance; 8) Plan de gestión del cambio; 9) Manuales y documentos formativos; 10) Plan de proyecto de implantación; 11) Listado de reparos y defectos en la prestación del servicio; 12) Requerimientos funcionales de backoffice.</p>	<p>marcha del nuevo modelo operativo (2.3., pág. 118), donde uno de los pilares fundamentales es la gestión del cambio. El mismo se estructura alrededor de un conjunto de objetivos y líneas de actuación. El plan de puesta en marcha del planteamiento de gestión del cambio propuesto se estructura en torno a:</p> <ul style="list-style-type: none">- Un plan formativo para usuarios finales y administradores.- Preparación del entorno productivo y ejecución del cambio.- Gestión de la transición, activando los servicios de mantenimiento y asistencia y soporte. <p>Cabe destacar que, si bien el planteamiento realizado por Limit puede resultar adecuado en el contexto del proyecto de implantación de la solución técnica y funcional, no lo es en relación con las tareas requeridas para el diseño y desarrollo de los procesos operativos y la organización, y su apropiada gestión del cambio y preparación, de cara al soporte del nuevo servicio de gestión del taxi. Cuestiones que son descritas bajo los epígrafes 5.1. y 5.2. del PPT.</p> <p>4.2. Entregables</p> <p>Entre los entregables propuestos para esta fase se encuentran:</p>
---	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>1. Fase de diseño:</p> <ul style="list-style-type: none">- Documentación de requisitos: Una lista detallada de los requisitos del sistema, tanto funcionales como no funcionales, que ha sido revisada y aprobada por las partes interesadas.- Diseño Arquitectónico: Un documento o serie de documentos que describen la arquitectura general del software, incluyendo la estructura de alto nivel, las tecnologías utilizadas, y la interacción entre los distintos componentes del sistema.- Diseños de Interfaz de Usuario (UI): Mockups, wireframes o prototipos que representan la interfaz de usuario del software, mostrando elementos como la disposición de los controles, colores, tipografías, y otros aspectos visuales.- Modelo de Datos: Esquemas de base de datos que incluyen tablas, relaciones, vistas, índices, y otros componentes necesarios para el almacenamiento de datos.- Plan de Pruebas: Un documento que detalla la estrategia de pruebas, incluyendo tipos de pruebas a realizar (unitarias, integración, sistema, aceptación), herramientas de pruebas, y criterios de aceptación.- Documentación Técnica: Incluye especificaciones detalladas del diseño, diagramas de clases, secuencias, estados, y cualquier otro documento que describa cómo se implementará el software.
--	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>2. Fase de implantación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manual de Usuario: Documentación dirigida a los usuarios finales que explica cómo utilizar el software, con instrucciones paso a paso y aclaraciones de las funcionalidades. - Plan de Despliegue: Un plan detallado que describe cómo se realizará la transición del software al entorno de producción, incluyendo cronogramas, recursos necesarios y procedimientos de contingencia. - Informe de Implementación: Un resumen que describe las actividades realizadas durante la implementación, incluyendo cualquier desviación respecto al plan original y lecciones aprendidas. <p>Cabe destacar que, si bien los entregables propuestos por Limit bajo su epígrafe 2.4. (pág. 122) son válidos en el contexto del proyecto de implantación de la solución técnica y funcional requerida, no resultan los entregables requeridos en el diseño de un modelo operativo y que son descritos en detalle bajo el epígrafe 5.3. del PPT.</p>
<p>5. Modelo de prestación, gobierno y entregables</p>	<p>Limit Technologies, S.L.</p>
<p>5.1. Metodología de prestación de servicios a lo largo de las diferentes fases del proyecto</p> <p>- Los ofertantes deben considerar el desarrollo de un plan tentativo de proyecto ágil donde den cobertura a las siguientes cuestiones:</p>	<p>5.1. Metodología propuesta para la prestación del servicio propuesto y 5.4. Principales hitos del proyecto</p> <p>Limit Technologies plantea el uso de metodología scrum como metodología de desarrollo ágil a través de breves iteraciones</p>

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<ul style="list-style-type: none">- Planificación temporal conforme al número de sprints requeridos para dar cobertura al alcance funcional propuesta.- Propuestas de hitos de integración de nuevas funcionalidades y correcciones post MVP (releases) de acuerdo con los principios de integración y despliegue continuo.- Las ofertantes deberán:<ul style="list-style-type: none">- Demostrar su experiencia en el desarrollo de productos mediante el uso de metodologías Agile Kanban y Scrum, así como sus principales casos de éxito.- Describir el planteamiento metodológico propuesto para la prestación de los servicios propuestos, atendiendo al planteamiento basado en Agile Scrum/Kanban realizado por el órgano gestor.- Presentar una propuesta de gestión del proyecto que proporcione una visión integrada de los requerimientos y necesidades.	<p>de entrega de valor. La misma se estructura en torno a la planificación de la iteración - selección de requerimientos y planificación de la iteración-, ejecución de la iteración, facilitada por el Scrum Máster, así como inspección y adaptación de la iteración mediante retrospectivas del sprint y demo del sprint. Para identificación y tratamiento de posibles cuellos de botella durante el proceso de diseño, puesta en marcha y desarrollo de la solución, Limit propone hacer uso de tableros Kanban atendiendo a los objetivos planteados por estos, junto con una serie de mecanismos de control y seguimiento.</p> <p>Limit concede un valor muy importante a la calidad del software y servicios desarrollados, para lo que plantea hacer uso de los 3 entornos pre-productivos/productivos disponibles, junto con un entorno demo adicional que será creado en sus oficinas. Plantea un enfoque basado en la 1) planificación de las pruebas a realizar, 2) Diseño de las pruebas a realizar y 3) Ejecución de las mismas. Para cada una de las fases plantea las actividades, requerimientos y outputs esperados, atendiendo a que las pruebas a realizar serán de diferentes tipos: unitarias, como funcionales, de sistemas, de integración, de rendimiento, de implantación y de aceptación de usuario.</p> <p>La solución será posteriormente desplegada</p>
--	--

Document: contratació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>5.2. Requerimientos sobre el modelo operativo y el dimensionamiento del equipo</p> <p>Atendiendo al modelo operativo propuesto por el órgano gestor, las propuestas de los ofertantes deberán considerar:</p> <ul style="list-style-type: none">- Proponer y describir un modelo operativo alternativo, detallando las funciones y responsabilidades de los diferentes roles propuestos, justificando el valor y beneficio del mismo para el órgano gestor.- Para cada una de las fases del proyecto	<p>en el entorno pre-productivo y posteriormente productivo, para lo que se describen las diferentes etapas relativas a esta fase.</p> <p>Limit plantea un plan de proyecto tentativo basado en sprints mensuales que da cobertura a 3 fases principales:</p> <ul style="list-style-type: none">- Fase de gestión del proyecto: De forma transversal a las fases adicionales, tiene como finalidad la gestión del proceso de inicio, el control de la entrega de los servicios objeto del alcance y la devolución del proyecto tras su finalización.- Fase A. Fase de diseño, desarrollo y puesta en marcha de la solución propuesta, que se subdivide en dos fases atendiendo a los hitos MVP y desarrollo de la solución funcional completa. Para cada una de estas y, atendiendo a los diferentes sprints, detalla el alcance funcional y/o técnico de cada uno de ellos, su duración y dependencias con otras actividades.- Fase B. Fase de mantenimiento de la solución propuesta, que incluye las diferentes releases trimestrales, además de las tareas correspondientes relativas a la transición del servicio. <p>Como parte de su planteamiento metodológico, Limit plantea hacer uso de la metodología de gestión de riesgos Magerit 3 que es descrita atendiendo a las diferentes</p>
--	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>propuestas, los ofertantes deberán detallar y justificar el dimensionamiento de los diferentes perfiles para dar cobertura a la necesidad.</p> <ul style="list-style-type: none">- Proponer una matriz RACI de responsabilidades entre el órgano gestor y el ofertante para cada una de las actividades o dominios de actividad que forman parte del alcance del proyecto.- Considerar que los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo descritos, deben ser prestados tras el hito constituido como puesta en marcha del producto mínimo viable (MVP).- Presentar, conforme a los requerimientos y directrices establecidos en el pliego de prescripciones administrativas (PCAP), los CV de los diferentes miembros del equipo de proyecto que asumirán cada uno de los roles descritos.- Asegurar que la dedicación mínima de los recursos al proyecto será del 50%.- Considerar que el 70% de la dedicación al proyecto deberá realizarse on-site. <p>5.3. Modelo de gobierno propuesto</p> <p>Los ofertantes deberán proponer un modelo de gobierno que tenga en consideración los siguientes requerimientos:</p>	<p>fases que la componen (inventario de activos, valoración del riesgo de los activos, amenazas y su impacto, identificación de riesgos y plan de mitigación.</p> <p>5.2. Requerimientos sobre el modelo operativo y el dimensionamiento de los equipos</p> <p>Conforme a lo descrito bajo el epígrafe 3.1. 3., Limit plantea un equipo de trabajo que este compuesto por los siguientes roles para la etapa de estrategia y diseño del servicio: Jefe de Proyecto, analista de negocio, arquitecto de soluciones, equipo de desarrollo, diseñador UX/UI, Q&A Tester y stakeholders (órgano gestor). Esta estructura se complementa en fase de desarrollo y transición del servicio con los roles de administrador de sistemas y de equipo de soporte, así como del equipo de operaciones en fase de operación y mantenimiento. Para las 3 fases citadas, se aporta una matriz RACI con las responsabilidades de cada uno de estos roles/equipos sobre las principales actividades y tareas de la fase.</p> <p>Estos roles son descritos en términos de responsabilidades y funciones -no experiencia-, su cuantía y dedicación se enumeran en la página 142:</p> <ul style="list-style-type: none">- 1 Jefe de proyecto con una dedicación del 75% (roles de JP, Scrum máster, Product
--	---

Document: contratació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<ul style="list-style-type: none">- El desarrollo ágil de la solución tecnológica propuesta.- El diseño del modelo operativo necesario para dar soporte a las nuevas actividades y procesos que forman parte del ámbito de la nueva solución.- El mantenimiento, de acuerdo con los niveles de servicio establecido, de la solución técnica una vez que el MVP haya entrado en producción.- Los ofertantes deberán tener en consideración en el ámbito de los modelos de gobierno propuestos los siguientes requerimientos:<ul style="list-style-type: none">- Objetivos del modelo de gobierno,- Frecuencia,- Interlocutores involucrados,- Indicadores de seguimiento,- Mecanismos de reporting,- RACI. <p>5.4. Principales hitos del proyecto</p> <p>Los ofertantes deberán presentar un plan de trabajo que dé cobertura integral a las necesidades expresadas en las diferentes actividades descritas en el Pliego de Prescripciones Técnicas, considerando los siguientes hitos:</p> <ul style="list-style-type: none">- MVP (fin 9º mes): Debe dar cobertura al 75% de los requerimientos funcionales, así como al 100% de los requerimientos técnicos y NFR. Asimismo, debe dar cobertura al 100% de los requerimientos	<p>Owner, analista de procesos y científico de datos)</p> <ul style="list-style-type: none">- 1 Analista programador al 75%, con roles de analista de negocio y diseñador UX/UI, así como gestor del conocimiento.- 1 Arquitecto de SW al 50%, ejerciendo como arquitecto de soluciones, Ingeniero de servicios cloud y Administrador de infraestructura.- 2 programadores al 100%, ejerciendo como Ingeniero DevOps, Administrador de aplicaciones, desarrollador, Q&A tester y field support.- 1 Técnico de soporte al 50%, ejerciendo funciones de HelpDesk. <p>La propuesta de Limit no presenta una estimación de la disponibilidad on-site de los diferentes recursos.</p> <p>5.3. Modelo de Gobierno propuesto</p> <p>Para el gobierno del proyecto, Limit propone hacer uso de la metodología PMBOK, para la que se definen las siguientes fases: gestión inicial -iniciación, planificación-, gestión de la ejecución -seguimiento y control mediante scrum, control del proyecto, información del rendimiento, y control y gestión de los cambios-, así como una fase de gestión de la finalización. Esta metodología se refleja claramente en el planteamiento de la</p>
---	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>relativos al Backoffice.</p> <ul style="list-style-type: none">- Solución funcional completa (fin 12º mes): cobertura al 100% de los requerimientos funcionales.- Inicio de la transición del servicio (mes 25)- Fin de la devolución del servicio (mes 30)- Los ofertantes deberán incluir en sus propuestas cuantas acciones de formación técnica, funcional u operativa consideren oportunas, así como la relación entre los hitos formativos propuestos. <p>5.5. Entregables</p> <p>Se deben considerar los siguientes entregables:</p> <ul style="list-style-type: none">- Estrategia y diseño del servicio, entre los que se encuentran Backlog de producto, HLD, LLD, diseño de casos de uso, diseños de UX/UI, análisis de requerimientos funcionales.- Desarrollo y transición del servicio: Diseño de la arquitectura SW, casos de prueba y automatización de test, manuales de instalación, configuración y dimensionamiento cloud, manuales de instalación y configuración SW, manuales de despliegue SW, diseño y configuración del pipeline CI/CD.- Operación y mantenimiento del servicio: Diseño, configuración y explotación del sistema de monitorización, Planes y procedimientos de mantenimiento preventivo, Procedimientos de administración de servicios cloud, procedimientos de administración de aplicaciones, Manuales de diagnóstico de incidencias.	<p>planificación del proyecto realizado. Las mismas son descritas con mayor detalle.</p> <p>Como mecanismos de control y gobierno, Limit plantea hacer uso de diferentes mecanismos que coexisten de forma simultánea: Comité de seguimiento, revisiones de proyecto, sistemas de gestión de cambios, procedimientos de escalado, auditorias y revisiones de calidad, sistemas de reporte y métricas, gestión de riesgos, documentación y repositorios centrales, revisión de stakeholders y feedback loop. Esta propuesta de mecanismos es descrita brevemente en la propuesta, sin describir roles y responsabilidades que participan en cada uno de ellos, inputs y outputs de los mismos, periodicidad, etc.</p> <p>Se plantea una matriz RACI genérica donde las tareas de gobierno no resultan equivalentes a los mecanismos descritos, sino a actividades genéricas del proceso de control (definición de alcance, planificación, ejecución...)</p> <p>Asimismo, Limit describe los entregables asociados al modelo de gobierno propuesto: Project Charter, Plan de gestión del proyecto, informes de seguimiento, análisis de riesgos, informes de cambios, informes de cierre del proyecto.</p>
--	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>- Los ofertantes deben plantear un plan formativo que dé cobertura a las diferentes necesidades formativas requeridas en los diferentes hitos del proyecto.</p> <p>5.6. Plan de devolución del servicio</p> <p>Los ofertantes deben dar cobertura en sus propuestas al plan de devolución del servicio planteado por el órgano gestor, considerando las siguientes fases: 1) Preparación de la transición; 2) Ejecución del plan de transición y 3) Monitorización del nivel de adopción y cierre.</p>	<p>5.5. Entregables - Plan formativo y de gestión del conocimiento</p> <p>Bajo el epígrafe 3.1.2. (pág. 130), Limit describe los entregables asociados a la metodología propuesta, que resultan en esencia similares a los ya descritos en el contexto del modelo operativo:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Diagramas de casos de uso.2. Diagrama de secuencia.3. Diagrama de entidad relación.4. Especificación de Requisitos del Sistema.5. Diseño de Arquitectura de Software.6. Estrategia de Seguridad y Cumplimiento.7. Plan de Gestión de Riesgos.8. Diseño de la Interfaz de Usuario (UI).9. Modelos de Datos y Especificaciones de Base de Datos.10. Plan de Pruebas.11. Estrategia de Implementación y Despliegue.12. Estrategia de Mantenimiento y Soporte.13. Documentación de Integraciones e Interfaces.14. Plan de Capacitación y Adopción de Usuarios.
---	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>En relación con el plan de formación propuesto, Limit plantea un enfoque con total flexibilidad temporal, estructurado en sesiones para usuarios finales y usuarios administradores. En el primero de los casos se plantean 4 sesiones -2 sesiones relativas a WordPress y 2 sesiones relativas a la solución de backoffice-, cuyo contenido y duración (4 h) se describe en la propuesta. En el segundo de ellos, se plantean 3 sesiones de arquitectura del sistema, con la misma duración (4 horas por sesión) y con contenido detallado.</p> <p>La formación propuesta por Limit será desarrollada de forma onsite, con un enfoque eminentemente práctico y con contenidos formativos tanto en papel como en soporte informático. Su estructura se orientará como guías didácticas como materiales de consulta que dan cobertura a los principales casos de uso/FAQ. La propuesta describe con detalle el plan de gestión de conocimiento propuesto y su enfoque, que pivota sobre la solución Confluence.</p> <p>5.6. Plan de devolución del servicio</p> <p>En línea con los requerimientos establecidos por el órgano gestor, Limit plantea en su propuesta un plan de transferencia estructurado en torno a 3 fases: preparación, ejecución y monitorización. Las mismas son desglosadas de forma resumida en ciertas</p>
--	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>tareas, indicando la duración estimada de cada una de ellas, así como la planificación global de la devolución. (32 jornadas). Asimismo, Limit plantea una RACI con los recursos involucrados-de entre los descritos- y su responsabilidad en la transferencia. De la misma forma, describe los entregables objeto de este plan de devolución.</p>
<p>6. Diseño de las condiciones de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo</p>	<p>Limit Technologies, S.L.</p>
<p>6.1. Alcance de los servicios propuestos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los ofertantes deberán describir en sus propuestas los servicios de mantenimiento requeridos por el órgano gestor como parte del alcance, considerando: actividades/funciones, disponibilidad, presencia, etc. - Los servicios requeridos por el órgano gestor son: 1) monitorización de la solución técnica; 2) Helpdesk y soporte a usuarios; 3) Mantenimiento preventivo; 4) Mantenimiento correctivo; 5) Mantenimiento evolutivo; 6) Mantenimiento perfectoivo: - Los diferentes ofertantes deberán desarrollar, como parte del alcance de sus propuestas, los diferentes procedimientos operativos requeridos para poner en marcha las diferentes actividades objeto del alcance. - Los servicios de mantenimiento deben adecuarse a las diferentes prioridades establecidas por el órgano gestor para cada uno de los diferentes servicios. - Los ofertantes pondrán a disposición del órgano 	<p>6.1. Alcance de los servicios propuestos</p> <p>Bajo el epígrafe 5.1. de su propuesta (pág. 159), Limit describe su planteamiento relativo a los diferentes servicios de mantenimiento objeto del alcance:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administración del servicio, orientado a la supervisión de recursos, monitorización, y gestión de las configuraciones. - Mantenimiento del software, orientado a la actualización del mismo –compliance y versiones–, optimización y servicios correctivos de gestión de incidencias. - Evolución del servicio, orientado al desarrollo y optimización continuo y el uso de nuevas tecnologías. - Soporte técnico, orientado a la prestación de servicios de soporte a usuarios finales. <p>Los servicios de administración y soporte técnico son descritos de forma detallada, indicando las actividades tanto de puesta en marcha como recurrentes, así como los</p>

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>gestor un gestor o responsable del servicio, que actuará como punto único de contacto tanto a nivel operativo como a nivel de gestión del servicio y seguimiento de SLA.</p> <p>- Los ofertantes deberán detallar la organización, perfiles técnicos y de gestión, recursos necesarios, así como justificar los criterios de dimensionamiento propuestos para dar cobertura a la necesidad propuesta por el órgano gestor.</p>	<p>canales de acceso al servicio de soporte, incluyendo sus horarios de servicio. Se describen los criterios de criticidad de las incidencias, así como los niveles de escalado (N1 a N3) y procedimientos y mecanismos de control y gestión de la calidad en la prestación de estos servicios. Para la prestación de estos servicios, Limit propone hacer uso de la solución Jira.</p> <p>Además de los servicios de mantenimiento preventivo, Limit describe el proceso de gestión de mantenimientos correctivos, evolutivos y perfectivos que, básicamente, atiende a un proceso de captura, evaluación, priorización e implementación de la demanda.</p> <p>6.2. Modelo de relación y gobierno</p> <p>Limit no realiza una propuesta específica de modelo de relación y gobierno relativo a los servicios de mantenimiento, sino que detalla lo que considera como elementos clave que podrían formar parte del mismo de forma complementaria a los requerimientos establecidos en el PPT (documentación compartida, pruebas automatizadas, seguimiento de problemas y solicitudes, etc.)</p>
<p>6.2. Modelo de relación y gobierno</p> <p>El órgano gestor plantea un Comité de Seguimiento de SLA y priorización con los siguientes objetivos:</p>	

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<ul style="list-style-type: none">- Seguimiento de las actividades por cada proceso dentro del alcance de los servicios de mantenimiento.- Revisión y priorización de las actividades/tareas pendientes en los diferentes backlogs.- Revisión y seguimiento de los diferentes niveles de servicio y KPI de actividad.- Seguimiento y propuesta de actividades de mejora del servicio.- Toma de decisiones del servicio y escalado a otras estructuras de gobierno en caso de que sea requerido.- Validación económica de partidas de soporte en caso de que sea necesario. <p>Se plantea la figura de un responsable del servicio que se constituya como punto único de contacto e interlocutor hacia el órgano gestor de forma no presencial (9-19), cuyas actividades quedan descritas en el PPT.</p> <p>6.3. Garantía de los servicios de mantenimiento correctivo y evolutivo</p> <ul style="list-style-type: none">- Cualquier desarrollo o configuración tanto a nivel de las aplicaciones, componentes o software desarrollado como consecuencia del diseño, mantenimiento correctivo o mantenimiento evolutivo de la solución propuesta contará con 6	<p>6.3. Garantía de los servicios de mantenimiento correctivo y evolutivo</p> <p>La propuesta de Limit Technologies no describe en su propuesta técnica las condiciones de garantía de los servicios objeto del alcance.</p>
--	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

meses de garantía, resultando de aplicación los KPI y SLA definidos en 7.	
7. Indicadores de seguimiento y SLA	Limit Technologies, S.L.
<p>7.1. Indicadores relativos al diseño, desarrollo, UAT y puesta en producción de la solución propuesta</p> <p>Se plantean los siguientes KPI y SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ciclo de release SW (KPI) - Ratio de releases sin proceso de fallback (SLA-DES-0001) - # Incidencias P1 y P2 post release Software (SLA-DES-0002) - % Automatización de casos de prueba extremo a extremo (unitario e integración) (SLA-DES-0003) - # Defectos críticos y graves identificados durante UAT (SLA-DES-0004) - % Cumplimiento del backlog de cada sprint (SLA-DES-0005) - # Iteraciones en el ciclo de desarrollo SW por release (KPI) - Disponibilidad MVP (SLA-DES-0006 *) - % Cumplimiento del hito de desarrollo de la solución funcional completa SLA-DES-0007 (*) 	<p>7.1. Indicadores relativos al diseño, desarrollo, UAT y puesta en producción de la solución propuesta</p> <p>Se plantean los siguientes KPI y SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ciclo de release SW (KPI) - Atendiendo a lo descrito en la pág. 169, se puede inferir que Limit acata los requerimientos del PPT en esta materia. - Ratio de releases sin proceso de fallback (SLA-DES-0001) - Atendiendo a lo descrito en la pág. 169, se puede inferir que Limit acata los requerimientos del PPT en esta materia. - # Incidencias P1 y P2 post release Software (SLA-DES-0002) - Atendiendo a lo descrito en la pág. 169, se puede inferir que Limit acata los requerimientos del PPT en esta materia. - % Automatización de casos de prueba extremo a extremo (unitario e integración) (SLA-DES-0003) - Atendiendo a lo descrito en la pág. 169, se puede inferir que Limit acata los requerimientos del PPT en esta materia. - # Defectos críticos y graves identificados durante UAT (SLA-DES-0004) - Atendiendo a lo descrito en la pág. 169, se puede inferir que Limit acata los requerimientos del PPT en esta materia. - % Cumplimiento del backlog de cada sprint (SLA-DES-0005) - Atendiendo a lo descrito en la

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>7.2. Indicadores relativos a la transición del servicio</p> <p>Se plantean los siguientes KPI y SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - # de reparos pendientes SLA-TRS-0001 - Cumplimiento del plan de transición (KPI) - # Sesiones y horas formativas (KPI) - % Procedimientos validados por el órgano gestor (SLA-TRS-0002) - Satisfacción del órgano gestor con el proceso de transición (SLA-TRS-0003) 	<p>pág. 169, se puede inferir que Limit acata los requerimientos del PPT en esta materia.</p> <ul style="list-style-type: none"> - # Iteraciones en el ciclo de desarrollo SW por release (KPI) - Atendiendo a lo descrito en la pág. 169, se puede inferir que Limit acata los requerimientos del PPT en esta materia. - Disponibilidad MVP (SLA-DES-0006 *) - Atendiendo a lo descrito en la pág. 169, se puede inferir que Limit acata los requerimientos del PPT en esta materia. - % Cumplimiento del hito de desarrollo de la solución funcional completa SLA-DES-0007 (*) - Atendiendo a lo descrito en la pág. 169, se puede inferir que Limit acata los requerimientos del PPT en esta materia. <p>Asimismo, Limit plantea 3 SLA adicionales para los que describe sus niveles objetivo.</p> <p>7.2. Indicadores relativos a la transición del servicio</p> <p>Se plantean los siguientes KPI y SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - # de reparos pendientes SLA-TRS-0001 - Atendiendo a lo descrito en la pág. 169, se puede inferir que Limit acata los requerimientos del PPT en esta materia. - Cumplimiento del plan de transición (KPI) - Atendiendo a lo descrito en la pág. 169, se puede inferir que Limit acata los requerimientos del PPT en esta materia.
--	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>7.3. Indicadores relativos a la prestación de servicios de mantenimiento correctivo y evolutivo de la solución propuesto</p> <p>Se plantean los siguientes KPI y SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad del servicio (%) (SLA-OPS-0001) - Tiempo medio/máximo de sincronización de usuarios (KPI) - Tiempo medio de transacción (KPI) - RTO Y RPO (SLA-OPS-0002) - Ratio de detección proactiva de incidencias críticas (SLA-OPS-0003) - Ratio de resolución de incidencias y consultas en HelpDesk (KPI) - Tiempo medio de resolución de tickets en HelpDesk (KPI) - Tiempo de resolución P1 (SLA-OPS-0004) - Tiempo de resolución P2 (SLA-OPS-0005) - Tiempo de resolución P3 (SLA-OPS-0006) - Tiempo de resolución P4 (SLA-OPS-0007) - Ejecución de mantenimientos críticos (SLA-OPS-0008) - Mantenimiento perfectivo - Normal (KPI) 	<ul style="list-style-type: none"> - # Sesiones y horas formativas (KPI) - Atendiendo a lo descrito en la pág. 169, se puede inferir que Limit acata los requerimientos del PPT en esta materia. - % Procedimientos validados por el órgano gestor (SLA-TRS-0002) - Atendiendo a lo descrito en la pág. 169, se puede inferir que Limit acata los requerimientos del PPT en esta materia. - Satisfacción del órgano gestor con el proceso de transición (SLA-TRS-0003) - Atendiendo a lo descrito en la pág. 169, se puede inferir que Limit acata los requerimientos del PPT en esta materia. <p>Pese a que no se indica de forma expresa el cumplimiento de los diferentes SLA propuestos por el órgano gestor, Limit plantea en su propuesta KPI y SLA (con sus objetivos) en relación con esta fase del proyecto.</p> <p>7.3. Indicadores relativos a la prestación de servicios de mantenimiento correctivo y evolutivo de la solución propuesto</p> <p>Se plantean los siguientes KPI y SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad del servicio (%) (SLA-OPS-0001) - Atendiendo a lo descrito en la pág. 169, se puede inferir que Limit acata los requerimientos del PPT en esta materia. - Tiempo medio/máximo de sincronización de usuarios (KPI) - Atendiendo a lo descrito en la
---	---

Document: contratació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>- Mantenimiento evolutivo - urgente (SLA-OPS-0009) - Mantenimiento evolutivo - normal (SLA-OPS-0010)</p> <p>7.4. Esquema de penalizaciones</p> <p>Los ofertantes deberán tener en consideración en sus propuestas el cumplimiento del esquema de penalizaciones asociado a los SLA recogido en el PPT:</p>	<p>pág. 169, se puede inferir que Limit acata los requerimientos del PPT en esta materia.</p> <ul style="list-style-type: none">- Tiempo medio de transacción (KPI) - Atendiendo a lo descrito en la pág. 169, se puede inferir que Limit acata los requerimientos del PPT en esta materia.- RTO Y RPO (SLA-OPS-0002) - Atendiendo a lo descrito en la pág. 169, se puede inferir que Limit acata los requerimientos del PPT en esta materia.- Ratio de detección proactiva de incidencias críticas (SLA-OPS-0003) - Atendiendo a lo descrito en la pág. 169, se puede inferir que Limit acata los requerimientos del PPT en esta materia.- Ratio de resolución de incidencias y consultas en HelpDesk (KPI) - Atendiendo a lo descrito en la pág. 169, se puede inferir que Limit acata los requerimientos del PPT en esta materia.- Tiempo medio de resolución de tickets en HelpDesk (KPI) - Atendiendo a lo descrito en la pág. 169, se puede inferir que Limit acata los requerimientos del PPT en esta materia.- Tiempo de resolución P1 (SLA-OPS-0004) - Atendiendo a lo descrito en la pág. 169, se puede inferir que Limit acata los requerimientos del PPT en esta materia.- Tiempo de resolución P2 (SLA-OPS-0005) - Atendiendo a lo descrito en la pág. 169, se puede inferir que Limit acata los requerimientos del PPT en esta materia.- Tiempo de resolución P3 (SLA-OPS-0006) - Atendiendo a lo descrito en la pág. 169, se
---	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>puede inferir que Limit acata los requerimientos del PPT en esta materia.</p> <ul style="list-style-type: none">- Tiempo de resolución P4 (SLA-OPS-0007) - Atendiendo a lo descrito en la pág. 169, se puede inferir que Limit acata los requerimientos del PPT en esta materia.- Ejecución de mantenimientos críticos (SLA-OPS-0008) - Atendiendo a lo descrito en la pág. 169, se puede inferir que Limit acata los requerimientos del PPT en esta materia.- Mantenimiento perfectivo - Normal (KPI) - Atendiendo a lo descrito en la pág. 169, se puede inferir que Limit acata los requerimientos del PPT en esta materia.- Mantenimiento evolutivo - urgente (SLA-OPS-0009) - Atendiendo a lo descrito en la pág. 169, se puede inferir que Limit acata los requerimientos del PPT en esta materia.- Mantenimiento evolutivo - normal (SLA-OPS-0010) -- Atendiendo a lo descrito en la pág. 169, se puede inferir que Limit acata los requerimientos del PPT en esta materia. <p>Asimismo, Limit plantea 4 SLA de mantenimiento correctivo y 2 SLA de mantenimiento evolutivo adicionales a los propuestos.</p> <p>7.4. Esquema de penalizaciones</p> <p>No se describe expresamente el esquema de penalizaciones aplicable en el ámbito del contexto de la propuesta de Limit</p>
--	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	Technologies."
--	----------------

3.2.1 Aspectos destacables de la propuesta de valor recibida

Entre las principales ventajas identificadas en la propuesta de valor realizada por Limit Technologies, S.L. se encuentran:

- Da cobertura a todos los requerimientos obligatorios expresados en el pliego de prescripciones técnicas, tanto a nivel de arquitectura, como de carácter funcional y técnico.
- Las cuestiones técnicas, funcionales y relativas a la arquitectura propuesta -basada en AWS- son descritas de forma muy detallada y completa, incluyendo diagramas de arquitectura correspondientes a la mayoría de los componentes de la solución, flujos de datos correspondientes a los requerimientos funcionales, así como una justificación razonada sobre los diferentes planteamientos realizados.
- Cuestión que se hace extensible a la descripción y dimensionamiento de los diferentes entornos que componen la solución propuesta, que son descritos de forma detallada y justificada.
- Limit Technologies plantea la integración con la solución Paycomet para la gestión de los procesos de pago, que cuenta con la certificación PCI-DSS.
- La propuesta de Limit Technologies, S.L. da cobertura a los KPI y niveles de servicio (SLA) propuestos en el pliego de prescripciones técnicas (PPT), proponiendo indicadores y niveles de servicio adicionales a los requeridos.

3.2.2 Principales limitaciones

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

Entre las principales limitaciones identificadas en la propuesta de valor realizada por Limit Technologies, S.L. se encuentran:

- Si bien la propuesta realizada por Limit Technologies, S.L. refiere dar cumplimiento a los requerimientos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en materia de seguridad de la información - ISO27001 y Esquema Nacional de Seguridad, ENS- en su propuesta no se evidencian las correspondientes certificaciones y/o informes de auditoría.
- La propuesta realizada por Limit Technologies, S.L., no da cobertura a los requerimientos planteados en relación con el diseño del modelo operativo requerido por el órgano gestor para la puesta en marcha del nuevo servicio. Su planteamiento y enfoque no contempla el diseño de los procesos y organización objetiva del órgano gestor, sus roles y la capacidad requerida.
- En consecuencia, los roles propuestos y su dedicación resultan incompletos para dar cobertura a las necesidades del proyecto. Asimismo, resulta cuestionable el dimensionamiento de los recursos realizado por Limit Technologies, S.L. para dar cobertura al proyecto y que, en términos de dedicación, resulta inferior a la requerida en el pliego de prescripciones técnicas.
- Si bien en el pliego de prescripciones técnicas se hace referencia a lo largo de los diferentes epígrafes que lo componen de los requerimientos de disponibilidad on-site que debe cumplir el ofertante, este aspecto no queda convenientemente descrito en su propuesta. No obstante, la misma acepta las especificaciones y requerimientos expresados en los pliegos de prescripciones en relación con los servicios objeto del alcance.

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

- El modelo de gobierno de los diferentes servicios objeto del alcance no da cobertura a los requerimientos expresados en el pliego de prescripciones técnicas, resultando genérico y poco detallado.

3.3 Nazaríes Intelligencia

Tras el análisis de la propuesta técnica recibida por parte de Nazaríes Intelligencia, la misma plantea dar cobertura a los requerimientos técnicos, funcionales y de servicio establecidos en el pliego de prescripciones técnicas conforme a lo descrito a continuación:

1. Propuesta de valor para el Órgano Gestor, objetivos propuestos	Nazaríes Intelligencia
<p>El presente pliego de licitación tiene como objetivo contribuir al desarrollo sostenible y ordenado de los servicios de taxi, el impulso de la innovación tecnológica y la necesidad permanente de ofrecer un servicio óptimo y de calidad a los clientes de los mismos (residentes, turistas y empresas), que contribuya al desarrollo del sector de acuerdo con las diferentes propuestas de valor definidas para cada uno de los diferentes colectivos.</p> <p>La solución propuesta debe permitir escalar de forma ágil y flexible en capacidad, funcionalidad y cobertura geográfica, de forma que permita dar cobertura al resto de fases del proyecto planificadas atendiendo a las necesidades cambiantes de la sociedad y de los diferentes colectivos involucrados.</p>	<p>La propuesta realizada por Nazaríes Intelligencia no desarrolla un planteamiento específico que plantee como su propuesta contribuye a generar valor a la Consejería con respecto a los objetivos y a los diferentes colectivos e interlocutores involucrados. La misma se orienta a dar cobertura a los requerimientos técnicos y funcionales descritos en el ámbito del pliego.</p> <p>Sin embargo, y, en relación con los requerimientos funcionales, Nazaríes plantea una serie de requerimientos que, si bien son presentados de forma meramente ilustrativa, se orientan tanto a transmitir su adecuado entendimiento de la necesidad planteada por la Consejería como generar valor en esta al considerar/proponer futuras funcionalidades que contribuyan a generar valor a los diferentes colectivos involucrados.</p>

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>El planteamiento propuesto debe dar cobertura a 3 aspectos fundamentales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseño, definición de procesos y estimación de capacidad y esfuerzos necesarios para la puesta en marcha y mantenimiento del modelo operativo, tanto tecnológico como funciones -más allá del ámbito de IT- que, de forma tanto centralizada como distribuida a lo largo de los diferentes municipios, permitan asegurar la adecuada prestación del servicio de acuerdo con los parámetros de funcionamiento definidos por órgano gestor. - Diseño de una solución tecnológica "llave en mano" que permita dar cobertura a la propuesta de valor identificada dentro de los objetivos establecidos. - Prestación de servicios de mantenimiento, tanto preventivo como correctivo y evolutivo, de la solución tecnológica desarrollada. 	
<p>2. Diseño técnico y funcional propuesto</p>	<p>Nazaríes Inteligencia</p>
<p>La solución propuesta debe permitir conectar a usuarios de los servicios de movilidad con los proveedores de los mismos -taxi- mediante el desarrollo de mecanismos de comunicación en tiempo real soportada por servicios de back-end soportados sobre arquitecturas orientadas a microservicios basadas en cloud (IaaS, SaaS o PaaS). La operación de estos servicios será</p>	<p>La propuesta realizada por Nazaríes Inteligencia plantea una solución cloud AWS basada en una combinación de soluciones serverless (AWS Lambda) y de microservicios desplegados y orquestados sobre contenedores Kubernetes/Dockers (Amazon EKS) justificando el uso de servicios serverless debido a su menor coste de operación, el mantenimiento, la rapidez en el desarrollo de nuevas funcionalidades, la</p>

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>soportada mediante soluciones web de backoffice que permitirán la gestión administrativa, autogestión y control y monitorización de la prestación de los servicios, entre otras funcionalidades. La solución ofrecerá mecanismos API en tiempo real, así como un servicio de web pública.</p> <p>2.1. Arquitectura y componentes de la solución propuesta. Requerimientos y entregables.</p> <p>La solución propuesta debe estructurarse alrededor de 5 dominios tecnológicos: 1) dominio de usuarios (aplicaciones móviles y frontales webs -públicas y backoffice-, 2) dominio de transporte y mensajería, 3) dominio de microservicios, 4) dominio de información - logs, analítica en TR/NTR y procesos de backoffice- y 5) Dominio de consumo vía API.</p> <p>1) Dominio de usuarios: Las soluciones propuestas (iOS y Android) deben ser desarrolladas de forma nativa y poder descargarse desde los marketplace de Apple, Google, así como desde la web pública.</p> <p>2) Dominio de transporte: Debe soportarse mediante infraestructura, servicios o funciones cloud que permiten la comunicación en tiempo real de usuarios y conductores, así como su acceso al dominio de microservicios. Debe contar con un API manager u otro tipo de protocolo de comunicación (HTTP REST), permitiendo su integración vía API con otros sistemas externos,</p>	<p>naturaleza efímera y la escalabilidad. Asimismo, Nazarías justifica esta propuesta de valor mixta como la adecuada de cara a alcanzar los objetivos temporales establecidos en el MVP del proyecto.</p> <p>2.1. Arquitectura y componentes de la solución propuesta</p> <p>La propuesta realizada por Nazarías Technologies no se describe atendiendo a los 5 dominios en los que se estructura el PPT, si bien los mismos resultan fácilmente distinguibles en el planteamiento realizado bajo el epígrafe denominado Arquitectura y componentes (pág. 20) de su propuesta, teniendo en cuenta los siguientes componentes de la solución:</p> <p>1.- - Componentes de front-end: En esta línea, la propuesta distingue entre las aplicaciones móviles para usuarios y conductores y la interfaz web administrativa:</p> <p>- Aplicaciones web: Nazarías plantea el desarrollo de soluciones iOS mediante Swift y de Android mediante Kotlin/Java. Asimismo, describe las principales funcionalidades a soportar en el ámbito de estas aplicaciones (incluyendo UX), así como las necesidades de integración con terceros, entre las que destaca Google Maps o Mapbox para localización o Stripe, Redsys o Bizum para la implantación de pasarelas de pago. Si bien estas alternativas son planteadas en el ámbito de este epígrafe, su elección</p>
--	---

Document: contratació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>así como dar cobertura a los NFR descritos en 2.2.</p> <p>3) Dominio de microservicios: Debe estructurarse en torno a aplicaciones y componentes sw basados en cloud -funciones específicas del proveedor o microservicios ad-hoc-que den cobertura a la lógica de negocio especificada. La solución de microservicios propuesta debe:</p> <ul style="list-style-type: none">- Dar cumplimiento a los principios de diseño de microservicios y la gestión de los datos asociados al mismo, pudiendo basarse en funciones y capacidades serverless de los diferentes proveedores de servicios cloud.- Justificar razonadamente el/los framework de desarrollo propuestos, su motivación y valor de cara al proyecto.- Debe proporcionar una solución de gestión de contenedores para dar cobertura a la arquitectura propuesta, pudiendo ofrecer facilidades de automatización de despliegues. <p>4) Dominio de información: Repositorios de información temporal y persistente que aseguren la disponibilidad, consistencia, seguridad y protección de la información.</p> <p>5) Dominio de consumo: Se deberá permitir exponer datos de forma segura, estandarizada y automatizada vía API REST.</p> <p>En relación con los entregables requeridos, el proveedor es responsable de proveer de: diagramas de arquitectura y componentes, descripción técnica y funcional -HW y SW- de cada uno de ellos, diseño de bbdd, repositorios de</p>	<p>no se concreta a lo largo de este.</p> <ul style="list-style-type: none">- Interfaz web administrativa: Solución que Nazaríes propone desarrollar haciendo uso de React.js o Angular de cara a dar cobertura a las funcionalidades de monitorización, gestión de conductores y vehículos, gestión de tarifas y promociones, así como de soporte al cliente. Si bien no se requiere tal detalle en esta sección, se omite la gestión y conciliación de pagos. <p>Ambos componentes de la solución se acompañan con sus correspondientes diagramas de arquitectura técnica.</p> <p>Cabe destacar que esta sección omite la web pública requerida en el PPT.</p> <p>2. - Componentes de back-end: La solución de back-end propuesta por Nazaríes Technologies se estructura en relación con los siguientes componentes:</p> <ul style="list-style-type: none">- API para servicios consumidores, soportada sobre Amazon Lambda y Amazon API GW.- Microservicios, entre los que destacan:<ul style="list-style-type: none">- Servicios de localización y transporte en tiempo real: Desarrollados sobre las soluciones Amazon Kinesis (gestión de eventos en tiempo real) y AWS Lambda.- Gestión de usuarios y localización: Soportada sobre soluciones AWS Cognito y DynamoDB. <p>Ambos componentes de la solución se acompañan con sus correspondientes diagramas de</p>
---	---

Document: contratació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

información y flujos de comunicación y datos, especificando aquellas cuestiones clave relativas al uso, procesamiento, almacenamiento y análisis de datos (acceso, persistencia, consistencia, latencia, rendimiento, etc.). Asimismo, se deberá considerar requerimientos en materia de seguridad y cumplimiento normativo, NFR y su dimensionamiento, así un diseño detallado y ajuste tras la especificación detallada realizada a lo largo del proyecto.

arquitectura técnica.

3.- Bases de datos / Capa de datos, implementada a través de los siguientes componentes de AWS:

- Amazon DynamoDB para el soporte de datos no relacionales (preferencias, perfiles, datos en tiempo real)

- Amazon RDS y Amazon Aurora para, el registro de datos transaccionales, como registros de viajes, pagos, facturación, etc.

- S3: Almacenamiento de datos.

- Redshift: DWH para el almacenamiento de datos en la nube de cara a su posterior análisis a partir de soluciones Tableau o Power BI. Conforme a lo descrito bajo este capítulo, su uso queda supeditado a un posterior estudio.

- Amazon ElastiCache: de cara al cacheo de datos, compatible con soluciones como Redis y Memcached.

4.- Gestión de tareas en segundo plano mediante Amazon Simple Queue (SQS) y Amazon Notification Service (SNS) mediante la implementación de servicios de gestión de colas de mensajes y notificaciones.

5.- Componente de BI: Entre los que Nazarías propone tres alternativas, basadas en Power BI, Tableau o Metabase (Open-source), si bien condiciona la selección basándose en un estudio a realizar conjuntamente con el GOIB.

Además de los componentes indicados, Nazarías Technologies plantea el desarrollo de 10 microservicios: Gestión de usuarios, gestión de viajes,

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>Se deberá garantizar el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none">- ARQ-0001- Compatibilidad e integración con el servicio de correo electrónico existente- ARQ-0002- Integración con servicios de mensajería y comunicación SMS, tanto nacional como internacional- ARQ-0003- Integración con soluciones como Google Maps, Apple Maps, Waze, etc. para el cálculo de rutas y localización, entre otros procesos.- ARQ-0004- Integración con sistemas de traducción automatizada- ARQ-0005- Proveer de soluciones de automatización de testing, así como de integración y despliegue continuo (CI/CD)- ARQ-0006- Capacidades de mensajería tanto síncrona como asíncrona en la capa de transporte- ARQ-0007- Tener en consideración diferentes áreas de cobertura de los servicios objeto del presente pliego.- ARQ-0008- Disponer de tecnologías y repositorios de datos adecuados para la naturaleza de los mismos y los requerimientos de los servicios objeto del alcance.- ARQ-0009- Dotar a la solución de capacidades analíticas en las capas de usuario y consumo de	<p>gestión de pagos, notificaciones, valoraciones y reseñas, administración y reporting, localización y transporte en tiempo real, gestión de vehículos y conductores. Para cada uno de estos se enumeran los componentes del cloud AWS que dan soporte al mismo. Nazaríes plantea dos microservicios adicionales basados en IA -análisis de datos y telemetría e IA y aprendizaje automático- refiriéndose a que los mismos podrían desarrollarse de forma posterior a esta primera fase. No obstante, conforme lo descrito, no queda claro si esta cuestión forma parte del alcance de su propuesta.</p> <p>La propuesta realizada por Nazaríes presenta diagramas de arquitectura de alto nivel de varios componentes de la solución propuesta descritos con anterioridad.</p> <p>En relación con el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none">- ARQ-0001- Los requerimientos de arquitectura descritos bajo el epígrafe 3.1.5 del PPT no son descritos de forma explícita en la propuesta de Nazaríes Intelligenza bajo un apartado específico que les dé cobertura.- ARQ-0002- Los requerimientos de arquitectura descritos bajo el epígrafe 3.1.5 del PPT no son descritos de forma explícita en la propuesta de Nazaríes Intelligenza bajo un apartado específico que les dé cobertura.- ARQ-0003- Los requerimientos de arquitectura descritos bajo el epígrafe 3.1.5 del PPT no son
--	---

Document: contratació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>servicios vía API, para lo que incorporará en sus propuestas al menos 5 licencias de producto Tableau o Power BI.</p> <ul style="list-style-type: none">- ARQ-0010- Integración con la solución LDAP/AD existente.- ARQ-0011- Debe garantizar su compatibilidad con al menos dos versiones previas de Sistema Operativo (SO). <p>Asimismo, se debe dar cobertura a:</p> <ul style="list-style-type: none">- GES-0001- Los ofertantes deben considerar en sus propuestas la adquisición cualquier tipo de licencias SW para dar cobertura al proyecto.- GES-0002- Debe incluir el desarrollo de sondas de calidad percibida.- GES-0003- Debe permitir detectar/monitorizar degradaciones de servicio, generando las correspondientes alertas en la solución de backoffice/monitorización propuesta.- GES-0004- Deben considerar la configuración -y su evolución- de los diferentes componentes de la solución propuesta durante el ciclo de vida completo del proyecto.	<p>descritos de forma explícita en la propuesta de Nazarías Intelligenia bajo un apartado específico que les dé cobertura.</p> <ul style="list-style-type: none">- ARQ-0004- Los requerimientos de arquitectura descritos bajo el epígrafe 3.1.5 del PPT no son descritos de forma explícita en la propuesta de Nazarías Intelligenia bajo un apartado específico que les dé cobertura.- ARQ-0005- Los requerimientos de arquitectura descritos bajo el epígrafe 3.1.5 del PPT no son descritos de forma explícita en la propuesta de Nazarías Intelligenia bajo un apartado específico que les dé cobertura.- ARQ-0006- Los requerimientos de arquitectura descritos bajo el epígrafe 3.1.5 del PPT no son descritos de forma explícita en la propuesta de Nazarías Intelligenia bajo un apartado específico que les dé cobertura.- ARQ-0007- Los requerimientos de arquitectura descritos bajo el epígrafe 3.1.5 del PPT no son descritos de forma explícita en la propuesta de Nazarías Intelligenia bajo un apartado específico que les dé cobertura.- ARQ-0008- Los requerimientos de arquitectura descritos bajo el epígrafe 3.1.5 del PPT no son descritos de forma explícita en la propuesta de Nazarías Intelligenia bajo un apartado específico que les dé cobertura.- ARQ-0009- Los requerimientos de arquitectura descritos bajo el epígrafe 3.1.5 del PPT no son descritos de forma explícita en la propuesta de Nazarías Intelligenia bajo un apartado específico que les dé cobertura.
--	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>- ARQ-0010- Los requerimientos de arquitectura descritos bajo el epígrafe 3.1.5 del PPT no son descritos de forma explícita en la propuesta de Nazarías Intelligenia bajo un apartado específico que les dé cobertura.</p> <p>- ARQ-0011- Los requerimientos de arquitectura descritos bajo el epígrafe 3.1.5 del PPT no son descritos de forma explícita en la propuesta de Nazarías Intelligenia bajo un apartado específico que les dé cobertura.</p> <p>Asimismo, y en relación con los siguientes requerimientos:</p> <p>- GES-0001- Los requerimientos de arquitectura descritos bajo el epígrafe 3.1.5 del PPT no son descritos de forma explícita en la propuesta de Nazarías Intelligenia bajo un apartado específico que les dé cobertura.</p> <p>- GES-0002- Los requerimientos de arquitectura descritos bajo el epígrafe 3.1.5 del PPT no son descritos de forma explícita en la propuesta de Nazarías Intelligenia bajo un apartado específico que les dé cobertura.</p> <p>- GES-0003- Los requerimientos de arquitectura descritos bajo el epígrafe 3.1.5 del PPT no son descritos de forma explícita en la propuesta de Nazarías Intelligenia bajo un apartado específico que les dé cobertura.</p> <p>- GES-0004- Los requerimientos de arquitectura descritos bajo el epígrafe 3.1.5 del PPT no son</p>
--	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>descritos de forma explícita en la propuesta de Nazaríes Inteligencia bajo un apartado específico que les dé cobertura.</p> <p>Sin embargo, y de forma parcial, se puede inferir la cobertura parcial de varios de ellos a lo largo de los capítulos que componen su propuesta.</p>
2.bis. Diseño técnico y funcional propuesto	Nazaríes Inteligencia
<p>2.2. Requerimientos no funcionales (NFR)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Usabilidad: La solución propuesta debe ofrecer una excelente experiencia de usuario, asegurando en sus propuestas de usabilidad que igualan o mejoran la experiencia de usuario en relación con otras aplicaciones tanto de ámbito local como, sobre todo, nacional, tanto para usuarios como conductores. - Cloud: La propuesta debe maximizar el uso de servicios cloud como parte de la solución propuesta, evitando el uso de servicios cloud de diferentes proveedores de forma simultánea. - Tolerancia a fallos: Los diferentes componentes de la arquitectura propuesta deben garantizar una alta disponibilidad y tolerancia a fallos del servicio ofrecido, indicando sus objetivos de RTO / RPO garantizados. - Escalabilidad: Las empresas ofertantes deberán garantizar que la solución dispone de los mecanismos necesarios para escalar horizontalmente. - Elasticidad: La arquitectura propuesta debe permitir el escalado automático de los recursos 	<p>2.2. Requerimientos no funcionales (NFR)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Usabilidad: Nazaríes propone tomar como referencia la solución FreeNow para el análisis detallado de la experiencia de usuario de la misma, si bien plantea realizar un análisis comparativo de otras soluciones como Cabify, Taxiclik, Ntaxi o Uber de cara a la identificación y posterior implementación de mejoras. - Cloud: Uso de servicios cloud de AWS, mediante soluciones ECS, EKS y AWS Lambda para dar cobertura a las necesidades serverless. - Tolerancia a fallos: La solución propuesta por Nazaríes da cobertura a los requerimientos en materia de tolerancia a fallos, asegurando un RTO=RPO=0 horas para datos transaccionales/facturación y un RTO=0/RPO=2 para datos no transaccionales. No obstante, estas estimaciones resultan objetivos y no compromisos establecidos por Nazaríes. - Escalabilidad: Se cumple el requerimiento, conforme a lo descrito en la página 29 de su propuesta, haciendo uso de soluciones AWS Auto Scaling y Elastic Load Balancing. - Elasticidad: Se cumple el requerimiento, conforme al uso de AWS Lambda y ECS. Los recursos Amazon RDS y

Document: contratació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>que la componen, siendo monitorizado el uso y consumo de los mismos a través de la propia solución, así como su coste. Se deberá ofrecer información de capacidad y rendimiento por microservicio, nodo y clúster, así como limitaciones relativas al autoescalado, caso de haberlas.</p> <ul style="list-style-type: none">- Seguridad: Se debe garantizar el cumplimiento del ENS y RGPD, asegurando el almacenamiento de datos dentro del territorio nacional. Así como el cumplimiento de las políticas de seguridad del órgano gestor.- Eficiencia operativa: La solución de backoffice propuesta debe permitir de forma centralizada dar cobertura a los diferentes procesos de gestión, administración y soporte del servicio. Asimismo, se deberá tener en consideración que estas actividades podrán desarrollarse de forma distribuida, atendiendo a los modelos operativos definidos y su evolución.- Rendimiento: La arquitectura propuesta debe garantizar elevados niveles de rendimiento, proporcionando información sobre los tiempos máximos de latencia en mensajería, así como tiempos de ejecución de transacciones/servicios de relevancia.- Open-source: Los ofertantes deberán favorecer el uso de aplicaciones y soluciones basadas en productos Open-source, a menos que estas soluciones no den cobertura a las necesidades. A excepción de soluciones como Tableau/Power BI y otras, descritas de forma explícita en el pliego.- Agilidad: La arquitectura propuesta debe	<p>DynamoDB ajustarán igualmente sus capacidades de forma automática, contando con la solución Cloud Watch como sistema de monitorización del uso de recursos. No se ofrecen datos de capacidad y rendimiento previsto por nodo. / clúster, tal y como se requiere. Cuestión que se justifica atendiendo a la complejidad de la arquitectura, la variabilidad de la implementación y la evolución de la solución, comprometiéndose Nazaríes al rendimiento y ajuste continuo de su solución propuesta.</p> <ul style="list-style-type: none">- Seguridad: Se da cobertura a este requerimiento, conforme a lo descrito en las páginas 29 y 30 de su propuesta. Además de la certificación ENS nivel alto de la solución AWS, Nazaríes cuenta con certificación ENS nivel medio, certificación ISO 27001 y PCI-DSS nivel 2. para las que aporta los correspondientes certificados. Asimismo, Nazaríes asegura el cumplimiento del RGPD, así como el almacenamiento de datos dentro del territorio nacional. Igualmente, al cumplimiento de las políticas de seguridad del órgano gestor.- Eficiencia operativa: Nazaríes plantea integrar de forma completa la operativa de los taxistas en su aplicación, la automatización de los procesos de backoffice haciendo uso de tecnologías basadas en RPA y el desarrollo de interfaces de usuario intuitivos.- Rendimiento: Se da cobertura a este requerimiento, conforme a lo descrito en la página 31 de la propuesta de Nazaríes. Se propone un objetivo de garantizado de tiempos de ejecución de las transacciones más relevantes inferior a 200 ms, así como de latencia inferior a 100 ms.- Open-source: La solución propuesta plantea el uso de soluciones Open-source para servicios externos/de
---	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>permitir la integración de nueva funcionalidad de forma continua.</p> <p>2.3. Requerimientos en materia de seguridad y disponibilidad</p> <ul style="list-style-type: none">- SEC-0001- La solución propuesta debe cumplir con las obligaciones requeridas para cumplimiento de lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad, ENS. Para ello deben aportar los correspondientes informes de auditoría y evaluación del cumplimiento normativo.- SEC-0002- La solución propuesta debe asegurar el cumplimiento y certificación relativa a la normativa de seguridad PCI-DSS, así como cualquier otra que sea necesaria para el almacenamiento y uso de medios de pago de carácter electrónico.- SEC-0003- Los ofertantes deberán dar cobertura a los controles normativos requeridos en ISO 27001, propuestos por el órgano gestor.- SEC-0004- Las propuestas deben considerar la integración con al menos una plataforma de pago haciendo uso de los medios de pago	<p>terceros. En este sentido, plantea el uso de la solución Metabase como alternativa a Power BI/Tableau requeridos en el pliego, así como soluciones Open-source para el cálculo de rutas y gestión de mapas. No obstante, al igual que en el caso anterior, identifica limitaciones de relevancia en el uso de estas.</p> <ul style="list-style-type: none">- Agilidad: Se da cobertura a este requerimiento, planteando un escenario de automatización de testing, CI/CD y canary releases (grupo de usuarios). <p>2.3. Requerimientos en materia de seguridad y disponibilidad</p> <ul style="list-style-type: none">- SEC-0001- Se da cobertura al requerimiento relativo al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, disponiendo Nazaríes Intelligenza de la certificación ENS nivel medio. Propone la aplicación de diferentes controles como parte del alcance del proyecto.- SEC-0002- Nazaríes Intelligenza da cobertura al cumplimiento normativa de seguridad PCI-DSS al disponer de tal certificación, comprometiéndose a la implementación de los controles de seguridad relativos a la encriptación de datos de tarjetas, la gestión segura de redes y sistemas, y procedimientos estrictos para la prevención, detección y respuesta ante incidentes de seguridad.- SEC-0003- Nazaríes Intelligenza dispone de la certificación ISO 27001, comprometiéndose a la validación e implementación de aquellos controles normativos establecidos en la ISO 27001 que resulten de aplicación.- SEC-0004- Nazaríes propone la integración con la plataforma de pago Redsys, dando cumplimiento al
---	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>proporcionados por los usuarios de las soluciones, asegurando los ofertantes el adecuado cumplimiento normativo, así como las medidas técnicas y organizativas necesarias para soportar la referida integración.</p> <ul style="list-style-type: none">- SEC-0005- La solución propuesta por los diferentes ofertantes debe garantizar una disponibilidad mínima de servicio que de soporte a la solución propuesta superior al 99,9% mensual. Así como un RTO=RPO=0 para datos transaccionales y de facturación y RTO=0/RPO=4 horas para información no transaccional.- SEC-0006- La solución propuesta deberá asegurar una disponibilidad mínima mensual del 99,9% para los servicios de acceso -usuarios y conductores- y solicitud/gestión de servicios, medida a partir de información obtenida por sondas de experiencia/calidad.- SEC-0007 -El tratamiento seguro de la información (inc. enmascaramiento), asegurando la consistencia e integridad de esta a lo largo del ciclo de vida de los datos.- SEC-0008-El adjudicatario se compromete de forma específica a tratar como confidencial toda aquella información responsabilidad del órgano gestor.- SEC-0009- El adjudicatario se compromete a cumplir con los requerimientos respecto al tratamiento de datos personales (RGPD).- SEC-0010-La solución propuesta debe garantizar que el acceso al sistema se realiza a través de mecanismos de autenticación basados en usuario/contraseña.	<p>requerimiento planteado, al presentar un menor coste de comisiones (si bien las mismas no se describen en la propuesta). Nazaries Intelligenza garantiza el cumplimiento de las normativas vigentes relacionadas con los medios de pago electrónicos. Redsys cumple con los más altos estándares de seguridad en el sector de pagos, incluyendo PCI-DSS, lo que asegura una gestión segura y eficiente de las transacciones de pago.</p> <ul style="list-style-type: none">- SEC-0005- Conforme a lo descrito se asegura un RTO=RPO=0 horas para datos transaccionales/facturación y un RTO=0/RPO= 4 para datos no transaccionales - en contradicción a lo indicado en respuesta a los NFR-, así como una disponibilidad superior a la requerida del 99,9%.- SEC-0006- Atendiendo a lo indicado, se trata de un requerimiento que se cumple.- SEC-0007 -La solución propuesta da cobertura al requerimiento.- SEC-0008- Nazaries se compromete a tratar como confidencial aquella información relativa al órgano gestor, en conformidad con ISO 27001 y el esquema nacional de seguridad (ENS).- SEC-0009- Nazaries Intelligenza se compromete a cumplir con los requerimientos respecto al tratamiento de datos personales (RGPD).- SEC-0010- La propuesta de Nazaries Intelligenza no describe explícitamente la solución propuesta para dar cobertura al referido requerimiento.- SEC-0011- Se da cobertura al requerimiento.
---	---

Document: contratació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>- SEC-0011- La solución propuesta debe permitir definir diferentes perfiles de acceso y roles de usuario.</p> <p>2.4. Requerimientos en materia de entornos productivos y pre-productivos.</p> <p>- Los ofertantes deberán incluir en sus propuestas deben considerar los servicios y suministros de servicios cloud, así como hardware, software o de cualquier otra naturaleza -además de los servicios de diseño, despliegue, configuración y puesta en marcha- de los siguientes entornos: 1) entorno de desarrollo; 2) entorno de preproducción y 3) entorno de producción.</p> <p>- Se deben considerar como parte del alcance soluciones de automatización de testing/pruebas, así como integración y despliegue continuo (CI/CD).</p> <p>- Los ofertantes deberán incluir en sus propuestas todas aquellas herramientas, elementos de conectividad, productos, servicios cloud, licencias que sean requeridos para la puesta en marcha de los citados servicios, indicando criterios de dimensionamiento, sinergias y costes. Los diferentes elementos serán adquiridos a nombre del órgano gestor.</p> <p>- Los ofertantes deberán formular hipótesis relativas a los entornos pre-productivos que permitan minimizar los costes.</p> <p>2.5. Criterios de dimensionamiento de la solución propuesta</p>	<p>2.4. Requerimientos en materia de entornos productivos y pre-productivos.</p> <p>- Nazarías Intelligenza se compromete a la puesta en marcha de entornos preproductivos, haciendo uso de tecnologías de IaC (como Terraform o Cloud formation).</p> <p>- Si bien la propuesta de Nazarías hace referencia a la automatización de testing/pruebas, así como integración y despliegue continuo (CI/CD), no se describen ni los procedimientos ni soluciones a implantar para dar cobertura a este requerimiento.</p> <p>- No se formulan hipótesis de dimensionamiento/coste relativas a los entornos pre-productivos, conforme a lo requerido en el PPT.</p> <p>- Los diferentes entornos pre-productivos, así como el planteamiento, enfoque y uso de los mismos de cara a la entrega de valor como parte del proyecto son descritos en mayor detalle bajo el epígrafe 1.5.</p> <p>2.5. Criterios de dimensionamiento de la solución propuesta</p> <p>- Nazarías Intelligenza hace referencia al uso de AWS Lambda y API GW y otras soluciones como facilitadoras del escalado automático de los diferentes componentes de la solución propuesta. Cuestión que hace extensible a los componentes de BBDD, como AWS Dynamo DB o Aurora Serverless.</p> <p>- Además de lo indicado, no se hace referencia alguna</p>
--	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>- Los ofertantes deberán llevar a cabo un dimensionamiento de la solución propuesta para los diferentes entornos objeto del alcance. Deberán:</p> <ul style="list-style-type: none">- Describir la estimación de la capacidad mínima requerida por parte de los diferentes componentes de la solución propuesta, criterios de escalabilidad y criterios de dimensionamiento.- Describir las políticas de almacenamiento, retención y archivo de la información atendiendo a los requerimientos establecidos.- Deberá describir las necesidades de cómputo en régimen pico y permanente. <p>2.6. Requerimientos técnicos en materia de servicios web</p> <p>- Las propuestas deberán considerar la puesta en marcha de un servicio de web pública que permita la gestión y publicación de contenidos asociados a los servicios de transporte vía taxi</p> <ul style="list-style-type: none">- La plataforma de web pública se integrará con la solución de backoffice.- La solución propuesta debe estar basada en cloud y soportada mediante soluciones Open-source, dando cobertura a los NFR establecidos.- Debe ofrecer funcionalidades de gestión y catalogación de contenidos, soportando el uso de estándares y formatos tipo WMS, GML, KML, XML, JSON y HTTP.- Debe soportar la Norma Técnica de Interoperabilidad 37/2006.	<p>a hipótesis de dimensionamiento y rendimiento de los diferentes componentes de la solución, ni a cuestiones relativas al almacenamiento, retención y políticas de backup de la información relativa al servicio.</p> <p>2.6. Requerimientos técnicos en materia de servicios web</p> <p>- La propuesta de Nazaríes Intelligencia no describe de forma explícita el cumplimiento de los requerimientos técnicos en materia de servicios web descritos en el PPT.</p>
--	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<ul style="list-style-type: none"> - Debe integrarse de forma nativa con RRSS, permitir realizar búsquedas y filtros sobre los contenidos. - Debe soportar el cacheo de información, ofreciendo una API REST de acceso abierto, soportando formatos JSON y XML. - Debe ofrecer capacidades de optimización del posicionamiento SEO. - Debe soportar diferentes funcionalidades: multiidioma de forma automatizada, publicación de info en RRSS, administración de contenidos, plantillas y usuarios, incluyendo CSS. - Debe soportar la creación de sites y microsites, así como garantizar el cumplimiento de la normativa de accesibilidad descrita en UNE139803:2012 	
<p>3. Requerimientos funcionales y casos de uso</p>	<p>Nazarés Inteligencia</p>
<p>3.1. Requerimientos en materia de diseño, usabilidad, accesibilidad y SEO de aplicaciones móviles y web.</p> <ul style="list-style-type: none"> - DIS-0001: Los licitantes deberán presentar 3 prototipos de diseño de cada una de las aplicaciones -usuarios y conductores- y principales páginas del site propuesto. - DIS-0002: El diseño propuesto deberá seguir los criterios de diseño web responsive (RWD, responsive web design) de forma que pueda ser accesible de forma adaptada a través de navegadores presentes en Smartphone o tablets. - DIS-0003: El diseño web propuesto deberá asegurar su compatibilidad con diferentes navegadores. 	<p>3.1. Requerimientos en materia de diseño, usabilidad, accesibilidad y SEO de aplicaciones móviles y web.</p> <ul style="list-style-type: none"> - DIS-0001: La propuesta de Nazarés Inteligencia no describe el planteamiento realizado para dar cobertura al presente requerimiento. - DIS-0002: La propuesta de Nazarés Inteligencia no describe el planteamiento realizado para dar cobertura al presente requerimiento. - DIS-0003: La propuesta de Nazarés Inteligencia no describe el planteamiento realizado para dar cobertura al presente requerimiento. - DIS-0004: La propuesta de Nazarés Inteligencia no describe el planteamiento realizado para dar cobertura al presente requerimiento. - DIS-0005: La propuesta de Nazarés Inteligencia no describe el planteamiento realizado para dar cobertura al presente requerimiento.

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<ul style="list-style-type: none">- DIS-0004: Los licitantes deberán proveer y validar con el órgano gestor una propuesta de estructura y arquitectura de la información y site map del entorno web, así como de las diferentes aplicaciones propuestas.- DIS-0005: La solución técnica propuesta deberá permitir la gestión de contenidos estáticos/dinámicos (WCM) de forma eficiente en el entorno web propuesto.- DIS-0006: Los ofertantes deberán proveer de las diferentes plantillas de diseño (HTML/CSS o el formato propuesto) de cada una de las páginas del site, asegurando su correcto mantenimiento (preventivo, correctivo, evolutivo) a lo largo del ciclo de vida del proyecto.- DIS-0007: El diseño web y móvil propuesto deberá incorporar la presentación de mapas de cobertura (web) y mapas dinámicos de localización de usuarios y conductores, haciendo uso de las principales aplicaciones del mercado.- DIS-0008: El desarrollo web debe realizarse siguiendo la Norma UNE 139803:2012 en materia de accesibilidad.- DIS-0009: El desarrollo de aplicaciones móviles debe ajustarse a las recomendaciones del Observatorio de Accesibilidad recogidas en la Guía de accesibilidad de aplicaciones móviles de acuerdo con la revisión del estándar de accesibilidad EN 301 549.- DIS-0010: Los licitantes deberán proveer de mecanismos de medida de la efectividad de su solución propuesta de acuerdo con la ISO 9241-11 -calidad de la solución y tasa de errores- con un	<ul style="list-style-type: none">describe el planteamiento realizado para dar cobertura al presente requerimiento.- DIS-0006: La propuesta de Nazarías Intelligenza no describe el planteamiento realizado para dar cobertura al presente requerimiento.- DIS-0007: La propuesta de Nazarías Intelligenza no describe el planteamiento realizado para dar cobertura al presente requerimiento.- DIS-0008: La propuesta de Nazarías Intelligenza no describe el planteamiento realizado para dar cobertura al presente requerimiento.- DIS-0009: La propuesta de Nazarías Intelligenza no describe el planteamiento realizado para dar cobertura al presente requerimiento.- DIS-0010: La propuesta de Nazarías Intelligenza no describe el planteamiento realizado para dar cobertura al presente requerimiento.- DIS-0011: La propuesta de Nazarías Intelligenza no describe el planteamiento realizado para dar cobertura al presente requerimiento.- DIS-0012: La propuesta de Nazarías Intelligenza no describe el planteamiento realizado para dar cobertura al presente requerimiento.- DIS-0013: La propuesta de Nazarías Intelligenza no describe el planteamiento realizado para dar cobertura al presente requerimiento.- DIS-0014: La propuesta de Nazarías Intelligenza no describe el planteamiento realizado para dar cobertura al presente requerimiento.
---	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>umbral de desviación en pruebas (+/- 10%) con respecto a soluciones como FreeNow y Cabify.</p> <ul style="list-style-type: none">- DIS-0011: Los licitantes deberán proveer de mecanismos de medida de la eficiencia de su solución propuesta de acuerdo con la ISO 9241-11 -tiempos de ejecución de transacciones clave, número de acciones por transacción- con un umbral de desviación en pruebas (+/- 10%) con respecto a soluciones como FreeNow y Cabify.- DIS-0012: Los licitantes deberán proveer de mecanismos de medida de la satisfacción del usuario con la solución propuesta de acuerdo con la ISO 9241-11 -nivel de dificultad, preferencias- con un umbral de desviación en pruebas (+/- 15%) con respecto a soluciones como FreeNow y Cabify.- DIS-0013: Los licitantes deberán acompañar sus propuestas de una propuesta de posicionamiento de la web del nuevo servicio en buscadores integrada con la arquitectura de la información propuesta en el gestor de contenidos.- DIS-0014: Los licitantes deberán validar el plan de optimización SEO propuesto con los responsables del órgano gestor y asegurar la ejecución y mantenimiento de este a lo largo del ciclo de vida del proyecto objeto de este pliego. <p>3.2. Requerimientos funcionales:</p> <ul style="list-style-type: none">- Los requerimientos funcionales incluidos en el PPT no deben considerarse como una lista exhaustiva y completa de los requerimientos a implementar, sino una breve descripción de	<p>3.2. Requerimientos funcionales:</p> <p>En relación con los requerimientos funcionales propuestos, la oferta realizada por Nazaríes describe el cumplimiento de los requerimientos funcionales, proponiendo criterios de aceptación para cada uno de ellos. En ningún caso se lleva a cabo un análisis de esfuerzo estimado (sizing) en términos de horas/capacidad requerida.</p> <p>Asimismo, se evidencia una propuesta de requerimientos adicionales propuestos por el ofertante orientados a la valoración del entendimiento de estos del proyecto propuesto, no debiendo considerar los mismos como una propuesta de alcance adicional a la planteada por el órgano gestor.</p>
---	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>aquellas funcionalidades consideradas más importantes.</p> <ul style="list-style-type: none">- Los ofertantes deben incorporar en sus ofertas otras funcionalidades propuestas por estos y que, en todo caso, deberán resultar especificada de forma detallada a lo largo del proyecto.- Los ofertantes deberán indicar si su propuesta cumple con las funcionalidades planteadas, así como proporcionar una estimación de esfuerzo en términos de horas/hombre. <p>3.2.1. Requerimientos en materia de registro de usuarios (ver cumplimiento requerimientos funcionales) - análisis desarrollado en anexo ad-hoc.</p> <p>3.2.2. Requerimientos en materia de gestión de servicios (ver cumplimiento requerimientos funcionales) - análisis desarrollado en anexo ad-hoc.</p> <p>3.2.3. Requerimientos en materia de gestión de medios de pago y facturación (ver cumplimiento requerimientos funcionales) - análisis desarrollado en anexo ad-hoc.</p> <p>3.2.4. Requerimientos en materia de recomendación y valoración (ver cumplimiento requerimientos funcionales) - análisis desarrollado en anexo ad-hoc.</p> <p>3.2.5. Requerimientos en materia de recomendación, comunicación y promoción (ver</p>	<p>En lo relativo al cumplimiento de los requerimientos funcionales, el mismo es considerado en un capítulo específico de esta memoria de evaluación:</p> <p>3.2.1. Requerimientos en materia de registro de usuarios (ver cumplimiento requerimientos funcionales-Anexo)</p> <p>3.2.2. Requerimientos en materia de gestión de servicios (ver cumplimiento requerimientos funcionales-Anexo)</p> <p>3.2.3. Requerimientos en materia de gestión de medios de pago y facturación (ver cumplimiento requerimientos funcionales - Anexo)</p> <p>3.2.4. Requerimientos en materia de recomendación y valoración (ver cumplimiento requerimientos funcionales - Anexo)</p> <p>3.2.5. Requerimientos en materia de recomendación, comunicación y promoción (ver cumplimiento requerimientos funcionales- Anexo)</p> <p>3.2.6. Requerimientos en materia de gestión de la cuenta, históricos y servicios (ver cumplimiento requerimientos funcionales - Anexo)</p>
---	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>cumplimiento requerimientos funcionales) - análisis desarrollado en anexo ad-hoc.</p> <p>3.2.6. Requerimientos en materia de gestión de la cuenta, históricos y servicios (ver cumplimiento requerimientos funcionales) - análisis desarrollado en anexo ad-hoc.</p>	
<p>4. Diseño e implementación del nuevo modelo operativo</p>	<p>Nazaríes Inteligencia</p>
<p>4.1. Requerimientos del servicio, metodología y gestión del cambio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los ofertantes deberán desarrollar en sus propuestas un planteamiento de las diferentes funciones -6 macroprocesos o dominios- y capacidades organizativas a desarrollar para dar una cobertura integral a las necesidades de la solución planteada. - Los ofertantes deben considerar que los objetivos planteados para dar cobertura al diseño del modelo operativo son los siguientes: 1) eficiencia operativa; 2) proactividad; 3) calidad en la prestación de los servicios; 4) fomento de la innovación. - El diseño del modelo operativo debe considerar: <ul style="list-style-type: none"> - El diseño de proceso debe ser realizado de forma operativa, con el detalle requerido para ser procedimentados y ejecutados por la organización. - Diseño de roles y responsabilidades asociados a cada uno de los diferentes procesos, así como conocimientos y habilidades requeridos. - Estimación de capacidad para dar cobertura 	<p>4.1. Requerimientos del servicio, metodología y gestión del cambio</p> <p>Nazaríes Inteligencia plantea un diseño del modelo operativo orientado maximizar la eficacia, gracias a su capacidad para integrar y automatizar procesos, manteniendo al mismo tiempo un enfoque proactivo en la prestación de servicios. El mismo, no solo pretende dar cobertura a los requerimientos técnicos, sino que también entre sus objetivos se plantea la mejora de la calidad del servicio, tanto de los residentes y turistas. El mismo deberá servir como un catalizador para la innovación en el sector, impulsando la eficiencia operativa y la generación de valor. En línea con los objetivos planteados por el órgano gestor en el PPT.</p> <p>Para dar cobertura al diseño del modelo operativo, atendiendo a los 6 dominios planteados, Nazaríes Inteligencia plantea un enfoque en 5 fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entender el contexto - Especificar los requisitos a los que el modelo debe dar cobertura, así como los riesgos de implantación.

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>a las diferentes funciones requeridas.</p> <ul style="list-style-type: none">- Modelo de gobierno.- Requerimientos a considerar en la solución de backoffice para dar cobertura a los objetivos descritos. <p>- Los ofertantes deberán describir en sus propuestas el planteamiento del diseño del modelo operativo, atendiendo a la propuesta realizada por parte del órgano gestor: 1) Descubrimiento de la situación actual, 2) diseño del nuevo modelo operativo y 3) Ejecución del plan de transición. Para las diferentes fases, el órgano gestor plantea un enfoque que da cobertura al diseño, adopción, gestión del cambio y formación.</p> <p>4.2. Entregables</p> <p>- Se deben considerar los siguientes entregables como parte del diseño del modelo operativo: 1)</p>	<ul style="list-style-type: none">- Diseñar las soluciones- Implantación de las soluciones/sistema- Evaluación y análisis de los resultados. <p>Si bien entre las diferentes actividades y entregables objeto del presente PPT se encuentra el diseño y dimensionamiento de las diferentes estructuras y recursos para dar cobertura a los diferentes procesos, Nazaríes recomienda una estructura basada en 6 departamentos, para la que plantea sus funciones y actividades clave. El mismo se condiciona al dimensionamiento realizado por el órgano gestor.</p> <p>Para cada una de las fases, la propuesta de Nazaríes Intelligencia describe el planteamiento objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none">- Fase 1: Entender el contexto, cuyos objetivos son entender la estrategia organizacional, analizar el entorno y desarrollar un diagnóstico inicial, evaluar el marco regulatorio y de cumplimiento requerido. Para ello, Nazaríes propone hacer uso de diferentes metodologías, entre las que se encuentran Focus groups, user journeys, entrevistas y análisis de los principales competidores.- Fase 2: Identificar y especificar requerimientos: análisis de requerimientos de los diferentes interlocutores, identificación de riesgos y desafíos, áreas y procesos clave, diseño de procesos, roles y responsabilidades y KPI y su posterior validación.- Fase 3: Diseño de soluciones: Diseño de modelos operativos centrados en el usuario, incorporando criterios de innovación, simulación de escenarios y su viabilidad, así como feedback de los principales
---	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>Actas de reuniones; 2) Descubrimiento de la situación actual; 3) Diseño de procesos objetivo; 4) Requerimientos en términos de capacidades; 5) Descripciones de puestos; 6) Modelo de dimensionamiento de las diferentes funciones; 7) Procedimientos operativos por cada uno de los procesos objeto del alcance; 8) Plan de gestión del cambio; 9) Manuales y documentos formativos; 10) Plan de proyecto de implantación; 11) Listado de reparos y defectos en la prestación del servicio; 12) Requerimientos funcionales de backoffice.</p>	<p>interlocutores.</p> <ul style="list-style-type: none">- Fase 4: Implantación del sistema: Puesta en marcha progresiva del modelo, formación y capacitación, gestión del cambio y monitorización y soporte.- Fase 5: Evaluación y análisis mediante OKR: Medida de OKR, retroalimentación y ajuste, análisis de impacto, mejora y documentación. <p>Las primeras 4 fases se desarrollarán de forma previa al MVP (2-2-3-2), mientras que la fase 5 se inicia tras el MVP y su duración se extiende hasta la finalización del contrato.</p> <h4>4.2. Entregables</h4> <p>Para cada una de las diferentes fases, la propuesta de Nazaríes Intelligencia describe sus diferentes entregables:</p> <ul style="list-style-type: none">- Fase 1: Informes de contexto y estrategia, así como Perfiles de Usuario y User Journeys. Cabe destacar que estos últimos se orientan a usuarios y conductores y no tienen en consideración las necesidades propias del personal del órgano gestor.- Fase 2: Documento de requisitos y áreas de solución, así como matriz de riesgos.- Fase 3: Propuesta de diseño de procesos, así como Esquemas de integración y tecnología.- Fase 4: Plan de implantación, así como informes de evolución del mismo.- Fase 5: Informes de evaluación de OKR y Documento de retroalimentación y mejora continua.
---	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>Este plan de entregables no da cobertura a entregables como: 4) Requerimientos en términos de capacidades; 5) Descripciones de puestos; 6) Modelo de dimensionamiento de las diferentes funciones del órgano gestor, 11) Lista de reparos y defectos, entre otros.</p>
<p>5. Modelo de prestación, gobierno y entregables</p>	<p>Nazaríes Intelligenia</p>
<p>5.1. Metodología de prestación de servicios a lo largo de las diferentes fases del proyecto</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los ofertantes deben considerar el desarrollo de un plan tentativo de proyecto ágil donde den cobertura a las siguientes cuestiones: - Planificación temporal conforme al número de sprints requeridos para dar cobertura al alcance funcional propuesta. - Propuestas de hitos de integración de nuevas funcionalidades y correcciones post MVP (releases) de acuerdo con los principios de integración y despliegue continuo. - Las ofertantes deberán: - Demostrar su experiencia en el desarrollo de productos mediante el uso de metodologías Agile Kanban y Scrum, así como sus principales casos de éxito. - Describir el planteamiento metodológico propuesto para la prestación de los servicios propuestos, atendiendo al planteamiento basado 	<p>5.1. Metodología de prestación de servicios a lo largo de las diferentes fases del proyecto</p> <p>La propuesta de Nazaríes Intelligenia basa su planteamiento metodológico y de entrega de valor en torno a los siguientes pilares:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alineamiento con los objetivos del cliente. - Adopción de metodologías ágiles y flexibles - Enfoque de calidad y mejora continua - Colaboración y comunicación - Medición y evaluación del valor <p>Nazaríes Intelligenia propone hacer uso de metodologías ágiles basadas en scrum durante la fase A de proyecto, mientras que plantea hacer uso de Scrumban en fase de mantenimiento. Como parte de la metodología scrum se propone establecer reuniones de planificación del sprint, desarrollo del sprint, reunión de finalización, así como reunión de retrospectiva. No se hace referencia a casos de éxito en el uso de la referida metodología.</p> <p>En relación con el planteamiento de recursos, Nazaríes</p>

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>en Agile Scrum/Kanban realizado por el órgano gestor.</p> <p>- Presentar una propuesta de gestión del proyecto que proporcione una visión integrada de los requerimientos y necesidades.</p>	<p>Inteligencia propone hacer uso de un equipo scrum constituido por un Product Owner, un proxy Product Owner, un Scrum máster, así como un equipo de desarrollo. Fuera del equipo scrum se plantea un responsable del contrato, que participará en diferentes comités de seguimiento y facturación.</p> <p>La propuesta de entregables como consecuencia de la aplicación de este planteamiento metodológico incluye: 1) código fuente y esquema de BBDD; 2) Artefactos de diseño y prototipos; 3) Backlog de producto; 4) Pruebas y resultados; 5) Documentación técnica y 6) Registro de reuniones y decisiones.</p> <p>Si bien se requiere que los ofertantes consideren el desarrollo de un plan tentativo de proyecto ágil que dé cobertura a la planificación temporal -y sus sprints- requeridos para la gestión de las necesidades específicas asociadas a las diferentes fases (A y B), el planteamiento realizado por Nazarís resulta abstracto y genérico, sin aportar mayor detalle que el planteado en el PPT. Entre los diferentes hitos descritos, en el relativo a MVP, el planteamiento resulta metodológico y genérico, y no específico del contexto del proyecto planteado por el órgano gestor.</p> <p>Abundado en el planteamiento metodológico, Nazarís plantea un plan de gestión de la calidad, así como un plan de gestión de riesgos, para lo que elabora una propuesta de riesgos de partida, junto con sus acciones de mitigación oportunas. El plan de calidad propuesto se vertebra alrededor de planteamientos metodológicos, operativos y a través</p>
---	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>5.2. Requerimientos sobre el modelo operativo y el dimensionamiento de los equipos</p> <p>Atendiendo al modelo operativo propuesto por el órgano gestor, las propuestas de los ofertantes deberán considerar:</p> <ul style="list-style-type: none">- Proponer y describir un modelo operativo alternativo, detallando las funciones y responsabilidades de los diferentes roles propuestos, justificando el valor y beneficio del mismo para el órgano gestor.- Para cada una de las fases del proyecto propuestas, los ofertantes deberán detallar y justificar el dimensionamiento de los diferentes perfiles para dar cobertura a la necesidad.- Proponer una matriz RACI de responsabilidades entre el órgano gestor y el ofertante para cada una de las actividades o dominios de actividad que forman parte del alcance del proyecto.- Considerar que los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo descritos deben ser prestados tras el hito constituido como puesta en marcha del producto mínimo viable (MVP).- Presentar, conforme a los requerimientos y directrices establecidos en el pliego de prescripciones administrativas (PCAP), los CV de los diferentes miembros del equipo de proyecto que asumirán cada uno de los roles descritos.- Asegurar que la dedicación mínima de los recursos al proyecto será del 50%.- Considerar que el 70% de la dedicación al proyecto deberá realizarse on-site.	<p>del uso de herramientas de control y aseguramiento de la calidad, así como de integración continua. Entre otras, propone hacer uso de SonarQube/Codeclimate para el análisis de código, herramientas como Jmeter/Gatling para tests de carga o Sentry/New relic para la monitorización del rendimiento de las aplicaciones. Si bien, en este último caso, Nazarías hace referencia al coste incremental de la solución, se hace referencia específica a este tipo de requerimientos en REQ-GES-0002.</p> <p>5.2. Requerimientos sobre el modelo operativo y el dimensionamiento de los equipos</p> <p>La propuesta de Nazarías Intelligencia, atendiendo a los requerimientos del PPT, presenta una matriz RACI que comprende las diferentes actividades del ciclo de vida del servicio (desde la especificación de requerimientos hasta la integración, formación y evaluación de progreso).</p> <p>- En relación con los recursos y su dimensionamiento, Nazarías plantea:</p> <ul style="list-style-type: none">- Hacer uso de un equipo scrum basado en 5 recursos: Un analista funcional & scrum máster, un desarrollador mobile, un desarrollador back-end y un desarrollador frontoffice. El mismo se complementa con un Product Owner perteneciente a la consejería.- Contar con un equipo de SME, compuesto por especialistas en UX/UI, Arquitectos DevOps, Ingenieros de datos BI, así como otros interlocutores del órgano gestor.- Nazarías presenta, para los doce meses de la fase A, el porcentaje de dedicación de los diferentes recursos
---	---

Document: contratació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>5.3. Modelo de gobierno propuesto</p> <p>Los ofertantes deberán proponer un modelo de gobierno que tenga en consideración los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none">- El desarrollo ágil de la solución tecnológica propuesta.- El diseño del modelo operativo necesario para dar soporte a las nuevas actividades y procesos que forman parte del ámbito de la nueva solución.- El mantenimiento, de acuerdo con los niveles de servicio establecido, de la solución técnica una vez que el MVP haya entrado en producción.- Los ofertantes deberán tener en consideración en el ámbito de los modelos de gobierno propuestos los siguientes requerimientos:<ul style="list-style-type: none">- Objetivos del modelo de gobierno,- Frecuencia,- Interlocutores involucrados,- Indicadores de seguimiento,- Mecanismos de reporting,- RACI.	<p>al proyecto. Sin embargo, no se hace referencia al requerimiento de disponibilidad y dedicación del 70% de la misma on-site, tal y como se indica en el PPT. Cabe destacar, asimismo, que los perfiles descritos en la planificación de dedicación (pág. 70) no resultan coincidentes con los indicados en los epígrafes previos en relación con el equipo de trabajo propuesto. Se identifican asimismo dedicaciones en roles del equipo scrum inferiores al 50%.</p> <ul style="list-style-type: none">- En relación con la fase de mantenimiento y, pese a constituirse como un requerimiento específico en relación con el alcance de la fase B del proyecto, Nazaríes plantea que el servicio de HelpDesk (pág. 70) sea prestado mediante recursos del órgano gestor.- Adicionalmente, resulta imprescindible destacar que la propuesta carece de información relativa a los perfiles y recursos adscritos al proyecto: titulación, experiencia, certificaciones. <p>5.3. Modelo de gobierno propuesto</p> <p>Nazaríes Intelligenia un modelo de gobierno estructurado en 3 niveles:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Comité de Dirección: Constituido bajo demanda, su finalidad es contractual -planificación, fechas, ampliaciones y cambios de alcance-, así como de gestión de planificación y gestión de riesgos. En el mismo participarán el responsable del contrato de Nazaríes y aquellos responsables que la Consejería designe.2) Comité de Seguimiento: De carácter mensual, su finalidad es evaluar el progreso del proyecto, sus
---	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>5.4. Principales hitos del proyecto</p> <p>Los ofertantes deberán presentar un plan de trabajo que de cobertura integral a las necesidades expresadas en las diferentes</p>	<p>riesgos, así como los resultados de las pruebas realizadas. Nazaríes presentará un informe mensual de seguimiento. En el mismo participarán el responsable del contrato de Nazaríes y aquellos responsables que la Consejería designe.</p> <p>3) Comité Operativo: Soportado de forma semiautomática mediante la herramienta Jira, se realizarán reuniones de seguimiento semanal entre el responsable del proyecto de Nazaríes, su responsable técnico, así como los responsables técnicos de la Consejería, entre los que se pueden encontrar los Product Owner o Proxy Product Owner.</p> <p>Nazaríes plantea una estructura organizativa para la coordinación y monitorización eficiente del servicio basada en una Oficina de gestión de proyectos centralizada (PMO) que se encuentra soportada por una función de HelpDesk encargado del soporte, equipos inter-funcionales de ingeniería -funcionales y técnicos- y QA. Según se indica en la propuesta relativa a QA, se adscribirán al contrato dos perfiles, el referente de calidad y el ingeniero de calidad. Los mismos no se encuentran descritos en la matriz de recursos vs dedicación/disponibilidad, si bien se hace referencia explícita a perfiles concretos al proyecto.</p> <p>La estructura propuesta resulta confusa en el contexto de los perfiles y funciones descritos en el proyecto, de tal forma que solo se puede inferir que el jefe de Proyecto resulta un perfil adscrito a la PMO o los equipos de desarrollo a la función de Ingeniería. Si bien se hace referencia a las responsabilidades y contribución de la función de HelpDesk, bajo otros</p>
--	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>actividades descritas en el Pliego de Prescripciones Técnicas, considerando los siguientes hitos:</p> <ul style="list-style-type: none">- MVP (fin 9º mes): Debe dar cobertura al 75% de los requerimientos funcionales, así como al 100% de los requerimientos técnicos y NFR. Asimismo, debe dar cobertura al 100% de los requerimientos relativos al Backoffice.- Solución funcional completa (fin 12º mes): cobertura al 100% de los requerimientos funcionales.- Inicio de la transición del servicio (mes 25)- Fin de la devolución del servicio (mes 30)- Los ofertantes deberán incluir en sus propuestas cuantas acciones de formación técnica, funcional u operativa consideren oportunas, así como la relación entre los hitos formativos propuestos. <p>5.5. Entregables</p> <p>Se deben considerar los siguientes entregables:</p> <ul style="list-style-type: none">- Estrategia y diseño del servicio, entre los que se encuentran Backlog de producto, HLD, LLD, diseño de casos de uso, diseños de UX/UI, análisis de requerimientos funcionales.- Desarrollo y transición del servicio: Diseño de la arquitectura SW, casos de prueba y automatización de test, manuales de instalación, configuración y dimensionamiento cloud, manuales de instalación y configuración SW,	<p>epígrafes de la propuesta se indica que será responsabilidad de la Consejería la prestación de este servicio.</p> <p>Atendiendo a las 4 funciones descritas -PMO, HelpDesk, Ingeniería y QA- la propuesta de Nazaríes presenta una matriz RACI relativa a las actividades de Gestión de Proyectos y Planificación, Soporte y Mantenimiento, Desarrollo de Sistemas, control de calidad, adopción y coordinación de metodologías ágiles, gestión del conocimiento y formación y coordinación y comunicación con la Consejería.</p> <p>En aras de favorecer la adecuada comunicación y colaboración entre los diferentes equipos, Nazaríes plantea la puesta en marcha de reuniones de seguimiento operativo, comités técnicos y de seguimiento de los servicios/SLA, comités de gestión de crisis, así como cuadros de mando e informes basados en Power BI -si bien esto puede resultar contrario a la solución de explotación analítica de la información propuesta- relativos al rendimiento de los equipos, así como un repositorio de gestión del conocimiento basado en la solución Confluence. Esta solución se enmarca en un conjunto de herramientas de colaboración y comunicación entre las que se encuentran Jira, confluence, teams o slack.</p> <p>5.4. Principales hitos del proyecto</p> <p>Conforme a lo descrito bajo 5.1., el plan de trabajo propuesto por Nazaríes Inteligencia presenta un plan de trabajo que da cobertura a los hitos descritos en el</p>
--	---

Document: contratació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>manuales de despliegue SW, diseño y configuración del pipeline CI/CD.</p> <ul style="list-style-type: none">- Operación y mantenimiento del servicio: Diseño, configuración y explotación del sistema de monitorización, Planes y procedimientos de mantenimiento preventivo, Procedimientos de administración de servicios cloud, procedimientos de administración de aplicaciones, Manuales de diagnóstico de incidencias.- Los ofertantes deben plantear un plan formativo que dé cobertura a las diferentes necesidades formativas requeridas en los diferentes hitos del proyecto.	<p>PPT, si bien este resulta abstracto y carente de detalle relativo a la planificación de las diferentes actividades de cada uno de sus hitos, dependencias y duración.</p> <p>5.5. Entregables -plan de formación y gestión del conocimiento</p> <p>Nazarías plantea una solución de gestión de conocimiento centralizada basada en un repositorio en Confluence. Asimismo, plantea la puesta en marcha de sesiones de intercambio de conocimientos y formación continua que permitan el desarrollo de habilidades por parte del personal de la Consejería. Sin embargo, este plan resulta abstracto y genérico, sin plantar un alcance formativo, de conocimiento y competencias a desarrollar concreto y adaptado a las necesidades del personal del órgano gestor.</p> <p>Se deben considerar los siguientes entregables como parte del modelo de gobierno propuesto:</p> <ul style="list-style-type: none">- Comité de Dirección: Resumen Ejecutivo del estado
---	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>5.6. Plan de devolución del servicio</p> <p>Los ofertantes deben dar cobertura en sus propuestas al plan de devolución del servicio planteado por el órgano gestor, considerando las siguientes fases: 1) Preparación de la transición; 2) Ejecución del plan de transición y 3) Monitorización del nivel de adopción y cierre.</p>	<p>del proyecto, Informe de ampliaciones/reducciones del alcance, registro de decisiones tomadas.</p> <ul style="list-style-type: none">- Comité de Seguimiento: Informe mensual de seguimiento, informe de facturación, actas de reuniones.- Comité Operativo: Informe semanal de seguimiento, planificación de tareas y asignación de responsabilidades, registro de incidencias/resoluciones.- PMO: Reportes consolidados de progreso, análisis y reportes de gestión del cambio, registro de licencias y contratos. <p>En consecuencia, se omiten los entregables relativos a la estrategia y diseño del servicio, los relativos al desarrollo y transición del servicio, los relativos a la operación y mantenimiento del servicio, así como los manuales de operación y diagnóstico de incidencias.</p> <p>Nazarés plantea complementar su plan de proyecto con acciones relativas a la comunicación, formación y gestión del conocimiento. En relación con estas, se detallan:</p> <ul style="list-style-type: none">- Plan de Comunicación, tanto interno como externo (público), a realizar durante el desarrollo del proyecto, de forma previa a su puesta en marcha, así como de forma posterior a esta.- Plan de formación. Nazarés plantea un plan formativo basado en 4 tipos de formación: formación Agile -por parte de una persona del equipo de desarrollo-, formación presencial al finalizar la última release, autoformación mediante la solución NASIA,
--	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>así como formación en línea. Si bien la tipología de entregables propuestos puede resultar apropiada, el plan formativo propuesto resulta genérico y carente de objetivos/contenidos/destinatarios concretos que permitan dotar a la estructura organizativa y usuarios técnicos/funcionales del conocimiento requerido para el desarrollo de su actividad.</p> <ul style="list-style-type: none">- Plan de gestión del conocimiento. En relación con este, Nazaríes plantea unos objetivos y alcance apropiados, así como una estructura de entregables que resulta adecuada, soportada sobre la solución Confluence. Como se indica en la página 96 de la propuesta técnica, esta se complementa con soluciones como Jira, Slack o Teams. <p>5.6. Plan de devolución del servicio</p> <p>Nazaríes plantea un plan de devolución de servicio estructurado en 5 fases que se extiende a lo largo de 8 semanas de duración:</p> <ul style="list-style-type: none">- Fase 1. Kick-off: Preparación de la documentación para el proveedor entrante.- Fase 2. On-boarding: Con una duración de 15 días, su objetivo es revisar y validar la documentación relativa a la transferencia, los principales stakeholders relativos a la misma, así como realizar un análisis exhaustivo de los servicios, aplicaciones e infraestructuras existentes.- Fase 3. Cesión gradual del control, con 30 días de duración. Durante la misma, se transferirá progresivamente el control al proveedor entrante, a lo largo de fases de observación, colaboración y
--	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>shadowing.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fase 4. Auditoria en shadowing durante una semana. - Fase 5. Cierre. <p>Durante las cinco fases previstas se plantea el seguimiento y control transversal de los riesgos del proyecto, la mejora continua y el control de la calidad. Nazaríes plantea una estructura organizativa conjunta entre la Consejería, el proveedor entrante y Nazaríes Inteligencia para el diseño y ejecución de la transición, así como una matriz RACI y propuesta de entregables para cada una de las fases del plan de devolución descritas.</p>
<p>6. Diseño de las condiciones de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo</p>	<p>Nazaríes Inteligencia</p>
<p>6.1. Alcance de los servicios propuestos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los ofertantes deberán describir en sus propuestas los servicios de mantenimiento requeridos por el órgano gestor como parte del alcance, considerando: actividades/funciones, disponibilidad, presencia, etc. - Los servicios requeridos por el órgano gestor son: 1) monitorización de la solución técnica; 2) Helpdesk y soporte a usuarios; 3) Mantenimiento preventivo; 4) Mantenimiento correctivo; 5) Mantenimiento evolutivo; 6) Mantenimiento perfectoivo: - Los diferentes ofertantes deberán desarrollar, como parte del alcance de sus propuestas, los diferentes procedimientos operativos requeridos para poner en marcha las diferentes actividades objeto del alcance. 	<p>6.1. Alcance de los servicios propuestos</p> <p>Nazaríes propone bajo el epígrafe descrito en la página 97. Servicios de Administración, mantenimiento y evaluación del servicio, su propuesta para dar cobertura a cada uno de los servicios objeto del alcance, entre los que se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitorización de la solución técnica: Atendiendo a los requerimientos descritos bajo el epígrafe 7.1. del PPT, en relación con este aspecto, se puede inferir que la propuesta de Nazaríes da cobertura parcial a los requerimientos del mismo (pág. 97). Nazaríes propone realizar el seguimiento de las métricas de rendimiento de las aplicaciones y de la utilización de los recursos del sistema, si bien no hace referencia a otro tipo de eventos (alertas/incidencias) de la solución/sistema propuesto en una ventana de disponibilidad 24x7. - HelpDesk y soporte a usuarios: Pese a constituirse

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>- Los servicios de mantenimiento deben adecuarse a las diferentes prioridades establecidas por el órgano gestor para cada uno de los diferentes servicios.</p> <p>- Los ofertantes pondrán a disposición del órgano gestor un gestor o responsable del servicio, que actuará como punto único de contacto tanto a nivel operativo como a nivel de gestión del servicio y seguimiento de SLA.</p> <p>- Los ofertantes deberán detallar la organización, perfiles técnicos y de gestión, recursos necesarios, así como justificar los criterios de dimensionamiento propuestos para dar cobertura a la necesidad propuesta por el órgano gestor.</p> <p>6.2. Modelo de relación y gobierno</p> <p>El órgano gestor plantea un Comité de</p>	<p>como un requerimiento en este ámbito (epígrafe 7.1 del PPT), Nazarés indica expresamente en su propuesta que esta actividad se encuentra fuera del alcance del mismo.</p> <p>- Mantenimiento Preventivo: La propuesta de Nazarés define el concepto de mantenimiento preventivo, así como las áreas de actuación. No obstante, no se concreta en un plan determinado por dominio/componente/ámbito atendiendo a criterios de frecuencia ni se indican mecanismos de mejora continua, reporting o criterios de disponibilidad en la prestación.</p> <p>- Mantenimiento Correctivo: Este servicio, descrito en sumo detalle, conjuntamente con los niveles involucrados en su prestación, no se describe en términos de disponibilidad y presencia. Asimismo, y, como se ha indicado anteriormente, pivota sobre un servicio de HelpDesk soportado directamente por personal del órgano gestor.</p> <p>- Mantenimiento Perfectivo: La propuesta de Nazarés define el concepto de mantenimiento preventivo, así como las áreas de actuación. No obstante, no se concreta en un plan determinado por dominio/componente/ámbito atendiendo a criterios de frecuencia ni se indican mecanismos de mejora continua, reporting o criterios de disponibilidad en la prestación.</p> <p>- Mantenimiento Evolutivo. Este tipo de mantenimiento no resulta convenientemente descrito en la propuesta de Nazarés.</p> <p>6.2. Modelo de relación y gobierno</p>
--	---

Document: contratació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<p>Seguimiento de SLA y priorización con los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Seguimiento de las actividades por cada proceso dentro del alcance de los servicios de mantenimiento.- Revisión y priorización de las actividades/tareas pendientes en los diferentes backlogs.- Revisión y seguimiento de los diferentes niveles de servicio y KPI de actividad.- Seguimiento y propuesta de actividades de mejora del servicio.- Toma de decisiones del servicio y escalado a otras estructuras de gobierno en caso de que sea requerido.- Validación económica de partidas de soporte en caso de que sea necesario. <p>Se plantea la figura de un responsable del servicio que se constituya como punto único de contacto e interlocutor hacia el órgano gestor de forma no presencial (9-19), cuyas actividades quedan descritas en el PPT.</p> <p>6.3. Garantía de los servicios de mantenimiento correctivo y evolutivo</p> <ul style="list-style-type: none">- Cualquier desarrollo o configuración tanto a nivel de las aplicaciones, componentes o software desarrollado como consecuencia del diseño, mantenimiento correctivo o mantenimiento evolutivo de la solución propuesta contará con 6 meses de garantía, resultando de aplicación los	<p>Nazaríes plantea hacer extensible a las actividades de administración, mantenimiento y evolución del servicio, la estructura de gobierno planteada para la fase A del proyecto (Comité de Dirección, Comité de Seguimiento y Comités Operativos). Estos comités pivotan sobre las funciones de Ingeniería y HelpDesk si bien esta última queda fuera del alcance de su propuesta.</p> <p>Para la prestación de las actividades de mantenimiento, Nazaríes plantea hacer uso de metodología Scrumban, si bien esta no queda convenientemente descrita. A diferencia de la metodología Scrum, que es descrita con sumo detalle en el ámbito de su propuesta. Su propuesta plantea asimismo la evaluación y mejora continua del servicio, si bien este aspecto no queda convenientemente descrito.</p> <p>6.3. Garantía de los servicios de mantenimiento correctivo y evolutivo</p> <p>La propuesta de Nazaríes Intelligenia no describe en su propuesta técnica las condiciones de garantía de los</p>
---	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

KPI y SLA definidos en 7.	servicios objeto del alcance.
7. Indicadores de seguimiento y SLA	Nazaríes Intelligenza
<p>7.1. Indicadores relativos al diseño, desarrollo, UAT y puesta en producción de la solución propuesta</p> <p>Se plantean los siguientes KPI y SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ciclo de release SW (KPI) - Ratio de releases sin proceso de fallback (SLA-DES-0001) - # Incidencias P1 y P2 post release Software (SLA-DES-0002) - % Automatización de casos de prueba extremo a extremo (unitario e integración) (SLA-DES-0003) - # Defectos críticos y graves identificados durante UAT (SLA-DES-0004) - % Cumplimiento del backlog de cada sprint (SLA-DES-0005) - # Iteraciones en el ciclo de desarrollo SW por release (KPI) - Disponibilidad MVP (SLA-DES-0006 *) - % Cumplimiento del hito de desarrollo de la solución funcional completa SLA-DES-0007 (*) <p>7.2. Indicadores relativos a la transición del servicio</p> <p>Se plantean los siguientes KPI y SLA:</p>	<p>7.1. Indicadores relativos al diseño, desarrollo, UAT y puesta en producción de la solución propuesta</p> <p>Se plantean los siguientes KPI y SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ciclo de release SW (KPI) - Requerimiento al que NO se da cobertura en la propuesta de Nazaríes. - Ratio de releases sin proceso de fallback (SLA-DES-0001) - Requerimiento al que No se da cobertura en la propuesta de Nazaríes. - # Incidencias P1 y P2 post release Software (SLA-DES-0002)- Requerimiento al que No se da cobertura en la propuesta de Nazaríes. - % Automatización de casos de prueba extremo a extremo (unitario e integración) (SLA-DES-0003) - Requerimiento al que No se da cobertura en la propuesta de Nazaríes. - # Defectos críticos y graves identificados durante UAT (SLA-DES-0004) - Requerimiento al que No se da cobertura en la propuesta de Nazaríes. - % Cumplimiento del backlog de cada sprint (SLA-DES-0005) - Requerimiento al que No se da cobertura en la propuesta de Nazaríes. - # Iteraciones en el ciclo de desarrollo SW por release (KPI) - Requerimiento al que No se da cobertura en la propuesta de Nazaríes. - Disponibilidad MVP (SLA-DES-0006 *) - Requerimiento al que No se da cobertura en la propuesta de Nazaríes. - % Cumplimiento del hito de desarrollo de la solución funcional completa SLA-DES-0007 (*) - Requerimiento al que No se da cobertura en la propuesta de Nazaríes.

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<ul style="list-style-type: none"> - # de reparos pendientes SLA-TRS-0001 - Cumplimiento del plan de transición (KPI) - # Sesiones y horas formativas (KPI) - % Procedimientos validados por el órgano gestor (SLA-TRS-0002) - Satisfacción del órgano gestor con el proceso de transición (SLA-TRS-0003) <p>7.3. Indicadores relativos a la prestación de servicios de mantenimiento correctivo y evolutivo de la solución propuesto</p> <p>Se plantean los siguientes KPI y SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad del servicio (%) (SLA-OPS-0001) - Tiempo medio/máximo de sincronización de usuarios (KPI) - Tiempo medio de transacción (KPI) - RTO Y RPO (SLA-OPS-0002) - Ratio de detección proactiva de incidencias críticas (SLA-OPS-0003) - Ratio de resolución de incidencias y consultas en HelpDesk (KPI) - Tiempo medio de resolución de tickets en HelpDesk (KPI) 	<p>7.2. Indicadores relativos a la transición del servicio</p> <p>Se plantean los siguientes KPI y SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - # de reparos pendientes SLA-TRS-0001 - Requerimiento al que se da cobertura en la propuesta de Nazaríes. - Cumplimiento del plan de transición (KPI) - Requerimiento al que se da cobertura en la propuesta de Nazaríes. - # Sesiones y horas formativas (KPI) - Requerimiento al que se da cobertura en la propuesta de Nazaríes. - % Procedimientos validados por el órgano gestor (SLA-TRS-0002) - Requerimiento al que se da cobertura en la propuesta de Nazaríes. - Satisfacción del órgano gestor con el proceso de transición (SLA-TRS-0003) - Requerimiento al que se da cobertura en la propuesta de Nazaríes. <p>7.3. Indicadores relativos a la prestación de servicios de mantenimiento correctivo y evolutivo de la solución propuesto</p> <p>Se plantean los siguientes KPI y SLA:</p>
--	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de resolución P1 (SLA-OPS-0004) - Tiempo de resolución P2 (SLA-OPS-0005) - Tiempo de resolución P3 (SLA-OPS-0006) - Tiempo de resolución P4 (SLA-OPS-0007) - Ejecución de mantenimientos críticos (SLA-OPS-0008) - Mantenimiento perfectivo - Normal (KPI) - Mantenimiento evolutivo - urgente (SLA-OPS-0009) - Mantenimiento evolutivo - normal (SLA-OPS-0010) <p>7.4. Esquema de penalizaciones</p> <p>Los ofertantes deberán tener en consideración en sus propuestas el cumplimiento del esquema de penalizaciones asociado a los SLA recogido en el PPT:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad del servicio (%) (SLA-OPS-0001) - Se garantiza una disponibilidad superior al 99,9%. - Tiempo medio/máximo de sincronización de usuarios (KPI) - Se garantiza un tiempo inferior a 2 segundos. - Tiempo medio de transacción (KPI) - No se indica. - RTO Y RPO (SLA-OPS-0002) - Se garantiza un RTO=0 y RPO=0/4h. - Ratio de detección proactiva de incidencias críticas (SLA-OPS-0003) - Se da cobertura al requerimiento planteado. - Ratio de resolución de incidencias y consultas en HelpDesk (KPI) - Superior al 70% - Tiempo medio de resolución de tickets en HelpDesk (KPI) - Se da cobertura al requerimiento planteado. - Tiempo de resolución P1 (SLA-OPS-0004) - Se da cobertura al requerimiento planteado. - Tiempo de resolución P2 (SLA-OPS-0005) - Se da cobertura al requerimiento planteado. - Tiempo de resolución P3 (SLA-OPS-0006) - Se da cobertura al requerimiento planteado. - Tiempo de resolución P4 (SLA-OPS-0007) - Se da cobertura al requerimiento planteado. - Ejecución de mantenimientos críticos (SLA-OPS-0008) - Se da cobertura al requerimiento planteado. - Mantenimiento perfectivo - Normal (KPI) - Se da cobertura al requerimiento planteado. - Mantenimiento evolutivo - urgente (SLA-OPS-0009) - Se da cobertura al requerimiento planteado. - Mantenimiento evolutivo - normal (SLA-OPS-0010) - Se da cobertura al requerimiento planteado.
---	--

Document: contratació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>7.4. Esquema de penalizaciones</p> <p>No se describe expresamente el esquema de penalizaciones aplicable en el ámbito del contexto de la propuesta de Nazaríes Intelligenza.</p>
--	---

3.3.1 Aspectos destacables de la propuesta de valor recibida

Entre las principales ventajas identificadas en la propuesta de valor realizada por Nazaríes Intelligenza se encuentran:

- La propuesta de Nazaríes Intelligenza da cobertura a los requerimientos planteados en REC-SEC-0001, aportando adecuadas referencias en relación con el cumplimiento normativo de la ISO27001, así como del ENS nivel medio.
- Asimismo, cuenta con la certificación PCI-DSS Nivel 2 relativa a la gestión de los medios de pago.

3.3.2 Principales limitaciones

Entre las principales limitaciones identificadas en la propuesta de valor realizada por Nazaríes Intelligenza se encuentran:

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

- La propuesta realizada por Nazarés Intelligencia no da cobertura a componentes/servicios clave, así como a diferentes requerimientos de especial relevancia en materia de arquitectura, seguridad, web/SEO, así como de gestión y operación de servicios.
- La propuesta de Nazarés Intelligencia no da cobertura a la totalidad de los requerimientos funcionales objeto del alcance y que, en esencia, se constituyen como funcionalidad estándar de la propuesta de valor de las principales aplicaciones de gestión de servicios de movilidad.
- En línea con lo anterior, no se da cobertura en su totalidad a los servicios de mantenimiento requeridos, así como a los diferentes niveles de servicio (SLA) y KPI requeridos en el pliego de prescripciones técnicas, a los que la propuesta da una limitada cobertura.
- En general, la propuesta adolece de falta de claridad y detalle, resultando genérica y confusa a lo largo de los diferentes epígrafes que la componen. En esta línea, su planteamiento metodológico resulta confuso e incompleto, describiendo en detalle la metodología propuesta para dar cobertura a la Fase A del proyecto, omitiendo en su totalidad la descripción de la metodología propuesta para la Fase B, que se limita a nombrar. Igualmente, la planificación propuesta resulta genérica y abstracta, sin aportar valor adicional al órgano gestor en relación con lo descrito en el pliego de prescripciones técnicas.
- Si bien en el pliego de prescripciones técnicas se hace referencia a lo largo de los diferentes epígrafes que lo componen de los requerimientos de disponibilidad on-site que debe cumplir el ofertante, este aspecto no queda convenientemente descrito en su propuesta. Tampoco se describen

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

los roles planteados por parte de Nazaríes Intelligenia en términos de funciones, responsabilidades, experiencia, etc.

4 Criterios de valoración conforme a juicio de valor

4.1 Descripción de criterios propuestos

Conforme a los requerimientos establecidos en el pliego de condiciones administrativas, se establecen los siguientes criterios de valoración para aquellos requerimientos basados en Juicio de Valor:

1.	Memoria descriptiva de la solución propuesta	Hasta 50 puntos
1.1.	1.1. Planteamiento y diseño de la solución propuesta	Hasta 32 puntos

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	1.1.1.	<p>Entendimiento y adecuación de la propuesta al contexto del proyecto, objetivos y propuesta de valor del proyecto.</p> <p>Del análisis de cada propuesta se derivarán cuatro niveles de adecuación que se puntuarán de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 Insuficiente: 0 puntos. La propuesta realizada no se alinea con los objetivos o propuesta de valor esperada por el Órgano Gestor, o bien estos aspectos no quedan convenientemente descritos. • Nivel 1 → Aceptable: 2 puntos. La propuesta se alinea parcialmente con los objetivos y propuesta de valor del proyecto o los mismos no son descritos y / o argumentados de forma profesional. • Nivel 2 → Adecuada: 4 puntos. La propuesta se alinea con los objetivos y propuesta de valor del proyecto, con una adecuada contextualización de las necesidades. Los mismos son argumentados de forma profesional. 	Hasta 4 puntos
	1.1.2.	<p>Se valorará el grado de adecuación de la arquitectura propuesta de los ofertantes a los principios de diseño, arquitectura, seguridad y continuidad de negocio propuestas.</p> <p>Del análisis de cada propuesta se derivarán cuatro niveles de adecuación que se puntuarán de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 Insuficiente: 0 puntos. No se menciona, no se describe o explícitamente, no se dan cobertura a los requerimientos de 	Hasta 9 puntos

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		<p>diseño de la arquitectura propuesta y sus componentes, sus requerimientos no funcionales y/o los requerimientos en materia de seguridad, privacidad y continuidad de negocio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1 → Aceptable: 3 puntos. La propuesta da cobertura limitada y parcial a los requerimientos de diseño de la arquitectura propuesta y sus componentes, sus requerimientos no funcionales y/o los requerimientos en materia de seguridad, privacidad y continuidad de negocio descritos o los mismos no son descritos y / o argumentados de forma profesional y con el suficiente nivel de detalle y precisión. • Nivel 2 → Adecuada: 6 puntos. La propuesta da cobertura prácticamente completa a los requerimientos de diseño de la arquitectura propuesta y sus componentes, sus requerimientos no funcionales y/o los requerimientos en materia de seguridad, privacidad y continuidad de negocio descritos. Los mismos pueden no ser descritos con el suficiente nivel de detalle y precisión. • Nivel 3 → Excelente: 9 puntos. La propuesta da cobertura completa a los requerimientos de diseño de la arquitectura propuesta y sus componentes, sus requerimientos no funcionales y/o los requerimientos en materia de seguridad, privacidad y continuidad de negocio descritos, aportando un adecuado nivel de detalle y precisión. La propuesta aporta mejoras sustanciales y / o un nivel de detalle no requerido. 	
	1.1.3.	<p>Se valorará el grado de entendimiento y adecuación de la solución propuesta a los requerimientos de diseño, usabilidad y accesibilidad, así como los indicadores y mecanismos de evaluación de estos.</p> <p>Del análisis de cada propuesta se derivarán cuatro niveles de adecuación que se puntuarán de la siguiente manera:</p>	Hasta 5 puntos

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		<ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 Insuficiente: 0 puntos. No se menciona, no se describe o explícitamente, no se dan cobertura a los requerimientos de diseño, usabilidad, accesibilidad y SEO descritos. • Nivel 1 → Aceptable: 2 puntos. La propuesta da cobertura parcial a los requerimientos descritos o los mismos no son descritos y / o argumentados de forma profesional. • Nivel 2 → Adecuada: 4 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos de diseño, usabilidad, accesibilidad y SEO descritos y casos de uso objeto del alcance, describiendo la cobertura de estos en su totalidad y con un nivel adecuado de detalle. • Nivel 3 → Excelente: 5 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos aportando mejoras sustanciales y / o un nivel de detalle no requerido, siendo estas mejoras argumentadas y redactadas de forma profesional. 	
	1.1.4.	<p>Se valorará el grado de entendimiento y adecuación de la propuesta técnica en relación con la cobertura funcional y los medios y aproximaciones tecnológicos necesarios para dar cobertura a los requerimientos de funcionalidad objeto del alcance.</p> <p>Del análisis de cada propuesta se derivarán cuatro niveles de adecuación que se puntuarán de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 Insuficiente: 0 puntos. No se menciona, no se describe o explícitamente no se dan cobertura a los requerimientos funcionales y casos de uso descritos. • Nivel 1 → Aceptable: 2 puntos. La propuesta da cobertura 	Hasta 6 puntos

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>parcial a los requerimientos funcionales y/o casos de uso descritos o los mismos no son descritos y / o argumentados de forma profesional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 2 → Adecuada: 4 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos funcionales y casos de uso objeto del alcance, describiendo la cobertura de estos en su totalidad y con un nivel adecuado de detalle. • Nivel 3 → Excelente: 6 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos aportando mejoras sustanciales y / o un nivel de detalle no requerido, siendo estas mejoras argumentadas y redactadas de forma profesional. 	
1.1.5.	<p>Adecuación de la solución técnica a los requerimientos tecnológicos de los entornos preproductivos y productivos, así como una correcta evaluación y dimensionamiento de los requerimientos en materia de software, servicios e infraestructura cloud.</p> <p>Del análisis de cada propuesta se derivarán cuatro niveles de adecuación que se puntuarán de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 Insuficiente: 0 puntos. No se menciona, no se describe o explícitamente, no se dan cobertura a los requerimientos descritos en el pliego de prescripciones técnicas. • Nivel 1 → Aceptable: 1 puntos. La propuesta da cobertura parcial a los requerimientos descritos o los mismos no son descritos y / o argumentados de forma profesional y/o sin alcanzar los objetivos y requerimientos planteados. • Nivel 2 → Adecuada: 2 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos planteados, descritos en su totalidad y con un 	Hasta 3 puntos

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>nivel adecuado de detalle.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 3 → Excelente: 3 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos aportando mejoras sustanciales y / o un nivel de detalle no requerido, siendo estas mejoras argumentadas y redactadas de forma profesional. 	
	<p>1.1.6. Se valorará la correcta definición de los planes de trabajo para la definición del nuevo modelo operativo y de la solución técnica propuesta, los principales hitos de valor propuestos junto con el alcance de estos, así como las principales interdependencias y riesgos identificados y los mecanismos de gestión de ambos.</p> <p>Del análisis de cada propuesta se derivarán cuatro niveles de adecuación que se puntuarán de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 Insuficiente: 0 puntos. No se menciona, no se describe o explícitamente, no se dan cobertura a los requerimientos expresados en el PPT relativos al diseño e implantación del modelo operativo para dar soporte a la solución técnica/funcional propuesta. • Nivel 1 → Aceptable: 2 puntos. La propuesta da cobertura parcial a los requerimientos expresados en el PPT en relación con el diseño e implantación del modelo operativo propuesto. Los mismos no son descritos y /o argumentados de forma profesional y / o sin alcanzar los objetivos y requerimientos planteados. • Nivel 2 → Adecuada: 4 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos expresados en el PPT, siendo descritos en su totalidad y con un nivel de detalle adecuado. • Nivel 3 → Excelente: 5 puntos. La propuesta da cobertura a los 	Hasta 5 puntos

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	requerimientos aportando mejoras sustanciales y / o un nivel de detalle no requerido, siendo estas mejoras argumentadas y redactadas de forma profesional.	
1.2.	Metodología, organización y gobierno del servicio	Hasta 18 puntos
1.2.1.	<p>Adecuación a la metodología y aproximación de gestión y desarrollo del proyecto, a los requerimientos propuestos, así como claridad y adecuación en materia de entregables.</p> <p>Del análisis de cada propuesta se derivarán cuatro niveles de adecuación que se puntuarán de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 Insuficiente: 0 puntos. No se menciona, no se describe o explícitamente, no se dan cobertura a los requerimientos expresados en el PPT relativos a la metodología, planteamiento y enfoque para la entrega de los servicios objeto del alcance a lo largo de sus diferentes fases. • Nivel 1 → Aceptable: 3 puntos. La propuesta da cobertura parcial a los requerimientos en relación con la metodología de gestión del ciclo de vida del proyecto -y sus servicios-, hitos, fases y entregables objetos del alcance, exhibiendo limitaciones en relación en su descripción y/o alguna de las dimensiones del mismo. • Nivel 2 → Adecuada: 6 puntos. La propuesta da cobertura y describe de forma clara y detallada el planteamiento y enfoque metodológico, hitos, fases y entregables, describiendo de forma clara los diferentes elementos que componen el mismo. • Nivel 3 → Excelente: 7 puntos. La propuesta da cobertura y describe de forma clara y detallada el planteamiento y enfoque metodológico, hitos y fases para la entrega de los diferentes 	Hasta 7 puntos

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>servicios objeto del alcance, presentando un enfoque que mejora el alcance requerido, aportando valor incremental.</p>	
1.2.2.	<p>Se valorará la adecuación de la organización propuesta, perfiles, recursos, dimensionamiento y experiencia de estos para cada una de las actividades requeridas como parte del proyecto.</p> <p>Del análisis de cada propuesta se derivarán cuatro niveles de adecuación que se puntuarán de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 Insuficiente: 0 puntos. No se menciona, no se describe o explícitamente, no se dan cobertura a los requerimientos expresados en el PPT en relación con los recursos, perfil y experiencia requerida -y su evolución- a lo largo de las diferentes fases del proyecto. • Nivel 1 → Aceptable: 2 puntos. La propuesta da cobertura parcial a los requerimientos expresados en el PPT en relación con los recursos, perfil y experiencia requerida -y su evolución- a lo largo de las diferentes fases del proyecto, exhibiendo limitaciones en relación con el detalle y justificación aportado por el ofertante. • Nivel 2 → Adecuado: 4 puntos. La propuesta da cobertura completa a los requerimientos expresados en el PPT en relación con los recursos, perfil y experiencia requerida -y su evolución- a lo largo de las diferentes fases del proyecto, justificando de forma clara cada una de sus propuestas. • Nivel 3 → Excelente: 6 puntos. La propuesta da cobertura y describe de forma clara y detallada el planteamiento en relación con los recursos, perfil y experiencia requerida -y su evolución- a lo largo de las diferentes fases del proyecto, presentando un enfoque diferencial que mejora el alcance requerido en el PPT. 	Hasta 6 puntos

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	1.2.3.	<p>Se valorará el correcto entendimiento de la empresa ofertante del modelo de gobierno propuesto, así como su aproximación a los diferentes indicadores de rendimiento y niveles de servicio propuestos por el órgano gestor.</p> <p>Del análisis de cada propuesta se derivarán tres niveles de adecuación que se puntuarán de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 → Insuficiente: 0 puntos. No se menciona, no se describe o explícitamente, no se dan cobertura a los requerimientos expresados en el PPT relativos al modelo de gestión y gobierno del servicio, así como indicadores y niveles de servicio objeto del alcance. • Nivel 1 → Adecuado: 3 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos en materia de gobierno y gestión del servicio, con adecuados compromisos y planteamientos metodológicos para ello. • Nivel 2 → Excelente: 5 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos en materia de gobierno y gestión del servicio de forma clara y con adecuados compromisos y planteamientos metodológicos para ello, presentando mejoras que optimizan el modelo propuesto y/o mejoran la eficiencia de este. 	Hasta 5 puntos
--	--------	---	----------------

4.2 Altech

Atendiendo a los criterios anteriormente descritos, la valoración de la propuesta recibida por Altech es la siguiente, teniendo en consideración aquellos criterios evaluables mediante juicio de valor:

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

1.	Memoria descriptiva de la solució proposta	Hasta 50 puntos	Puntuación obtenida	Justificación
1.1.	1.1. Planteamiento y diseño de la solució propuesta	Hasta 32 puntos	26	
	<p>1.1.1. Entendimiento y adecuación de la propuesta al contexto del proyecto, objetivos y propuesta de valor del proyecto.</p> <p>Del análisis de cada propuesta se derivarán cuatro niveles de adecuación que se puntuarán de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 Insuficiente: 0 puntos. La propuesta realizada no se alinea con los objetivos o propuesta de valor esperada por el Órgano Gestor, o bien estos aspectos no quedan convenientemente descritos. • Nivel 1 → Aceptable: 2 	Hasta 4 puntos	4	<p>La propuesta de Altech parte de un análisis de los objetivos estratégicos del proyecto, así como de la propuesta de valor que el órgano gestor espera generar en cada uno de los colectivos involucrados en el mismo. Cuestión que permite contextualizar adecuadamente la necesidad de cara a dar respuesta las necesidades tanto técnicas funcionales como las relativas al modelo operativo a desarrollar.</p>

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>puntos. La propuesta se alinea parcialmente con los objetivos y propuesta de valor del proyecto o los mismos no son descritos y / o argumentados de forma profesional.</p> <p>• Nivel 2 → Adecuada: 4 puntos. La propuesta se alinea con los objetivos y propuesta de valor del proyecto, con una adecuada contextualización de las necesidades. Los mismos son argumentados de forma profesional.</p>			
1.1.2.	<p>Se valorará el grado de adecuación de la arquitectura propuesta de los ofertantes a los principios de diseño, arquitectura, seguridad y continuidad de negocio propuestas.</p> <p>Del análisis de cada propuesta se derivarán cuatro niveles de adecuación que se puntuarán de la</p>	Hasta 9 puntos	9	<p>Conforme al análisis del cumplimiento de los requerimientos descritos en 2.1., 2.2. y 2.3. de la presente evaluación, Altech presenta una solución técnica/funcional que da cobertura adecuada a los diferentes requerimientos tanto de arquitectura, como técnicos/funcionales, así como de seguridad/continuidad de negocio.</p> <p>La propuesta es desarrollada,</p>

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 Insuficiente: 0 puntos. No se menciona, no se describe o explícitamente, no se dan cobertura a los requerimientos de diseño de la arquitectura propuesta y sus componentes, sus requerimientos no funcionales y/o los requerimientos en materia de seguridad, privacidad y continuidad de negocio. • Nivel 1 → Aceptable: 3 puntos. La propuesta da cobertura limitada y parcial a los requerimientos de diseño de la arquitectura propuesta y sus componentes, sus requerimientos no funcionales y/o los requerimientos en materia de seguridad, privacidad y continuidad de negocio descritos o los mismos no son 			<p>de forma general, de forma muy detallada, justificando de forma razonada la elección de diferentes componentes o soluciones propuestas en la misma. Asimismo, presenta diagramas de arquitectura y propuestas de diseño, no vinculantes, en aras de describir la solución propuesta y sus capacidades para dar cobertura a la necesidad planteada.</p> <p>Resulta preciso destacar que, si bien se asegura el cumplimiento de los requerimientos en materia de seguridad, no se aportan evidencias de los mismos conforme a lo establecido en REC-SEC-0001.</p>
--	---	--	--	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		<p>descritos y / o argumentados de forma profesional y con el suficiente nivel de detalle y precisión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 2 → Adecuada: 6 puntos. La propuesta da cobertura prácticamente completa a los requerimientos de diseño de la arquitectura propuesta y sus componentes, sus requerimientos no funcionales y/o los requerimientos en materia de seguridad, privacidad y continuidad de negocio descritos. Los mismos pueden no ser descritos con el suficiente nivel de detalle y precisión. • Nivel 3 → Excelente: 9 puntos. La propuesta da cobertura completa a los requerimientos de diseño de la arquitectura propuesta y sus componentes, sus requerimientos no funcionales y/o los 			
--	--	--	--	--	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>requerimientos en materia de seguridad, privacidad y continuidad de negocio descritos, aportando un adecuado nivel de detalle y precisión. La propuesta aporta mejoras sustanciales y / o un nivel de detalle no requerido.</p>			
1.1.3.	<p>Se valorará el grado de entendimiento y adecuación de la solución propuesta a los requerimientos de diseño, usabilidad y accesibilidad, así como los indicadores y mecanismos de evaluación de estos.</p> <p>Del análisis de cada propuesta se derivarán cuatro niveles de adecuación que se puntuarán de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 Insuficiente: 0 puntos. No se menciona, no se describe o explícitamente, no se dan cobertura a los 	Hasta 5 puntos	5	<p>La propuesta de Altech da cobertura a los diferentes requerimientos evaluados bajo el presente capítulo, aportando propuestas de diseño gráfico no vinculantes, así como de los diferentes servicios/funcionalidad que estas ofrecen a los diferentes colectivos.</p> <p>Incorpora asimismo un plan de diseño y optimización de SEO, en el que describen de forma detallada todas las actividades objeto del alcance.</p>

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		<p>requerimientos de diseño, usabilidad, accesibilidad y SEO descritos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1 → Aceptable: 2 puntos. La propuesta da cobertura parcial a los requerimientos descritos o los mismos no son descritos y / o argumentados de forma profesional. • Nivel 2 → Adecuada: 4 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos de diseño, usabilidad, accesibilidad y SEO descritos y casos de uso objeto del alcance, describiendo la cobertura de estos en su totalidad y con un nivel adecuado de detalle. • Nivel 3 → Excelente: 5 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos aportando mejoras sustanciales y / o un nivel 		
--	--	--	--	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	de detalle no requerido, siendo estas mejoras argumentadas y redactadas de forma profesional.			
1.1.4.	<p>Se valorará el grado de entendimiento y adecuación de la propuesta técnica en relación con la cobertura funcional y los medios y aproximaciones tecnológicos necesarios para dar cobertura a los requerimientos de funcionalidad objeto del alcance.</p> <p>Del análisis de cada propuesta se derivarán cuatro niveles de adecuación que se puntuarán de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 Insuficiente: 0 puntos. No se menciona, no se describe o explícitamente no se dan cobertura a los requerimientos funcionales y casos de uso descritos. 	Hasta 6 puntos	4	La propuesta de Altech describe de forma adecuada el nivel de cumplimiento de los requerimientos funcionales, indicando aquellos componentes concretos a utilizar para dar cobertura a alguno de ellos, así como planteando propuestas de diseño gráfico de las pantallas de soporte de los casos de uso.

Document: contractació
 Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		<ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1 → Aceptable: 2 puntos. La propuesta da cobertura parcial a los requerimientos funcionales y/o casos de uso descritos o los mismos no son descritos y / o argumentados de forma profesional. • Nivel 2 → Adecuada: 4 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos funcionales y casos de uso objeto del alcance, describiendo la cobertura de estos en su totalidad y con un nivel adecuado de detalle. • Nivel 3 → Excelente: 6 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos aportando mejoras sustanciales y / o un nivel de detalle no requerido, siendo estas mejoras argumentadas y redactadas de forma profesional. 			
--	--	--	--	--	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>1.1.5. Adecuación de la solución técnica a los requerimientos tecnológicos de los entornos preproductivos y productivos, así como una correcta evaluación y dimensionamiento de los requerimientos en materia de software, servicios e infraestructura cloud.</p> <p>Del análisis de cada propuesta se derivarán cuatro niveles de adecuación que se puntuarán de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 Insuficiente: 0 puntos. No se menciona, no se describe o explícitamente, no se dan cobertura a los requerimientos descritos en el pliego de prescripciones técnicas. • Nivel 1 → Aceptable: 1 puntos. La propuesta da cobertura parcial a los requerimientos descritos 	Hasta 3 puntos	2	<p>Altech plantea en su propuesta la puesta en marcha de diferentes entornos tanto productivos como pre-productivos integrados dentro del flujo de desarrollo e integración/despliegue continuo propuesto, describiendo los componentes principales y su dimensionamiento propuesto.</p> <p>La propuesta de capacidad y dimensionamiento de los mismos obedece a la experiencia acumulada por Altech en el desarrollo de servicios similares.</p>
--	---	----------------	---	---

Document: contractació
 Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>o los mismos no son descritos y / o argumentados de forma profesional y/o sin alcanzar los objetivos y requerimientos planteados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 2 → Adecuada: 2 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos planteados, descritos en su totalidad y con un nivel adecuado de detalle. • Nivel 3 → Excelente: 3 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos aportando mejoras sustanciales y / o un nivel de detalle no requerido, siendo estas mejoras argumentadas y redactadas de forma profesional. 			
	1.1.6.	<p>Se valorará la correcta definición de los planes de trabajo para la definición del nuevo modelo operativo y de la</p>	Hasta 5 puntos	2

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>solución técnica propuesta, los principales hitos de valor propuestos junto con el alcance de estos, así como las principales interdependencias y riesgos identificados y los mecanismos de gestión de ambos.</p> <p>Del análisis de cada propuesta se derivarán cuatro niveles de adecuación que se puntuarán de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 Insuficiente: 0 puntos. No se menciona, no se describe o explícitamente, no se dan cobertura a los requerimientos expresados en el PPT relativos al diseño e implantación del modelo operativo para dar soporte a la solución técnica/funcional propuesta. • Nivel 1 → Aceptable: 2 		<p>relación con el diseño del modelo operativo objetivo para dar cobertura a la solución propuesta, partiendo del enfoque propuesto en el mismo.</p> <p>Si bien se cumplen los requerimientos expresados en el pliego de prescripciones técnicas, el planteamiento no es descrito de forma razonada, pudiendo resultar un tanto confuso en ocasiones.</p>
--	--	--	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		<p>puntos. La propuesta da cobertura parcial a los requerimientos expresados en el PPT en relación con el diseño e implantación del modelo operativo propuesto. Los mismos no son descritos y /o argumentados de forma profesional y / o sin alcanzar los objetivos y requerimientos planteados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 2 → Adecuada: 4 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos expresados en el PPT, siendo descritos en su totalidad y con un nivel de detalle adecuado. • Nivel 3 → Excelente: 5 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos aportando mejoras sustanciales y / o un nivel de detalle no requerido, siendo estas mejoras argumentadas y redactadas de forma 			
--	--	--	--	--	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		profesional.			
1.2.	Metodología, organización y gobierno del servicio		Hasta 18 puntos	15	
	1.2.1.	<p>Adecuación a la metodología y aproximación de gestión y desarrollo del proyecto a los requerimientos propuestos, así como claridad y adecuación en materia de entregables.</p> <p>Del análisis de cada propuesta se derivarán cuatro niveles de adecuación que se puntuarán de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 Insuficiente: 0 puntos. No se menciona, no se describe o explícitamente, no se dan cobertura a los requerimientos expresados en el PPT relativos a la metodología, planteamiento y enfoque para la entrega de los servicios objeto del alcance a lo largo de sus diferentes fases. 	Hasta 7 puntos	6	<p>Altech hace uso de un planteamiento metodológico ágil basado en Scrum y DevOps que soporte los procesos de integración y despliegue continuo (CI/CD) requeridos en el pliego de prescripciones técnicas, describiendo la misma de forma genérica y conforme a las prácticas recomendadas. La misma es extensible a ambas fases del proyecto, que es convenientemente descrita en términos de alcance de las diferentes actividades objeto del alcance. Se plantea el uso de Magerit como enfoque metodológico de gestión de riesgos.</p> <p>En relación con los servicios de administración y mantenimiento de la solución propuesta (Fase B), la propuesta da cobertura a los requerimientos descritos en el PPT atendiendo a la disponibilidad de prestación requerida.</p>

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1 → Aceptable: 3 puntos. La propuesta da cobertura parcial a los requerimientos en relación con la metodología de gestión del ciclo de vida del proyecto -y sus servicios-, hitos, fases y entregables objetos del alcance, exhibiendo limitaciones en relación en su descripción y/o alguna de las dimensiones del mismo. • Nivel 2 → Adecuada: 6 puntos. La propuesta da cobertura y describe de forma clara y detallada el planteamiento y enfoque metodológico, hitos, fases y entregables, describiendo de forma clara los diferentes elementos que componen el mismo. • Nivel 3 → Excelente: 7 puntos. La propuesta da cobertura y describe de forma clara y detallada el 			<p>Enfoque que se hace igualmente extensible al plan de devolución del servicio propuesto.</p> <p>Se plantea una planificación para ambas fases (A y B) estructurada en torno a sprints, que resulta detalla conforme a los requerimientos planteados.</p> <p>Su propuesta formativa se estructura en 5 dominios (APP conductores, APP usuarios, backoffice, web pública y herramienta GIWA), sobre los que se prevé llevar a cabo formaciones presenciales de dos semanas de duración de forma coincidente con los principales hitos del proyecto, cuyo alcance y contenido es descrito con detalle. Se plantea el uso de GIWA como herramienta de gestión de conocimiento, que en esencia es una herramienta de gestión de incidencias, que forma parte de la propuesta de servicios de administración y mantenimiento requerido.</p>
--	---	--	--	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>planteamiento y enfoque metodológico, hitos y fases para la entrega de los diferentes servicios objeto del alcance, presentando un enfoque que mejora el alcance requerido, aportando valor incremental.</p>			
1.2.2.	<p>Se valorará la adecuación de la organización propuesta, perfiles, recursos, dimensionamiento y experiencia de estos para cada una de las actividades requeridas como parte del proyecto.</p> <p>Del análisis de cada propuesta se derivarán cuatro niveles de adecuación que se puntuarán de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 Insuficiente: 0 puntos. No se menciona, no se describe o explícitamente, no se dan cobertura a los requerimientos expresados en el PPT en 	Hasta 6 puntos	4	<p>Altech plantea una propuesta de equipo de trabajo para las diferentes fases del proyecto que da cobertura a los diferentes roles descritos en el PPT. Para cada uno de los roles se describen claramente las funciones y responsabilidades, así como la experiencia, titulación, certificaciones -caso de poseerla- y dedicación al proyecto.</p> <p>No se describe, sin embargo, la dedicación y presencia on-site de los recursos propuestos por Altech, conforme a los requerimientos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas.</p>

Document: contractació
 Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		<p>relación con los recursos, perfil y experiencia requerida -y su evolución- a lo largo de las diferentes fases del proyecto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1 → Aceptable: 2 puntos. La propuesta da cobertura parcial a los requerimientos expresados en el PPT en relación con los recursos, perfil y experiencia requerida -y su evolución- a lo largo de las diferentes fases del proyecto, exhibiendo limitaciones en relación con el detalle y justificación aportado por el ofertante. • Nivel 2 → Adecuado: 4 puntos. La propuesta da cobertura completa a los requerimientos expresados en el PPT en relación con los recursos, perfil y experiencia requerida -y su evolución- a lo largo de las diferentes fases del 		
--	--	---	--	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>proyecto, justificando de forma clara cada una de sus propuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 3 → Excelente: 6 puntos. La propuesta da cobertura y describe de forma clara y detallada el planteamiento en relación con los recursos, perfil y experiencia requerida -y su evolución- a lo largo de las diferentes fases del proyecto, presentando un enfoque diferencial que mejora el alcance requerido en el PPT. 			
1.2.3.	<p>Se valorará el correcto entendimiento de la empresa ofertante del modelo de gobierno propuesto, así como su aproximación a los diferentes indicadores de rendimiento y niveles de servicio propuestos por el órgano gestor.</p> <p>Del análisis de cada propuesta se derivarán tres niveles de adecuación que se</p>	Hasta 5 puntos	5	<p>El gobierno del proyecto propuesto por Altech se estructura alrededor de dos comités -dirección y seguimiento-, este último extensible a las actividades de administración y mantenimiento del proyecto (Fase B).</p> <p>El modelo de gobierno cuenta con el apoyo de 3 oficinas transversales orientadas al soporte metodológico, cuyas funciones y su contribución al</p>

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>puntuarán de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 → Insuficiente: 0 puntos. No se menciona, no se describe o explícitamente, no se dan cobertura a los requerimientos expresados en el PPT relativos al modelo de gestión y gobierno del servicio, así como indicadores y niveles de servicio objeto del alcance. • Nivel 1 → Adecuado: 3 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos en materia de gobierno y gestión del servicio, con adecuados compromisos y planteamientos metodológicos para ello. • Nivel 2 → Excelente: 5 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos en materia de gobierno y gestión del servicio de 			<p>proyecto son descritos de forma detallada, así como los interlocutores, funciones, responsabilidades (RACI) inputs/outputs y frecuencia de los diferentes comités, incluyendo los relativos al diseño del modelo operativo.</p> <p>Atendiendo a lo descrito en la propuesta de Altech, se da cobertura a los niveles de servicio y requerimientos en materia de penalizaciones propuestas en el pliego de prescripciones técnicas.</p>
--	---	--	--	---

Document: contratació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		forma clara y con adecuados compromisos y planteamientos metodológicos para ello, presentando mejoras que optimizan el modelo propuesto y/o mejoran la eficiencia de este.			
			Total	41	

4.3 Limit Technologies, S.L.

Atendiendo a los criterios descritos, la valoración de la propuesta recibida por Limit Technologies, S.L. es la siguiente, teniendo en consideración aquellos criterios evaluables mediante juicio de valor:

1.	Memoria descriptiva de la solución propuesta	Hasta 50 puntos	Puntuación obtenida	Justificación
	1.1. Planteamiento y diseño de la solución propuesta	Hasta 32 puntos	23	
1. 1.	1.1.1. Entendimiento y adecuación de la propuesta al contexto del proyecto, objetivos y propuesta de valor del proyecto. Del análisis de cada propuesta se derivarán cuatro niveles de adecuación que se puntuarán de la siguiente manera:	Hasta 4 puntos	2	Si bien la propuesta de Limit Technologies no parte de una contextualización y entendimiento de las necesidades del órgano gestor y sus objetivos de valor hacia los diferentes colectivos involucrados, el análisis del planteamiento realizado para dar cobertura a la solución

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 Insuficiente: 0 puntos. La propuesta realizada no se alinea con los objetivos o propuesta de valor esperada por el Órgano Gestor, o bien estos aspectos no quedan convenientemente descritos. • Nivel 1 → Aceptable: 2 puntos. La propuesta se alinea parcialmente con los objetivos y propuesta de valor del proyecto o los mismos no son descritos y / o argumentados de forma profesional. • Nivel 2 → Adecuada: 4 puntos. La propuesta se alinea con los objetivos y propuesta de valor del proyecto, con una adecuada contextualización de las necesidades. Los mismos son argumentados de forma profesional. 			<p>técnica/funcional objeto del alcance permite inferir el adecuado entendimiento de las necesidades planteadas y su orientación a la generación de valor en los diferentes ámbitos de la solución técnica propuesta.</p> <p>Sin embargo, la propuesta adolece de una falta de comprensión sobre las capacidades organizativas y de proceso a desarrollar en el ámbito del diseño del nuevo modelo operativo requerido para dar soporte al nuevo servicio en su totalidad en el órgano gestor.</p>
1.1.2.	<p>Se valorará el grado de adecuación de la arquitectura propuesta de los ofertantes a los principios de diseño, arquitectura, seguridad y continuidad de negocio propuestas.</p> <p>Del análisis de cada propuesta</p>	Hasta 9 puntos	9	<p>Conforme al análisis del cumplimiento de los requerimientos descritos en 2.1., 2.2. y 2.3. de la presente evaluación, Altech presenta una solución técnica/funcional que da cobertura adecuada a los diferentes</p>

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>se derivarán cuatro niveles de adecuación que se puntuarán de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 Insuficiente: 0 puntos. No se menciona, no se describe o explícitamente, no se dan cobertura a los requerimientos de diseño de la arquitectura propuesta y sus componentes, sus requerimientos no funcionales y/o los requerimientos en materia de seguridad, privacidad y continuidad de negocio. • Nivel 1 → Aceptable: 3 puntos. La propuesta da cobertura limitada y parcial a los requerimientos de diseño de la arquitectura propuesta y sus componentes, sus requerimientos no funcionales y/o los requerimientos en materia de seguridad, privacidad y continuidad de negocio descritos o los mismos no son descritos y / o argumentados de forma profesional y con el suficiente nivel de detalle y precisión. 		<p>requerimientos tanto de arquitectura, como técnicos/funcionales, así como de seguridad/continuidad de negocio. La misma se basa en el desarrollo de microservicios basados en framework spring sobre la plataforma cloud de AWS.</p> <p>La propuesta es desarrollada, de forma general, de forma muy detallada, justificando de forma razonada la elección de diferentes componentes o soluciones propuestas en la misma. Asimismo, presenta diagramas de arquitectura y propuestas de diseño, no vinculantes, en aras de describir la solución propuesta y sus capacidades para dar cobertura a la necesidad planteada.</p> <p>Resulta preciso destacar que, si bien se asegura el cumplimiento de los requerimientos en materia</p>
--	--	--	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel 2 → Adecuada: 6 puntos. La propuesta da cobertura prácticamente completa a los requerimientos de diseño de la arquitectura propuesta y sus componentes, sus requerimientos no funcionales y/o los requerimientos en materia de seguridad, privacidad y continuidad de negocio descritos. Los mismos pueden no ser descritos con el suficiente nivel de detalle y precisión. • Nivel 3 → Excelente: 9 puntos. La propuesta da cobertura completa a los requerimientos de diseño de la arquitectura propuesta y sus componentes, sus requerimientos no funcionales y/o los requerimientos en materia de seguridad, privacidad y continuidad de negocio descritos, aportando un adecuado nivel de detalle y precisión. La propuesta aporta mejoras sustanciales y / o un nivel de detalle no requerido. 			de seguridad, no se aportan evidencias de los mismos conforme a lo establecido en REC-SEC-0001.
	1.1.3.	Se valorará el grado de entendimiento y adecuación de la solución propuesta a los	Hasta 5 puntos	5

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>requerimientos de diseño, usabilidad y accesibilidad, así como los indicadores y mecanismos de evaluación de estos.</p> <p>Del análisis de cada propuesta se derivarán cuatro niveles de adecuación que se puntuarán de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 Insuficiente: 0 puntos. No se menciona, no se describe o explícitamente, no se dan cobertura a los requerimientos de diseño, usabilidad, accesibilidad y SEO descritos. • Nivel 1 → Aceptable: 2 puntos. La propuesta da cobertura parcial a los requerimientos descritos o los mismos no son descritos y / o argumentados de forma profesional. • Nivel 2 → Adecuada: 4 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos de diseño, usabilidad, accesibilidad y SEO descritos y casos de uso 		<p>requerimientos evaluados bajo el presente capítulo, aportando propuestas de diseño gráfico, así como de los diferentes servicios/funcionalidad que estas ofrecen a los diferentes colectivos, tanto a través de aplicaciones móviles, como web pública/extranet y del entorno de backoffice. No se describe de forma explícita, sin embargo, en qué medida estos diseños resultan vinculantes para el órgano gestor.</p> <p>Además de incorporar un plan de diseño y optimización de SEO, en el que describen de forma detallada todas las actividades objeto del alcance, se incluye un plan de diseño y optimización de la arquitectura de la información de los entornos web.</p>
--	---	--	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>objeto del alcance, describiendo la cobertura de estos en su totalidad y con un nivel adecuado de detalle.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 3 → Excelente: 5 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos aportando mejoras sustanciales y / o un nivel de detalle no requerido, siendo estas mejoras argumentadas y redactadas de forma profesional. 			
1.1.4.	<p>Se valorará el grado de entendimiento y adecuación de la propuesta técnica en relación con la cobertura funcional y los medios y aproximaciones tecnológicos necesarios para dar cobertura a los requerimientos de funcionalidad objeto del alcance.</p> <p>Del análisis de cada propuesta se derivarán cuatro niveles de adecuación que se puntuarán de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 Insuficiente: 0 puntos. No se menciona, no se describe o explícitamente no 	Hasta 6 puntos	4	<p>La propuesta de Limit Technologies da cobertura a los diferentes requerimientos objeto del alcance, describiendo en su propuesta y, para cada uno de ellos, una propuesta de requerimientos más detallados, flujos de datos y microservicios/tecnologías utilizadas.</p>

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>se dan cobertura a los requerimientos funcionales y casos de uso descritos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1 → Aceptable: 2 puntos. La propuesta da cobertura parcial a los requerimientos funcionales y/o casos de uso descritos o los mismos no son descritos y / o argumentados de forma profesional. • Nivel 2 → Adecuada: 4 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos funcionales y casos de uso objeto del alcance, describiendo la cobertura de estos en su totalidad y con un nivel adecuado de detalle. • Nivel 3 → Excelente: 6 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos aportando mejoras sustanciales y / o un nivel de detalle no requerido, siendo estas mejoras argumentadas y redactadas de forma profesional. 			
1.1.5.	Adecuación de la solución	Hasta 3	3	Limit Technologies plantea

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		<p>técnica a los requerimientos tecnológicos de los entornos preproductivos y productivos, así como una correcta evaluación y dimensionamiento de los requerimientos en materia de software, servicios e infraestructura cloud.</p> <p>Del análisis de cada propuesta se derivarán cuatro niveles de adecuación que se puntuarán de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 Insuficiente: 0 puntos. No se menciona, no se describe o explícitamente, no se dan cobertura a los requerimientos descritos en el pliego de prescripciones técnicas. • Nivel 1 → Aceptable: 1 puntos. La propuesta da cobertura parcial a los requerimientos descritos o los mismos no son descritos y / o argumentados de forma profesional y/o sin alcanzar los objetivos y requerimientos planteados. 	puntos	<p>una propuesta de arquitectura, componentes y servicios, así como dimensionamiento de cada uno de ellos basada en unas asunciones e hipótesis de carga de partida para entornos tanto pre-productivos como productivos.</p> <p>Además de plantear estimaciones de costes de servicios de terceros - Google, por ejemplo-, así como estrategias de optimización del uso de los mismos por entorno, determina unos objetivos de coste anual para cada uno de los entornos objeto del alcance.</p>
--	--	--	--------	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel 2 → Adecuada: 2 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos planteados, descritos en su totalidad y con un nivel adecuado de detalle. • Nivel 3 → Excelente: 3 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos aportando mejoras sustanciales y / o un nivel de detalle no requerido, siendo estas mejoras argumentadas y redactadas de forma profesional. 			
1.1.6.	<p>Se valorará la correcta definición de los planes de trabajo para la definición del nuevo modelo operativo y de la solución técnica propuesta, los principales hitos de valor propuestos junto con el alcance de estos, así como las principales interdependencias y riesgos identificados y los mecanismos de gestión de ambos.</p> <p>Del análisis de cada propuesta se derivarán cuatro niveles de adecuación que se puntuarán de la siguiente manera:</p>	Hasta 5 puntos	0	<p>El planteamiento realizado por Limit Technologies en su propuesta no da cobertura a los objetivos, requerimientos y entregables descritos en el pliego de prescripciones técnicas. El enfoque propuesto resulta, en esencia, un enfoque orientado a la especificación, diseño y puesta en marcha de una solución tecnológica y no el diseño de una organización, sus procesos y los recursos necesarios</p>

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		<ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 Insuficiente: 0 puntos. No se menciona, no se describe o explícitamente, no se dan cobertura a los requerimientos expresados en el PPT relativos al diseño e implantación del modelo operativo para dar soporte a la solución técnica/funcional propuesta. • Nivel 1 → Aceptable: 2 puntos. La propuesta da cobertura parcial a los requerimientos expresados en el PPT en relación con el diseño e implantación del modelo operativo propuesto. Los mismos no son descritos y /o argumentados de forma profesional y / o sin alcanzar los objetivos y requerimientos planteados. • Nivel 2 → Adecuada: 4 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos expresados en el PPT, siendo descritos en su totalidad y con un nivel de detalle adecuado. 			<p>para la gestión de los mismos en el órgano gestor.</p>
--	--	---	--	--	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		<ul style="list-style-type: none"> Nivel 3 → Excelente: 5 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos aportando mejoras sustanciales y / o un nivel de detalle no requerido, siendo estas mejoras argumentadas y redactadas de forma profesional. 			
1.	Metodología, organización y gobierno del servicio		Hasta 18 puntos	11	
2.	1.2.1.	<p>Adecuación a la metodología y aproximación de gestión y desarrollo del proyecto, a los requerimientos propuestos, así como claridad y adecuación en materia de entregables.</p> <p>Del análisis de cada propuesta se derivarán cuatro niveles de adecuación que se puntuarán de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nivel 0 Insuficiente: 0 puntos. No se menciona, no se describe o explícitamente, no se da cobertura a los requerimientos expresados en el PPT relativos a la metodología, planteamiento y enfoque para la entrega de los servicios objeto del alcance a 	Hasta 7 puntos	6	<p>Limit Technologies plantea el uso de metodología scrum como metodología de desarrollo ágil a través de breves iteraciones de entrega de valor mediante CI/CD, de forma integrada con Kanban para la gestión de cuellos de botella. Esta resulta de aplicación para las diferentes fases del proyecto (A y B), así como para la fase de devolución del servicio, que resultan descritas convenientemente. Asimismo, plantea el uso de Magerit como enfoque metodológico de gestión de riesgos.</p>

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>lo largo de sus diferentes fases.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1 → Aceptable: 3 puntos. La propuesta da cobertura parcial a los requerimientos en relación con la metodología de gestión del ciclo de vida del proyecto - y sus servicios-, hitos, fases y entregables objetos del alcance, exhibiendo limitaciones en relación en su descripción y/o alguna de las dimensiones del mismo. • Nivel 2 → Adecuada: 6 puntos. La propuesta da cobertura y describe de forma clara y detallada el planteamiento y enfoque metodológico, hitos, fases y entregables, describiendo de forma clara los diferentes elementos que componen el mismo. • Nivel 3 → Excelente: 7 puntos. La propuesta da cobertura y describe de forma clara y detallada el planteamiento y enfoque metodológico, hitos y fases 		<p>En relación con los servicios de administración y mantenimiento de la solución propuesta (Fase B), la propuesta describe de forma simple los requerimientos descritos en el PPT atendiendo a la disponibilidad de prestación requerida.</p> <p>Limit plantea un plan de proyecto tentativo basado en sprints mensuales que da cobertura a las fases de gestión de proyecto, fase de diseño, desarrollo y puesta en marcha de la solución propuesta (Fase A.) y mantenimiento de la solución propuesta (Fase B). La misma es descrita de forma extensa y detallada, resultando de claridad.</p> <p>Se plantea el uso de herramientas de la suite Atlassian (Jira y Confluence) para el soporte a los procesos operativos y de gestión del conocimiento. Se plantea</p>
--	---	--	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>para la entrega de los diferentes servicios objeto del alcance, presentando un enfoque que mejora el alcance requerido, aportando valor incremental.</p>			<p>un plan formativo presencial orientado a usuarios finales de backoffice y administradores, con sesiones de 4 horas de duración atendiendo a un catálogo formativo concreto.</p>
1.2.2.	<p>Se valorará la adecuación de la organización propuesta, perfiles, recursos, dimensionamiento y experiencia de estos para cada una de las actividades requeridas como parte del proyecto.</p> <p>Del análisis de cada propuesta se derivarán cuatro niveles de adecuación que se puntuarán de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 Insuficiente: 0 puntos. No se menciona, no se describe o explícitamente, no se da cobertura a los requerimientos expresados en el PPT en relación con los recursos, perfil y experiencia requerida -y su evolución- a lo largo de las diferentes fases 	Hasta 6 puntos	2	<p>Limit Technologies plantea un equipo de trabajo compuesto por roles multifuncionales atendiendo a la descripción realizada en los pliegos de licitación. Los mismos - y su dedicación- se describen atendiendo a las diferentes fases del proyecto.</p> <p>La contribución de estos roles a las diferentes fases del proyecto se describe de forma conveniente en las RACI requeridas.</p> <p>Los roles son descritos en términos de responsabilidades y funciones, su cuantía y</p>

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>del proyecto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1 → Aceptable: 2 puntos. La propuesta da cobertura parcial a los requerimientos expresados en el PPT en relación con los recursos, perfil y experiencia requerida -y su evolución- a lo largo de las diferentes fases del proyecto, exhibiendo limitaciones en relación con el detalle y justificación aportado por el ofertante. • Nivel 2 → Adecuado: 4 puntos. La propuesta da cobertura completa a los requerimientos expresados en el PPT en relación con los recursos, perfil y experiencia requerida -y su evolución- a lo largo de las diferentes fases del proyecto, justificando de forma clara cada una de sus propuestas. • Nivel 3 → Excelente: 6 puntos. La propuesta da cobertura y describe de forma clara y detallada el planteamiento en relación con los recursos, perfil y 			<p>dedicación, si bien la misma es inferior al 50% en algunos casos, en contra de lo requerido en los pliegos de prescripciones técnicas. El dimensionamiento de los recursos puede resultar cuestionables, especialmente en un contexto donde no se da cobertura adecuada a los requerimientos de diseño del modelo operativo.</p> <p>La propuesta de Limit no presenta una estimación de la disponibilidad on-site de los diferentes recursos.</p>
--	---	--	--	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>experiencia requerida -y su evolución- a lo largo de las diferentes fases del proyecto, presentando un enfoque diferencial que mejora el alcance requerido en el PPT.</p>			
1.2.3.	<p>Se valorará el correcto entendimiento de la empresa ofertante del modelo de gobierno propuesto, así como su aproximación a los diferentes indicadores de rendimiento y niveles de servicio propuestos por el órgano gestor.</p> <p>Del análisis de cada propuesta se derivarán tres niveles de adecuación que se puntuarán de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 → Insuficiente: 0 puntos. No se menciona, no se describe o explícitamente, no se dan cobertura a los requerimientos expresados en el PPT relativos al modelo de gestión y gobierno del servicio, así como indicadores y niveles de servicio objeto del alcance. • Nivel 1 → Adecuado: 3 	Hasta 5 puntos	3	<p>Limit propone hacer uso de la metodología PMBOK como mecanismo de gobierno del proyecto, si bien en la práctica se trata de una metodología de gestión y seguimiento/control del proyecto, tal y como describe la propia propuesta.</p> <p>Los mecanismos de control y gobierno son descritos de forma breve, sin describir los objetivos y funciones de cada uno de ellos, roles y responsabilidades que participan en cada uno de ellos, inputs y outputs de los mismos, periodicidad, etc. Se plantea una matriz RACI genérica donde las tareas de gobierno no resultan equivalentes a los mecanismos descritos,</p>

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos en materia de gobierno y gestión del servicio, con adecuados compromisos y planteamientos metodológicos para ello.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 2 → Excelente: 5 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos en materia de gobierno y gestión del servicio de forma clara y con adecuados compromisos y planteamientos metodológicos para ello, presentando mejoras que optimizan el modelo propuesto y/o mejoran la eficiencia de este. 			<p>sino a actividades genéricas del proceso de control (definición de alcance, planificación, ejecución...). Cuestión que se hace extensible a los servicios de administración y mantenimiento.</p> <p>Limit Technologies da cobertura a los diferentes KPI y SLA del PPT, proponiendo diferentes indicadores y compromisos adicionales.</p>
		Total	34	

4.4 Nazaríes Intelligenia

Atendiendo a los criterios descritos, la valoración de la propuesta recibida por Nazaríes Intelligenia es la siguiente, teniendo en consideración aquellos criterios evaluables mediante juicio de valor:

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

1.	Memoria descriptiva de la solució proposta	Hasta 50 puntos	Puntuación obtenida	Justificación
1.1.	1.1. Planteamiento y diseño de la solución propuesta	Hasta 32 puntos	9	
1.1.1.	<p>Entendimiento y adecuación de la propuesta al contexto del proyecto, objetivos y propuesta de valor del proyecto.</p> <p>Del análisis de cada propuesta se derivarán cuatro niveles de adecuación que se puntuarán de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 Insuficiente: 0 puntos. La propuesta realizada no se alinea con los objetivos o propuesta de valor esperada por el Órgano Gestor, o bien estos aspectos 	Hasta 4 puntos	2	

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		<p>no quedan convenientemente descritos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1 → Aceptable: 2 puntos. La propuesta se alinea parcialmente con los objetivos y propuesta de valor del proyecto o los mismos no son descritos y / o argumentados de forma profesional. • Nivel 2 → Adecuada: 4 puntos. La propuesta se alinea con los objetivos y propuesta de valor del proyecto, con una adecuada contextualización de las necesidades. Los mismos son argumentados de forma profesional. 			<p>Cuestión que puede hacerse extensible al diseño del nuevo modelo operativo requerido en el órgano gestor para la prestación del servicio.</p> <p>Sin embargo, la propuesta técnica/funcional da cobertura parcial a los requerimientos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, llegando a exhibir una ausencia prácticamente completa de elementos clave de la solución, como es el caso de la web pública.</p>
	1.1.2.	<p>Se valorará el grado de adecuación de la arquitectura propuesta de los ofertantes a los principios de diseño, arquitectura, seguridad y continuidad de negocio propuestas.</p> <p>Del análisis de cada propuesta se derivarán cuatro niveles de adecuación que se puntuarán de la</p>	Hasta 9 puntos	3	<p>La solución propuesta por Nazaríes Intelligenza da cobertura a la necesidad mediante una propuesta basada en Cloud AWS haciendo uso de microservicios y soluciones serverless del proveedor cloud.</p> <p>El análisis de la misma omite, a lo largo de los diferentes</p>

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 Insuficiente: 0 puntos. No se menciona, no se describe o explícitamente, no se dan cobertura a los requerimientos de diseño de la arquitectura propuesta y sus componentes, sus requerimientos no funcionales y/o los requerimientos en materia de seguridad, privacidad y continuidad de negocio. • Nivel 1 → Aceptable: 3 puntos. La propuesta da cobertura limitada y parcial a los requerimientos de diseño de la arquitectura propuesta y sus componentes, sus requerimientos no funcionales y/o los requerimientos en materia de seguridad, privacidad y continuidad de negocio descritos o los mismos no son descritos y / o argumentados de forma profesional y con el suficiente nivel de detalle y precisión. 			<p>capítulos componentes claves del servicio propuesto -como la solución web pública, omitida en su totalidad. Asimismo, no se da respuesta de forma explícita a los requerimientos de arquitectura (epígrafe 3.1.5. del PPT), así como de gestión y operación de servicios, descritos bajo el mismo epígrafe.</p> <p>Destacar que Nazaríes sí aporta evidencias relativas a la adecuación y cumplimiento de los requerimientos establecidos en REC-SEC-0001.</p>
--	---	--	--	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<ul style="list-style-type: none">• Nivel 2 → Adecuada: 6 puntos. La propuesta da cobertura prácticamente completa a los requerimientos de diseño de la arquitectura propuesta y sus componentes, sus requerimientos no funcionales y/o los requerimientos en materia de seguridad, privacidad y continuidad de negocio descritos. Los mismos pueden no ser descritos con el suficiente nivel de detalle y precisión.• Nivel 3 → Excelente: 9 puntos. La propuesta da cobertura completa a los requerimientos de diseño de la arquitectura propuesta y sus componentes, sus requerimientos no funcionales y/o los requerimientos en materia de seguridad, privacidad y continuidad de negocio descritos, aportando un adecuado nivel de detalle y precisión. La propuesta aporta mejoras sustanciales y / o un nivel de detalle no requerido.			
--	--	--	--	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>1.1.3. Se valorará el grado de entendimiento y adecuación de la solución propuesta a los requerimientos de diseño, usabilidad y accesibilidad, así como los indicadores y mecanismos de evaluación de estos.</p> <p>Del análisis de cada propuesta se derivarán cuatro niveles de adecuación que se puntuarán de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 Insuficiente: 0 puntos. No se menciona, no se describe o explícitamente, no se dan cobertura a los requerimientos de diseño, usabilidad, accesibilidad y SEO descritos. • Nivel 1 → Aceptable: 2 puntos. La propuesta da cobertura parcial a los requerimientos descritos o los mismos no son descritos y / o argumentados de forma profesional. • Nivel 2 → Adecuada: 4 puntos. La propuesta da 	<p>Hasta 5 puntos</p>	<p>0</p>	<p>La propuesta de Nazaríes Inteligencia omite en su totalidad el cumplimiento de los requerimientos descritos bajo el epígrafe 4.1. del pliego de prescripciones técnicas, relativos a los criterios de diseño, usabilidad, accesibilidad y SEO de aplicaciones móviles y web.</p>
--	---	-----------------------	----------	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>cobertura a los requerimientos de diseño, usabilidad, accesibilidad y SEO descritos y casos de uso objeto del alcance, describiendo la cobertura de estos en su totalidad y con un nivel adecuado de detalle.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 3 → Excelente: 5 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos aportando mejoras sustanciales y / o un nivel de detalle no requerido, siendo estas mejoras argumentadas y redactadas de forma profesional. 			
1.1.4.	<p>Se valorará el grado de entendimiento y adecuación de la propuesta técnica en relación con la cobertura funcional y los medios y aproximaciones tecnológicos necesarios para dar cobertura a los requerimientos de funcionalidad objeto del alcance.</p> <p>Del análisis de cada propuesta se derivarán cuatro niveles de adecuación</p>	Hasta 6 puntos	2	Si bien Nazarías Intelligencia es el único ofertante que propone requerimientos adicionales -de forma meramente orientativa, su propuesta no da cobertura al 100% de los requerimientos funcionales expresados en el pliego, dejando al margen aquellos relativos a la comunicación vía VoIP que se constituyen como parte de la oferta básica de estos servicios en el ámbito de otras aplicaciones del

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>que se puntuarán de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 Insuficiente: 0 puntos. No se menciona, no se describe o explícitamente no se dan cobertura a los requerimientos funcionales y casos de uso descritos. • Nivel 1 → Aceptable: 2 puntos. La propuesta da cobertura parcial a los requerimientos funcionales y/o casos de uso descritos o los mismos no son descritos y / o argumentados de forma profesional. • Nivel 2 → Adecuada: 4 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos funcionales y casos de uso objeto del alcance, describiendo la cobertura de estos en su totalidad y con un nivel adecuado de detalle. • Nivel 3 → Excelente: 6 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos aportando 			mercado.
--	--	--	--	----------

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	mejoras sustanciales y / o un nivel de detalle no requerido, siendo estas mejoras argumentadas y redactadas de forma profesional.			
1.1.5.	<p>Adecuación de la solución técnica a los requerimientos tecnológicos de los entornos preproductivos y productivos, así como una correcta evaluación y dimensionamiento de los requerimientos en materia de software, servicios e infraestructura cloud.</p> <p>Del análisis de cada propuesta se derivarán cuatro niveles de adecuación que se puntuarán de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 Insuficiente: 0 puntos. No se menciona, no se describe o explícitamente, no se dan cobertura a los requerimientos descritos en el pliego de prescripciones técnicas. • Nivel 1 → Aceptable: 1 puntos. La propuesta da cobertura parcial a los 	Hasta 3 puntos	0	<p>Nazaríes Intelligenza no describe en sus propuestas la arquitectura, componentes, criterios de dimensionamiento e hipótesis de los entornos productivos y pre-productivos, planteando exclusivamente escenarios de despliegue de entornos haciendo uso de infraestructura como código (IaC) y de integración y despliegue continuo.</p>

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		<p>requerimientos descritos o los mismos no son descritos y / o argumentados de forma profesional y/o sin alcanzar los objetivos y requerimientos planteados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 2 → Adecuada: 2 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos planteados, descritos en su totalidad y con un nivel adecuado de detalle. • Nivel 3 → Excelente: 3 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos aportando mejoras sustanciales y / o un nivel de detalle no requerido, siendo estas mejoras argumentadas y redactadas de forma profesional. 			
	1.1.6.	<p>Se valorará la correcta definición de los planes de trabajo para la definición del nuevo modelo operativo y de la solución técnica propuesta, los principales hitos de valor propuestos junto con el alcance de estos, así como las principales</p>	Hasta 5 puntos	2	<p>Nazaríes Inteligencia da cobertura en su propuesta a los objetivos y requerimientos planteados en el pliego de prescripciones técnicas en relación con el diseño del modelo operativo objetivo para dar cobertura a la</p>

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>interdependencias y riesgos identificados y los mecanismos de gestión de ambos.</p> <p>Del análisis de cada propuesta se derivarán cuatro niveles de adecuación que se puntuarán de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 Insuficiente: 0 puntos. No se menciona, no se describe o explícitamente, no se dan cobertura a los requerimientos expresados en el PPT relativos al diseño e implantación del modelo operativo para dar soporte a la solución técnica/funcional propuesta. • Nivel 1 → Aceptable: 2 puntos. La propuesta da cobertura parcial a los requerimientos expresados en el PPT en relación con el diseño e implantación del modelo operativo propuesto. Los mismos no son descritos y /o argumentados de forma profesional y / o sin alcanzar los objetivos y 		<p>solución propuesta, partiendo del enfoque propuesto en el mismo.</p> <p>La propuesta da cobertura parcial a los entregables propuestos, resultando confusa en ocasiones, al plantear formular ciertas hipótesis de partida no recogidas en el pliego de prescripciones técnicas en relación con la estructura organizativa a implementar en el órgano gestor. Las mismas, a priori, no condicionan las actividades a desarrollar como parte del alcance de los servicios propuestos.</p>
--	---	--	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		<p>requerimientos planteados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 2 → Adecuada: 4 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos expresados en el PPT, siendo descritos en su totalidad y con un nivel de detalle adecuado. • Nivel 3 → Excelente: 5 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos aportando mejoras sustanciales y / o un nivel de detalle no requerido, siendo estas mejoras argumentadas y redactadas de forma profesional. 			
		Metodología, organización y gobierno del servicio	Hasta 18 puntos	5	
1.2.	1.2.1.	<p>Adecuación a la metodología y aproximación de gestión y desarrollo del proyecto, a los requerimientos propuestos, así como claridad y adecuación en materia de entregables.</p> <p>Del análisis de cada propuesta se derivarán cuatro niveles de adecuación</p>	Hasta 7 puntos	3	<p>Nazaríes Intelligenza plantea hacer uso de metodologías ágiles basadas en scrum y prácticas de integración y despliegue continuo (CI/CD) durante la fase A de proyecto, haciendo uso de Scrumban en fase de mantenimiento. Si bien la primera es descrita con un adecuado nivel de detalle, se</p>

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>que se puntuarán de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 Insuficiente: 0 puntos. No se menciona, no se describe o explícitamente, no se dan cobertura a los requerimientos expresados en el PPT relativos a la metodología, planteamiento y enfoque para la entrega de los servicios objeto del alcance a lo largo de sus diferentes fases. • Nivel 1 → Aceptable: 3 puntos. La propuesta da cobertura parcial a los requerimientos en relación con la metodología de gestión del ciclo de vida del proyecto -y sus servicios-, hitos, fases y entregables objetos del alcance, exhibiendo limitaciones en relación en su descripción y/o alguna de las dimensiones del mismo. • Nivel 2 → Adecuada: 6 puntos. La propuesta da cobertura y describe de forma clara y detallada el 		<p>omite el desarrollo de la metodología asociada a los servicios de mantenimiento.</p> <p>Nazaríes Intelligenza complementa su propuesta metodológica con un plan de calidad y mitigación de riesgos.</p> <p>En relación con la fase B (mantenimiento) del proyecto, la propuesta de Nazaríes Intelligenza no da cobertura al alcance descrito en el PPT, exhibiendo poca concreción en el detalle de los servicios objeto del alcance y su disponibilidad. Cuestión que resulta contradictoria con el plan de devolución propuesto, que es descrito con mayor detalle y concreción.</p> <p>El planteamiento realizado por Nazaríes Intelligenza en relación con el plan de proyecto requerido resulta abstracto y genérico, sin aportar mayor detalle que el planteado en el PPT.</p>
--	--	--	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>planteamiento y enfoque metodológico, hitos, fases y entregables, describiendo de forma clara los diferentes elementos que componen el mismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 3 → Excelente: 7 puntos. La propuesta da cobertura y describe de forma clara y detallada el planteamiento y enfoque metodológico, hitos y fases para la entrega de los diferentes servicios objeto del alcance, presentando un enfoque que mejora el alcance requerido, aportando valor incremental. 			<p>Se plantea el uso de herramientas de la suite Atlassian (Jira y Confluence) para el soporte de procesos operativos y de gestión del conocimiento. Se plantea un plan formativo basado en diferentes tipos de formación, si bien resulta genérico y carente de objetivos/contenidos/destinatarios concretos. El plan de formación y gestión del conocimiento se complementa con un plan de comunicación interna y externa a lo largo del proyecto.</p>
	<p>1.2.2.</p> <p>Se valorará la adecuación de la organización propuesta, perfiles, recursos, dimensionamiento y experiencia de estos para cada una de las actividades requeridas como parte del proyecto.</p> <p>Del análisis de cada propuesta se derivarán cuatro niveles de adecuación</p>	Hasta 6 puntos	2	<p>La propuesta de Nazaríes Inteligencia plantea un número muy limitado de recursos con funciones transversales (SME) de soporte a funciones específicas (UX/UI, BI, etc.). La propuesta no describe los roles en términos de funciones y responsabilidades, así como experiencia, titulación y</p>

Document: contratació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>que se puntuarán de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 Insuficiente: 0 puntos. No se menciona, no se describe o explícitamente, no se dan cobertura a los requerimientos expresados en el PPT en relación con los recursos, perfil y experiencia requerida -y su evolución- a lo largo de las diferentes fases del proyecto. • Nivel 1 → Aceptable: 2 puntos. La propuesta da cobertura parcial a los requerimientos expresados en el PPT en relación con los recursos, perfil y experiencia requerida -y su evolución- a lo largo de las diferentes fases del proyecto, exhibiendo limitaciones en relación con el detalle y justificación aportado por el ofertante. • Nivel 2 → Adecuado: 4 puntos. La propuesta da cobertura completa a los requerimientos expresados en el PPT en relación con los 		<p>certificaciones propuestas, de ser el caso.</p> <p>La dedicación de diferentes roles resulta inferior al 50% en diferentes casos, en contra de lo requerido en el PPT. Asimismo, se omite cualquier información relativa a la disponibilidad on-site de los diferentes recursos.</p>
--	--	--	---

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>recursos, perfil y experiencia requerida -y su evolución- a lo largo de las diferentes fases del proyecto, justificando de forma clara cada una de sus propuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 3 → Excelente: 6 puntos. La propuesta da cobertura y describe de forma clara y detallada el planteamiento en relación con los recursos, perfil y experiencia requerida -y su evolución- a lo largo de las diferentes fases del proyecto, presentando un enfoque diferencial que mejora el alcance requerido en el PPT. 			
1.2.3.	<p>Se valorará el correcto entendimiento de la empresa ofertante del modelo de gobierno propuesto, así como su aproximación a los diferentes indicadores de rendimiento y niveles de servicio propuestos por el órgano gestor.</p> <p>Del análisis de cada propuesta se derivarán tres niveles de adecuación que se puntuarán de la siguiente</p>	Hasta 5 puntos	0	<p>Nazarés Intelligenza un modelo de gobierno estructurado en 3 niveles: 1) Comité de Dirección, 2) Comité de Seguimiento y 3) Comité Operativo, que hace uso de la metodología ágil propuesta. Modelo que hace extensible a los servicios de administración y mantenimiento.</p> <p>En relación con los diferentes KPI y SLA descritos en el PPT,</p>

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

	<p>manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 → Insuficiente: 0 puntos. No se menciona, no se describe o explícitamente, no se dan cobertura a los requerimientos expresados en el PPT relativos al modelo de gestión y gobierno del servicio, así como indicadores y niveles de servicio objeto del alcance. • Nivel 1 → Adecuado: 3 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos en materia de gobierno y gestión del servicio, con adecuados compromisos y planteamientos metodológicos para ello. • Nivel 2 → Excelente: 5 puntos. La propuesta da cobertura a los requerimientos en materia de gobierno y gestión del servicio de forma clara y con adecuados compromisos y planteamientos metodológicos para ello, presentando mejoras que 			<p>la propuesta de Nazarés Inteligencia da cobertura parcial a los mismos, excluyendo diferentes SLA de especial relevancia, como aquellos asociados a los principales hitos del proyecto.</p>
--	---	--	--	--

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		optimizan el modelo propuesto y/o mejoran la eficiencia de este.			
			Total	14	

5 Resultados del proceso de valoración

Tras llevar a cabo la evaluación del cumplimiento de los requerimientos técnicos, operativos y de servicio de las diferentes ofertas recibidas conforme a los criterios establecidos basados en juicio de valor y, atendiendo a lo indicado en los diferentes epígrafes que componen el presente documento, se recogen a continuación los resultados del proceso valorativo:

Criterio	Valoración	Altech	Limit Technologies	Nazarés Inteligencia
1.1. Planteamiento y diseño de la solución propuesta	Máximo 32 puntos	26	23	9
1.2. Metodología, organización y gobierno del servicio	Máximo 18 puntos	15	11	5
	Puntuación total (máximo 50 puntos)	41	34	14

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

6 Anexo – Cumplimiento de requerimientos funcionales

A continuación, se adjunta la valoración del cumplimiento de los diferentes requerimientos funcionales de carácter obligatorio –evaluables mediante juicio de valor– por parte de los diferentes ofertantes:

Requerimiento		Descripción		Altech	Limit Technologies, S.L.	Nazarés Inteligencia
REQ - REG - 000 1	Formulario de registro de clientes	La solución propuesta permitirá el registro de usuarios a través de formularios en las aplicaciones móviles y web.	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.2.). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.
REQ - REG - 000 2	Formulario de registro de conductores	La solución propuesta permitirá el registro de conductores a través de formularios en las aplicaciones	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág.

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		mòviles y web.			microservicios/servicios involucrados (1.3.2.). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación. Si bien se hace referencia a la web pública en este requerimiento, la misma no queda descrita en el resto de la propuesta.
REQ - REG - 000 3	Formulario de registro de vehículos	La solución propuesta permitirá el registro de vehículos a través de formularios en las aplicaciones móviles y web y su asociación 1:n a conductores.	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.2.). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación. Se hace referencia a la necesidad de establecer un

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

						modelo de reglas de asociación.
REQ - REG - 000 4	Integración con Redes sociales para registro	Los usuarios podrán hacer uso de la integración con Facebook, Instagram o Google mail para facilitar el registro de usuarios tanto a través de las aplicaciones móviles como a través de la web.	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los micros servicios involucrados (1.3.2.). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación. Integración con RRSS mediante el uso de AWS Cognito.
REQ - REG - 000 5	Verificación de cuenta previa al registro	El alta de usuarios en el sistema será verificada tras un proceso de comprobación vía SMS/email o llamada telefónica.	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los micros servicios involucrados (1.3.2.). Cuestión cuya especificación	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

					detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	orientativa de criterios de aceptación. Se propone el uso de AWS SNS, si bien se trata de una solución a explorar.
REQ - REG - 000 6	Gestión segura de datos de usuario, conductores y vehículos	El sistema deberá proveer de capacidades de enmascaramiento de aquellos elementos del modelo de datos considerados por el órgano gestor como sensibles o requeridos normativamente (LOPD - RGPD).	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.2.). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación. Se propone hacer uso de la solución AWS Macie, así como el establecimiento de protocolos.
REQ - REG -	Modificación de usuarios, vehículos y conductores	La solución deberá permitir, vía aplicaciones	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

000 7		mòviles o web, la posibilidad de modificar cualquier dato distinto a las claves de registro por los usuarios y conductores.			forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.2.). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.
REQ - REG - 000 8	Baja de usuarios, vehículos y conductores	La solución deberá permitir, vía aplicaciones móviles o web, la posibilidad de dar de baja tanto usuarios, como vehículos o conductores.	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.2.). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.
REQ - REG - 000	Gestión de colectivos de vehículos y flotas	La solución deberá permitir administrar vía web	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

9		grupos de vehículos o conductores pertenecientes a la misma asociación o flota (n conductores: 1 vehículo o n:n)			flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los micros servicios involucrados (1.3.2.). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.
REQ - REG - 001 0	Multiidioma	Tanto los entornos de aplicaciones móviles como web deben soportar todas las funcionalidades en idioma castellano, catalán, inglés, francés, alemán y ruso.	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los micros servicios involucrados (1.3.2.). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación. En este sentido se desconocen los mecanismos de traducción automática propuestos por Nazarías en su

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

						propuesta.
REQ - REG - 001 - 1	Autenticación de conductores	La solución deberá asegurar poner en marcha mecanismos que aseguren que solamente conductores autorizados hacen uso de la aplicación, para lo que deberán implementar mecanismos de reconocimiento facial en la fase de activación de estos cada vez que se utilice.	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.2.). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación. Se propone explorar tecnologías de reconocimiento facial como AWS Rekognition
REQ - GES-000 - 1	Localización de usuarios y conductores	La solución propuesta deberá presentar en las aplicaciones móviles de los usuarios información	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento. Bajo el epígrafe 1.3.8. se describe en mayor detalle la funcionalidad	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág.

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		geolocalizada de este en Google Maps y conductores próximos en la zona.		propuesta. Bajo este epígrafe se presentan diferentes propuestas no vinculantes relativas al desarrollo de las pantallas y casos de uso de las aplicaciones móviles y backoffice.	microservicios/servicios involucrados (1.3.3., pág. 82). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación. La solución propuesta hace uso de Amazon location services y MapLibreGL para la visualización de mapas.
REQ - GES-0002	Seguimiento de localización	La solución deberá archivar información temporal (>7 días) de geolocalización de usuarios y conductores activos (disponibles para solicitar o recibir servicios).	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.3., pág. 82). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.
REQ -	Información de cobertura	La solución propuesta	Obligatorio	La propuesta da cobertura al	La propuesta da cobertura a los	La propuesta da cobertura al

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

GES-0003		informará a usuarios y conductores si la zona de origen o destino se encuentra dentro del área de cobertura del servicio.		requerimiento.	requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.3., pág. 82). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.
REQ - GES-0004	Localización de conductores	La aplicación móvil para conductores ofrecerá información en tiempo real de posicionamiento de otros conductores activos en la zona.	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.3., pág. 82). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.
REQ	Solicitud de	Las	Obligatorio	La propuesta	La propuesta da	La propuesta da

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

- GES-000 5	servicios en tiempo real	aplicaciones móviles permitirán solicitar un servicio de movilidad en tiempo real mediante requerimientos básicos (origen destino con preferencias de usuario base) o avanzadas (personalización bajo demanda de vehículo para este servicio concreto)	o	da cobertura al requerimiento. Bajo el epígrafe 1.3.3.1 se describe en mayor detalle la funcionalidad propuesta. Bajo el epígrafe, Altech propone un conjunto de variables a considerar para el cálculo y desarrollo del modelo predictivo de estimación	cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.3., pág. 82). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.
REQ - GES-000 6	Estimación de ruta en tiempo real y estimación de coste del servicio	Previo a la confirmación del servicio se notificará al usuario la ruta propuesta (basándose en Google Maps API) y una estimación de costes	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento. Bajo el epígrafe 1.3.3.1 se describe en mayor detalle la funcionalidad propuesta. Bajo este epígrafe, Altech propone un	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.3., pág. 82). Cuestión cuya	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		(horquilla basándose en las tarifas de taxi reguladas por zona)		conjunto de variables a considerar para el cálculo y desarrollo del modelo predictivo (regresión lineal o series temporales) para el que describen las etapas principales a considerar.	especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	orientativa de criterios de aceptación.
REQ - GES-0007	Confirmación y seguimiento de servicios en tiempo real	Una vez el servicio es aceptado por el usuario, la aplicación móvil actualizará el posicionamiento de usuario y conductor, así como el tiempo estimado de llegada.	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento. Bajo el epígrafe 1.3.8. se describe en mayor detalle la funcionalidad propuesta. Bajo este epígrafe se presentan diferentes propuestas no vinculantes relativas al desarrollo de las pantallas y casos de uso	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los micros servicios/servicios involucrados (1.3.3., pág. 82). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

				de las aplicaciones móviles y backoffice.		
REQ - GES-0008	Cancelación de servicios en tiempo real.	El sistema ofrecerá tanto a usuarios como a conductores la posibilidad de cancelar los servicios solicitados basándose en determinadas causas.	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento. Bajo el epígrafe 1.3.8. se describe en mayor detalle la funcionalidad propuesta. Bajo este epígrafe se presentan diferentes propuestas no vinculantes relativas al desarrollo de las pantallas y casos de uso de las aplicaciones móviles y backoffice.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.3., pág. 82). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.
REQ - GES-0009	Mecanismos antifraude	Determinados mecanismos como el exceso de cancelaciones -usuarios o conductores-	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		en un determinado periodo de tiempo o valoraciones/reclamaciones por parte de los usuarios deben posibilitar el bloqueo de usuarios/conductores. Este bloqueo podrá realizarse de forma automática o manual a través del backoffice.			de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.3., pág. 82). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación. Se propone hacer uso de mecanismos ML para la detección de fraude.
REQ - GES-0010	Comunicación en tiempo real-mensajería	Las aplicaciones de usuario y conductor deben permitir la comunicación entre estos - una vez confirmado el servicio- en tiempo real, ofreciendo traducción	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento. Se indica expresamente el uso de Google Translate para dar cobertura al requerimiento.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.3., pág. 82). Cuestión cuya especificación	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		automática de los mensajes al castellano/cat alán desde inglés, francés, alemán y ruso.			detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	criterios de aceptación. No se describen los mecanismos de traducción automática propuestos para dar cobertura a este requerimiento.
REQ - GES-001 1	Comunicación en tiempo real-voz	La solución propuesta debe permitir que los conductores puedan realizar llamadas para comunicarse con los usuarios a través de la propia aplicación. Dicha comunicación debe poder ser realizada una vez confirmado el servicio, en tiempo real, mediante un servicio de voz en tiempo	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento. Bajo el epígrafe 1.3.8. se describe en mayor detalle la funcionalidad propuesta, integrando la solución Twilio para dar cobertura al mismo. Bajo este epígrafe se presentan diferentes propuestas no vinculantes relativas al desarrollo de las pantallas y casos de uso de las	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.3., pág. 82). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto. Se propone hacer uso del protocolo WebRTC, si bien no se describe la integración con Twilio para la prestación de este	La propuesta NO da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). Se sugiere/recomienda hacer uso de centralitas de llamadas tradicionales como alternativa a los servicios IP debido a su menor complejidad y mayor calidad de servicio.

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		real.		aplicaciones móviles y backoffice.	servicio, que se denomina "Servicio de llamadas de voz en tiempo real".	
REQ - GES-0012	Programació n diferida de servicios	Las aplicaciones móviles permitirán programar servicios de forma flexible (horas/días/meses) dentro del área de cobertura, permitiendo aplicar filtros de selección múltiples al usuario.	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento. Bajo el epígrafe 1.3.3.1 se describe en mayor detalle la funcionalidad propuesta. Bajo el epígrafe, Altech propone un conjunto de variables a considerar para el cálculo y desarrollo del modelo predictivo de estimación del coste de los servicios (regresión lineal o series temporales) para el que describen las etapas principales a considerar.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.3., pág. 82). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

REQ - GES-0013	Confirmación y seguimiento de servicios programados.	Una vez solicitado el servicio, el sistema buscará en segundo plano conductores interesados en este, notificando al usuario la aceptación del servicio dentro de un marco de tiempo configurable.	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento. Bajo el epígrafe 1.3.8. se describe en mayor detalle la funcionalidad propuesta. Bajo este epígrafe se presentan diferentes propuestas no vinculantes relativas al desarrollo de las pantallas y casos de uso de las aplicaciones móviles y backoffice.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.3., pág. 82). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.
REQ - GES-0014	Cancelación de servicios diferidos	El sistema ofrecerá tanto a usuarios como a conductores la posibilidad de cancelar los servicios solicitados basándose en determinadas	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento. Bajo el epígrafe 1.3.8. se describe en mayor detalle la funcionalidad propuesta. Bajo este	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		causas.		epígrafe se presentan diferentes propuestas no vinculantes relativas al desarrollo de las pantallas y casos de uso de las aplicaciones móviles y backoffice.	(1.3.3., pág. 82). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.
REQ - GES-0015	Notificación de conductores seleccionados y valoración	Una vez confirmados los servicios en tiempo real o diferidos, el usuario será notificado con información sobre la valoración previa del vehículo o del conductor.	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento. Bajo el epígrafe 1.3.8. se describe en mayor detalle la funcionalidad propuesta. Bajo este epígrafe se presentan diferentes propuestas no vinculantes relativas al desarrollo de las pantallas y casos de uso de las aplicaciones	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.3., pág. 82). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

				móviles y backoffice.		
REQ - GES-0016	Personalización y configuración del vehículo	Tanto usuarios como conductores podrán modificar sus preferencias sobre la configuración de los vehículos de forma permanente o bajo demanda (tiempo real/diferida)	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento. Bajo el epígrafe 1.3.8. se describe en mayor detalle la funcionalidad propuesta. Bajo este epígrafe se presentan diferentes propuestas no vinculantes relativas al desarrollo de las pantallas y casos de uso de las aplicaciones móviles y backoffice.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.3., pág. 82). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.
REQ - GES-0017	Gestión de estado de conductores	Los conductores, incluso con la aplicación activa, podrán alterar su estado (disponible/no disponible)	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento. Bajo el epígrafe 1.3.8. se describe en mayor detalle la funcionalidad	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág.

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		de forma que pueda recibir y gestionar notificaciones de servicio a través de la aplicación.		propuesta. Bajo este epígrafe se presentan diferentes propuestas no vinculantes relativas al desarrollo de las pantallas y casos de uso de las aplicaciones móviles y backoffice.	microservicios/servicios involucrados (1.3.3., pág. 82). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.
REQ - GES-0018	Notificación de demandas de servicio en tiempo real en la zona	Los conductores podrán recibir notificaciones de nuevas demandas de servicio en tiempo real en un radio geográfico determinado dentro de su licencia de actividad, elemento configurable por el administrador de la solución. De la misma	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento. Bajo el epígrafe 1.3.8. se describe en mayor detalle la funcionalidad propuesta. Bajo este epígrafe se presentan diferentes propuestas no vinculantes relativas al desarrollo de las pantallas y casos de uso	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.3., pág. 82). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		manera, se podrá determinar que estás demandas se reciban cuando el conductor está ocupado y el tiempo estimado de finalización de servicio es inferior a un determinado valor.		de las aplicaciones móviles y backoffice.		
REQ - GES-0019	Notificación de demandas diferidas de servicio en la zona	Los conductores podrán recibir notificaciones de nuevas demandas programadas de servicio dentro del ámbito geográfico del servicio que pueden prestar de acuerdo con su licencia de taxi.	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento. Bajo el epígrafe 1.3.8. se describe en mayor detalle la funcionalidad propuesta. Bajo este epígrafe se presentan diferentes propuestas no vinculantes relativas al desarrollo de las pantallas y	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los micros servicios involucrados (1.3.3., pág. 82). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

				casos de uso de las aplicaciones móviles y backoffice.		
REQ - GES-0020	Notificación de rutas y estimación de coste del servicio en tiempo real.	Los conductores dispondrán en tiempo real de información de alternativas de ruta hacia el destino solicitado por el usuario, así como una estimación del coste del servicio.	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento. Bajo el epígrafe 1.3.3.1 se describe en mayor detalle la funcionalidad propuesta, que hace uso Google Maps y Power BI a partir de la solución de backoffice. Bajo el referido epígrafe, Altech propone un conjunto de variables a considerar para el cálculo y desarrollo del modelo predictivo (regresión lineal o series temporales) para el que	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.3., pág. 82). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

				describen las etapas principales a considerar.		
REQ - GES-002 1	Notificación de rutas y estimación de coste del servicio en tiempo real.	Los usuarios dispondrán en tiempo real de información de la ruta hacia el destino solicitado por el usuario, así como una estimación del coste del servicio.	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento. Bajo el epígrafe 1.3.8. se describe en mayor detalle la funcionalidad propuesta. Bajo este epígrafe se presentan diferentes propuestas no vinculantes relativas al desarrollo de las pantallas y casos de uso de las aplicaciones móviles y backoffice.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.3., pág. 82). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.
REQ - GES-002 2	Rutas habituales/d estinos preferidos.	Los usuarios podrán disponer de rutas o destinos preferidos en la aplicación	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento. Bajo el epígrafe 1.3.8. se describe en mayor detalle	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de

Document: contractació
 Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		que les permetan simplificar la sollicitud de servicis habituals.		la funcionalidad propuesta. Bajo este epígrafe se presentan diferentes propuestas no vinculantes relativas al desarrollo de las pantallas y casos de uso de las aplicaciones móviles y backoffice.	de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.3., pág. 82). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.
REQ - GES-0023	Gestión de emergencias - usuarios	Los usuarios podrán informar de una situación que ponga en riesgo su seguridad a través de la activación de este mecanismo de emergencia.	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento. Bajo el epígrafe 1.3.8. se describe en mayor detalle la funcionalidad propuesta, haciendo uso de Power BI para la explotación analítica de la información. Bajo este epígrafe se	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.3., pág. 82). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

				presentan diferentes propuestas no vinculantes relativas al desarrollo de las pantallas y casos de uso de las aplicaciones móviles y backoffice.		
REQ - GES-0024	Gestión de emergencias - conductores	Los conductores podrán informar de una situación que ponga en riesgo su seguridad a través de la activación de este mecanismo de emergencia.	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento. Bajo el epígrafe 1.3.8. se describe en mayor detalle la funcionalidad propuesta. Bajo este epígrafe se presentan diferentes propuestas no vinculantes relativas al desarrollo de las pantallas y casos de uso de las aplicaciones móviles y	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.3., pág. 82). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

				backoffice.		
REQ - GES-0025	Estimación de coste del servicio	La estimación del coste del servicio se basará en el régimen oficial de tarifas urbanas e interurbanas de cada uno de los municipios de las Islas Baleares.	Obligatorio	<p>La propuesta da cobertura al requerimiento. Bajo el epígrafe 1.3.8. se describe en mayor detalle la funcionalidad propuesta, así como en 1.3.3.1. Bajo este epígrafe, Altech propone un conjunto de variables a considerar para el cálculo y desarrollo del modelo predictivo (regresión lineal o series temporales) para el que describen las etapas principales a considerar.</p> <p>En relación con el epígrafe 1.3.8., en este se presentan</p>	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los micros servicios involucrados (1.3.3., pág. 82). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

				diferentes propuestas no vinculantes relativas al desarrollo de las pantallas y casos de uso de las aplicaciones móviles y backoffice.		
REQ - GES-0026	Evolución de estimaciones de coste del servicio	Los diferentes licitantes deberán desarrollar un algoritmo adaptativo que permita mejorar las estimaciones de coste basándose en los costes reales.	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento. Bajo el epígrafe 1.3.8. se describe en mayor detalle la funcionalidad propuesta, así como en 1.3.3.1. Altech propone un conjunto de variables a considerar para el cálculo y desarrollo del modelo predictivo (regresión lineal o series temporales) para el que	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.3., pág. 82). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto. Se plantea el desarrollo de un modelo predictivo avanzado de aprendizaje automático utilizando el	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación. Se propone hacer uso de modelos predictivos, basados en ML.

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

				<p>describen las etapas principales a considerar.</p> <p>En relación con el epígrafe 1.3.8., en este se presentan diferentes propuestas no vinculantes relativas al desarrollo de las pantallas y casos de uso de las aplicaciones móviles y backoffice.</p>	<p>algoritmo de Random Forest, atendiendo a información disponible en el histórico de viajes - diferentes variables-. Limit plantea alcanzar un coeficiente de determinación (R²) superior al 80%.</p>	
REQ - PAG - 000 1	Indicación del medio de pago	La solución propuesta permitirá a los usuarios indicar por defecto/bajo demanda el medio de pago con el que van a pagar el coste del servicio (wallet, medios de pago	Obligatorio	<p>La propuesta da cobertura al requerimiento. Bajo el epígrafe 1.3.8. se describe en mayor detalle la funcionalidad propuesta, basada en la solución SaaS Stripe.</p> <p>En relación con</p>	<p>La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los micros servicios/servicios involucrados (1.3.4., pág. 92). Cuestión cuya especificación detallada queda</p>	<p>La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de</p>

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		gestionados por la aplicación, TPV/efectivo).		el epígrafe 1.3.8., en este se presentan diferentes propuestas no vinculantes relativas al desarrollo de las pantallas y casos de uso de las aplicaciones móviles y backoffice.	abierta a la fase de análisis del proyecto.	aceptación.
REQ - PAG - 000 2	Gestión de información de tarjetas de crédito	Los usuarios deben poder, vía aplicación o web, modificar la información relevante relativa a sus tarjetas de crédito (<5) como medio de pago. Dicha información debe ser almacenada en un servicio externo al órgano gestor certificado en PCI-DSS y	Obligatorio	<p>La propuesta da cobertura al requerimiento. Bajo el epígrafe 1.3.8. se describe en mayor detalle la funcionalidad propuesta, basada en la solución SaaS Stripe.</p> <p>En relación con el epígrafe 1.3.8., en este se presentan diferentes propuestas no vinculantes</p>	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.4., pág. 92). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto. La propuesta de Limit plantea un proceso de validación	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación. Se propone estudiar la integración con Redsys/Bizum o Stripe de cara a

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		accesible por el proceso de pago de servicios en tiempo real.		relativas al desarrollo de las pantallas y casos de uso de las aplicaciones móviles y backoffice.	bancaria de un nuevo medio de pago (integración con Paycomet), así como el almacenamiento seguro de la información relativa a este como parte de los servicios ofrecidos por Paycomet.	que el órgano gestor tome la decisión atendiendo a los costes/seguridad y facilidad de implementación de la misma.
REQ - PAG - 000 3	Pago mediante tarjeta de crédito	La solución propuesta debe integrar un servicio -al menos- de pasarela de pagos que soporte las transacciones electrónicas relativas al mismo haciendo uso de medios de pago que incluyan tarjetas Visa, 4B y MasterCard (pudiendo incorporar otras en función de la	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento. Bajo el epígrafe 1.3.8. se describe en mayor detalle la funcionalidad propuesta, basada en la solución SaaS Stripe. En relación con el epígrafe 1.3.8., en este se presentan diferentes propuestas no vinculantes relativas al desarrollo de	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los micros servicios involucrados (1.3.4., pág. 92). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		<p>propuesta de valor) directamente desde la aplicación desarrollada o alojadas en los wallet Apple Pay y Google Pay.</p> <p>Los ofertantes deberán proveer de todos los recursos necesarios (TPV virtuales, etc.) necesarios para el pago de los servicios haciendo uso de la solución propuesta por estos.</p>		<p>las pantallas y casos de uso de las aplicaciones móviles y backoffice.</p>		
REQ - PAG - 0006	Envío de facturación por email a usuarios.	Por defecto, aunque configurable, los usuarios recibirán una factura por correo	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento, refiriendo al epígrafe 2.1.5. donde el mismo se	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		<p>electrónico una vez finalizado cada uno de los servicios. Dichas facturas también podrán ser descargables por los usuarios a través de la aplicación web.</p>		<p>describe en detalle.</p>	<p>de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.4., pág. 92). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.</p>	<p>requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.</p>
<p>REQ - PAG - 000 7</p>	<p>Registro de facturación diaria/mensual para conductores.</p>	<p>La aplicación de conductores, así como la web, proporcionarán información diaria de la facturación realizada a través de la aplicación por medio de pago, así como información acumulada de la facturación durante el</p>	<p>Obligatorio</p>	<p>La propuesta da cobertura al requerimiento, refiriendo al epígrafe 2.1.5. donde el mismo se describe en detalle.</p>	<p>La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.4., pág. 92). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.</p>	<p>La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.</p>

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		ciclo de cobro mensual del periodo en curso.				
REQ - PAG - 000 8	Notificación de pagos a conductores.	En caso de realizar pagos por tarjeta a través de la aplicación, la aplicación de conductores notificará a estos la ejecución periódica de los pagos - diaria, semanal, mensual- de las cadenas realizadas una vez finalizado el ciclo de facturación.	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento, refiriendo al epígrafe 2.1.5. donde el mismo se describe en detalle.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los micros servicios involucrados (1.3.4., pág. 92). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.
REQ - PAG - 000 9	Notificación de pagos a colectivos o flotas	En caso de que sea necesario llevar a cabo el pago de servicios relativos a colectivos o flotas, el pago de estos será	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento, refiriendo al epígrafe 2.1.5. donde el mismo se describe en detalle.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los micros servicios/servi	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		notificado por correo electrónico al administrador de estos de forma diaria, semanal o mensual, basándose en los acuerdos con los diferentes colectivos.			cios involucrados (1.3.4., pág. 92). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación. Nazaríes propone el desarrollo de una solución en el entorno de backoffice para la administración y monitorización centralizada de pagos y conciliaciones para colectivos y flotas.
REQ - PAG - 001 0	Coste real del servicio	La aplicación de conductores permitirá que estos incluyan el coste final de los servicios basándose en datos del taxímetro. Este coste será presentado, una vez confirmado	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento, refiriendo al epígrafe 2.1.5., así como 1.3.3.1. donde el mismo se describe en detalle.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los micros servicios involucrados (1.3.4., pág. 92). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		por el conductor, en la aplicación de usuarios.			análisis del proyecto.	
REQ - REC-000 1	Valoración y recomendación del conductor	Los usuarios, una vez finalizado el servicio, podrán valorar de forma simple la experiencia de viaje relacionada con el conductor. Esta información formará parte de los criterios de búsqueda compleja, tanto en tiempo real como programada.	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento. Bajo el epígrafe 1.3.8. se describe en mayor detalle la funcionalidad propuesta. En relación con el epígrafe 1.3.8., en este se presentan diferentes propuestas no vinculantes relativas al desarrollo de las pantallas y casos de uso de las aplicaciones móviles y backoffice.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los micros servicios involucrados (1.3.5., pág. 96). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.
REQ - REC-000 2	Valoración y recomendación del vehículo.	Los usuarios, una vez finalizado el servicio, podrán valorar de	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento. Bajo el epígrafe 1.3.8. se describe en	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe Cumplimiento y

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		forma simple la experiencia de viaje relacionada con el vehículo. Esta información formará parte de los criterios de búsqueda compleja, tanto en tiempo real como programada.		mayor detalle la funcionalidad propuesta.	asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.5., pág. 96). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.
REQ - REC-0003	Selección de conductores favoritos	Durante el proceso de evaluación del conductor, el usuario puede seleccionar este como conductor favorito. Este criterio puede ser utilizado para búsquedas complejas, tanto en tiempo real como programadas.	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento. Bajo el epígrafe 1.3.8. se describe en mayor detalle la funcionalidad propuesta. En relación con el epígrafe 1.3.8., en este se presentan diferentes propuestas no vinculantes relativas al desarrollo de	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.5., pág. 96). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

				las pantallas y casos de uso de las aplicaciones móviles y backoffice.		
REQ - REC-0004	Registro de trayectos favoritos	Los usuarios pueden marcar determinados trayectos (rutas) como favoritos de forma que sean fácilmente reprogramables por los usuarios.	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento. Bajo el epígrafe 1.3.8. se describe en mayor detalle la funcionalidad propuesta. En relación con el epígrafe 1.3.8., en este se presentan diferentes propuestas no vinculantes relativas al desarrollo de las pantallas y casos de uso de las aplicaciones móviles y backoffice.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.5., pág. 96). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.
REQ - COM-	FAQ	La aplicación de usuario y la de conductor, así	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento. Bajo el epígrafe	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

000 1		como la web, permitirá disponer de acceso a preguntas habituales en relación con el servicio y la aplicación.		2.1.3. se describe en mayor detalle la funcionalidad propuesta.	forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.6., pág. 97). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.
REQ - CO M- 000 2	Ayuda y contacto	Tanto la aplicación de usuario como la de conductores, así como la web, dispondrán de formularios de contacto para generar incidencias, solicitudes de ayuda/mejora y quejas/reclamaciones.	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento. Bajo el epígrafe 2.1.1. se describe en mayor detalle la funcionalidad propuesta.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.6., pág. 97). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.
REQ - CO	Recomendación de la aplicación y	Tanto las aplicaciones de usuario	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento.	La propuesta da cobertura a los requerimientos,	La propuesta da cobertura al requerimiento

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

M-0004	valoración	como la de conductores, así como la web, permitirán realizar valoraciones de la calidad y experiencia de uso de la aplicación y la recomendación de esta a amigos a través de diferentes medios (SMS/email).		Bajo el epígrafe 1.3.8. se describe en mayor detalle la funcionalidad propuesta. En relación con el epígrafe 1.3.8., en este se presentan diferentes propuestas no vinculantes relativas al desarrollo de las pantallas y casos de uso de las aplicaciones móviles y backoffice.	describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los micros servicios/servicios involucrados (1.3.6., pág. 97). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.
REQ - CO M-0005	Notificaciones de servicio	La solución, tanto a nivel de aplicaciones web como móviles (push), ofrecerá a estos, notificaciones de servicio discrecionales de acuerdo	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los micros servicios/servicios involucrados (1.3.6., pág. 97). Cuestión cuya	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		con las políticas del administrador .			especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	orientativa de criterios de aceptación.
REQ - COM-0006	Información legal y de privacidad	La solución, tanto a nivel de aplicaciones web como móviles (push), ofrecerá a los diferentes usuarios información relativa a los términos y condiciones de uso, privacidad, etc.	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento. Bajo el epígrafe 2.1.3. se describe en mayor detalle la funcionalidad propuesta.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.6., pág. 97). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.
REQ - COM-0007	Promoción turística y sitios de interés	La solución debe permitir notificar a los usuarios con información de interés turística y ofrecer, a través de esta y de la web, información relacionada	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento. Bajo el epígrafe 2.1.4. se describe en mayor detalle la funcionalidad propuesta.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.6., pág. 97).	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		con sitios de interés turístico, adaptada a los idiomas soportados.			Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	propuesta orientativa de criterios de aceptación.
REQ - GES-000 1	Gestión de medios de pago	La aplicación de usuarios y la web deben permitir administrar los diferentes medios de pago, así como seleccionar el medio de pago por defecto.	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento, para lo que hace uso de la solución SaaS Stripe.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.7., pág. 98). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.
REQ - GES-000 2	Acceso a histórico de servicios	Tanto la aplicación de usuario como la de conductores, así como la web, permitirán a estos acceder a informes sobre los	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento. Bajo el epígrafe 1.3.8. se describe en mayor detalle la funcionalidad propuesta. En relación con el	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		servicios prestados/consumidos, su coste, la ruta (mapa) y la valoración del trayecto, conductor y vehículo.		epígrafe 1.3.8., en este se presentan diferentes propuestas no vinculantes relativas al desarrollo de las pantallas y casos de uso de las aplicaciones móviles y backoffice.	(1.3.7., pág. 98). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.
REQ - GES-0003	Solicitud de recibos de servicios	Los usuarios podrán solicitar, a partir de los históricos de servicio, el envío de recibos asociado a servicios prestados.	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento. Bajo el epígrafe 1.3.8. se describe en mayor detalle la funcionalidad propuesta. En relación con el epígrafe 1.3.8., en este se presentan diferentes propuestas no vinculantes relativas al desarrollo de las pantallas y casos de uso	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.7., pág. 98). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

				de las aplicaciones móviles y backoffice.		
REQ - GES-0004	Configuración y personalización de usuarios y conductores	Tanto las aplicaciones de usuario como la de conductores, así como la web, permitirán que estos personalicen sus necesidades de servicio y su equipamiento de vehículos.	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.7., pág. 98). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.
REQ - GES-0005	Registro de ubicaciones clave	La aplicación de usuario debe poder almacenar y ofrecer a los usuarios un número de ubicaciones clave, accesibles a la hora de programar o solicitar	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento. Bajo el epígrafe 1.3.8. se describe en mayor detalle la funcionalidad propuesta. En relación con el epígrafe 1.3.8., en este se	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.7., pág. 98). Cuestión cuya	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		servicios en tiempo real.		presentan diferentes propuestas no vinculantes relativas al desarrollo de las pantallas y casos de uso de las aplicaciones móviles y backoffice.	especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	orientativa de criterios de aceptación.
REQ - GES-000 6	Gestión analítica de usuarios	La aplicación web ofrecerá información predefinida sobre el uso y consumo de los servicios cubiertos por la solución.	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.7., pág. 98). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.
REQ - GES-000 7	Gestión analítica de conductores y flotas	La aplicación web ofrecerá información predefinida sobre el	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		consumo de los servicios cubiertos por la solución para conductores y flotas.			flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.7., pág. 98). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.
REQ - GES-0008	Gestión analítica de la información, análisis predictivo y reporting	La solución ofrecerá al administrador del sistema informes predefinidos, así como la posibilidad de generar de forma autónoma informes ad-hoc de forma simple para el usuario.	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.7., pág. 98). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.
		Las capacidades analíticas soportarán			La propuesta da cobertura al requerimiento.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		funcionalidades de análisis predictivo que permitan generar información sobre predicciones de consumo, demanda y proyección de escenarios basándose en determinados parámetros.			forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.7., pág. 98). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.
REQ - GES-0009	Soporte a los procesos de backoffice	La solución ofrecerá un entorno web que permita soportar los diferentes procesos de administración de la solución, entre otros (no excluyentes): encuestas, ayuda y contacto, FAQ, encuestas y promociones, contenidos	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.7., pág. 98). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe denominado Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.

Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

		estáticos, notificaciones, facturación y pago de conductores, etc.				
REQ - GES-0010	Exposición de información a consumidores externos	Los ofertantes deberán considerar en sus propuestas el desarrollo de una solución API REST que permita ofrecer endpoints con información tanto en tiempo real como diferido que pueda ser consumida por otros servicios o aplicaciones conforme a los requerimientos y acuerdos establecidos.	Obligatorio	La propuesta da cobertura al requerimiento.	La propuesta da cobertura a los requerimientos, describiendo de forma detallada el flujo de datos asociado a cada uno de ellos, así como los microservicios/servicios involucrados (1.3.7., pág. 98). Cuestión cuya especificación detallada queda abierta a la fase de análisis del proyecto.	La propuesta da cobertura al requerimiento bajo el epígrafe Cumplimiento y descripción de requerimientos funcionales (pág. 32). El requerimiento incluye una propuesta orientativa de criterios de aceptación.



Document: contractació
Exp.: 2023 17674

Emissor (DIR3): A04026941

Además de los requerimientos funcionales de carácter obligatorio -evaluables mediante juicio de valor- Nazarés Intelligencia plantea una serie de funcionalidades adicionales (10) con carácter orientativo y no vinculante, fuera del alcance contractual. En consecuencia, los mismos no son recogidos en el ámbito del presente informe de valoración.

José Ángel Martínez
Director de Contratos del CTM