



Nº Expediente: 300/2022/00624 S2

ACTA VALORACIÓN CRITERIOS JUICIO DE VALOR, APERTURA CRITERIOS VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN.

En Madrid, a las 10:00 del día 10 de febrero de 2023, se reúne por videoconferencia la mesa de contratación del Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid para proceder a la ponderación asignada a los criterios dependientes de un juicio de valor, la apertura del sobre que contiene la proposición económica y la propuesta de adjudicación correspondiente a la proposición presentada en la licitación del contrato de SERVICIOS titulado “**SERVICIOS TI PARA EL MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA MINT DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID**”, para su adjudicación por procedimiento abierto.

La Mesa está constituida de la siguiente forma:

PRESIDENTE:

D. Álvaro López Manglano, Subdirector General de Gestión Económico-Financiera.

VOCALES:

D. Alberto Gallego Liberato, Vocal en representación de la Intervención General.

Dña. Sonia Méndez Urrutia, Vocal suplente del titular de la Asesoría Jurídica.

D. Sergio Rafael Caballero Benito, Subdirector General de Sistemas de Información Sectoriales.

D. Javier Delgado Bermejo, Jefe de Servicios Públicos Urbanos.

SECRETARIA:

Dña. Eva Sanchez Molina, Adjunta Departamento de Contratación.

Por la Presidencia de la Mesa de contratación, se tiene ésta por constituida compareciendo sus miembros ONLINE a través del sistema informático TEAMS, reflejando su válida composición e indicando el modo de celebración que es a distancia y mediante videoconferencia, de conformidad con lo establecido en art 17 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

En esta sesión se incorpora en representación de la Intervención General D. Alberto Gallego Liberato que, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 64 «Lucha contra la corrupción y prevención de los conflictos de intereses» de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y de conformidad con lo establecido artículo 23 «Abstención», de la Ley 40/2015, de 1 octubre, de Régimen Jurídico del Sector, declara no incurrir en ningún conflicto de interés, que pueda comprometer su imparcialidad e independencia e influir en el resultado del procedimiento de licitación.



146HVKNL40JSBFOD



En la sesión del 19 de enero de 2023 la Mesa acordó solicitar informe técnico sobre las proposiciones presentadas correspondientes a los criterios cuya ponderación dependen de un juicio de valor. Seguidamente y de conformidad con lo establecido en el artículo 30 del Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público y de acuerdo con el criterio de la Junta Consultiva de Contratación Pública del Estado (JCCPE), expediente 6/2018 se da lectura del informe elaborado por dichos servicios, que se acompaña a este Acta, con el siguiente resultado:

N1	N2	N3	CONCEPTO	PUNTOS MÁXIMOS		VIEWNEXT
1			CRITERIOS NO EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS	46		
	1.1		PLANTEAMIENTO Y COHERENCIA DE LA SOLUCIÓN GLOBAL	4		4,00
	1.2		PRESTACIÓN 1	11		8,25
		1.2.1	Modelo global de la solución		3	2,25
			Plan de gobierno del servicio	2		2
			Plan de calidad del servicio	1		0,25
		1.2.2	Modelo de gestión para el soporte a la operación y SICAM		4	4
		1.2.3	Modelo de gestión para el soporte de nivel 2 a los usuarios en el uso y explotación de los servicios implementados		4	2
	1.3		PRESTACIÓN 2	2		0,75
		1.3.1	Modelo de gestión propuesto para el mantenimiento correctivo y adaptativo		1	0,50
		1.3.2	Plan de calidad		1	0,25
	1.4		PRESTACIÓN 3	17		12,25
		1.4.1	Modelo global de la solución		5	1,25
		1.4.2	Modelo de gestión para el mantenimiento evolutivo y creación de nuevos servicios, y de la integración con sistemas de terceros		10	10,0
		1.4.3	Plan de calidad		2	1,0
	1.5		PRESTACIÓN 4	12		6,00
			Modelo de gestión de los servicios		9	4,5
			Plan de actualización tecnológica		3	1,5
			TOTAL	46		31,25



Información de Firmantes del Documento



MADRID

EVA MARÍA SÁNCHEZ MOLINA - ADJUNTA DEPARTAMENTO
ÁLVARO LÓPEZ MANGLANO - SUBDIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servpub.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 10/02/2023 12:13:28
Fecha Firma: 10/02/2023 13:00:33
CSV : 146HVKNL40JSBFOD





El apartado 19 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige este contrato establece que será necesario obtener un mínimo de 23 puntos en la relación de criterios no valorables en cifras o porcentajes. La empresa **VIEWNEXT, S.A.** alcanza la puntuación de **31,25 puntos**, por tanto, se propone su admisión a esta licitación.

A continuación, se procede a descryptar y abrir el sobre de criterios valorables en cifras o porcentajes que contiene la oferta económica, con el siguiente resultado:

Por un precio de 9.127.064,00 euros, al que corresponde por IVA la cuantía de 1.916.683,44 euros, totalizándose la oferta en 11.043.747,44 euros, siendo el desglose por prestaciones el siguiente a los efectos de valoración de las ofertas y facturación:

PRESTACIÓN 1: Servicios de soporte a la operación y SICAM, y el soporte de nivel 2 a usuarios en el uso y explotación de los servicios implementados

	Precio máximo (sin IVA)	Precio ofertado (sin IVA)
PRESTACIÓN 1	1.283.048,00 €	1.283.048,00 €

PRESTACIÓN 2: Servicios de mantenimiento correctivo y adaptativo del sistema de información MiNT

	Precio máximo (sin IVA)	Precio ofertado (sin IVA)
PRESTACIÓN 2	83.928,00 €	83.928,00 €

PRESTACIÓN 3: Servicios de mantenimiento correctivo y adaptativo del sistema de información MiNT Mantenimiento evolutivo, y creación de nuevos servicios en el sistema de información MiNT.

Al tratarse de "presupuesto máximo estimado" fijado por precios unitarios, indíquese el precio unitario del "Punto Función":

Concepto	Precio unitario máximo sin IVA	Precio ofertado sin IVA
Puntos función	504,00 euros	438,94 euros





Prestación 4: Servicios de administración, operación y mantenimiento de la infraestructura tecnológica que da soporte a la plataforma MiNT.

	Precio máximo sin IVA	Precio ofertado sin IVA
Prestación 4	919.800,00 euros	846.216,00 euros

Se ha comprobado por parte de la Mesa que la oferta de **VIEWNEXT, S.A.** no está incurso en valores anormales o desproporcionados por aplicación de los parámetros objetivos establecidos en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

Por la Mesa se propone como adjudicatario a la empresa **VIEWNEXT, S.A.** al ser el único licitador que ha presentado oferta y ajustarse a lo establecido en los pliegos, por un precio 9.127.064,00 euros, al que corresponde por IVA la cuantía de 1.916.683,44 euros, totalizándose la oferta en 11.043.747,44 euros, siendo el desglose por prestaciones el siguiente a los efectos de valoración de las ofertas y facturación:

PRESTACIÓN 1: Servicios de soporte a la operación y SICAM, y el soporte de nivel 2 a usuarios en el uso y explotación de los servicios implementados

	Precio máximo (sin IVA)	Precio ofertado (sin IVA)
PRESTACIÓN 1	1.283.048,00 €	1.283.048,00 €

PRESTACIÓN 2: Servicios de mantenimiento correctivo y adaptativo del sistema de información MiNT

	Precio máximo (sin IVA)	Precio ofertado (sin IVA)
PRESTACIÓN 2	83.928,00 €	83.928,00 €

PRESTACIÓN 3: Servicios de mantenimiento correctivo y adaptativo del sistema de información MiNT Mantenimiento evolutivo, y creación de nuevos servicios en el sistema de información MiNT.





Al tratarse de “presupuesto máximo estimado” fijado por precios unitarios, indíquese el precio unitario del “Punto Función”:

Concepto	Precio unitario máximo sin IVA	Precio ofertado sin IVA
Puntos función	504,00 euros	438,94 euros

Prestación 4: Servicios de administración, operación y mantenimiento de la infraestructura tecnológica que da soporte a la plataforma MiNT.

	Precio máximo sin IVA	Precio ofertado sin IVA
Prestación 4	919.800,00 euros	846.216,00 euros

La empresa **VIEWNEXT, S.A.**, aportó Documento Europeo Único de Contratación (DEUC). El órgano de contratación deberá requerir que acredite previamente a la adjudicación del contrato, la posesión y validez de los documentos a que se refiere el apartado 1 del artículo 140, de la LCSP y que constituya y deposite la garantía definitiva por importe de 456.353,20 euros.

Plazo total de ejecución: 24 meses, siendo la fecha prevista de inicio el 16 de junio de 2023, según lo establecido en el apartado 8 del Anexo I del PCAP.

Sin más que tratar se dan por finalizados los actos y la sesión.

Y para que conste y surta efectos en el expediente, de conformidad con lo establecido en el artículo 18 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, se extiende la presente acta en el lugar y día al principio indicados sometiéndose, por la Presidencia de la Mesa a aprobación, resultando aprobado por unanimidad de los asistentes.

LA SECRETARIA DE LA MESA

EL PRESIDENTE DE LA MESA





Núm. expediente	300/2022/00624
Título expediente	Contrato de servicios TI para el mantenimiento de la plataforma MiNT del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES



300/2022/00624

**INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS
NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES**

Información de Firmantes del Documento





Núm. expediente	300/2022/00624
Título expediente	Contrato de servicios TI para el mantenimiento de la plataforma MiNT del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

ÍNDICE

1 OBJETO 3

2 OFERTAS PRESENTADAS..... 3

3 ADMISIÓN DE OFERTAS..... 3

4 CRITERIOS DE ADJUDICACION..... 3

4.1 ÁRBOL DE VALORACIÓN 4

4.2 CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR. 5

4.2.1 Criterio 1.1 Planteamiento y coherencia de la solución global 5

4.2.2 Criterio 1.2 PRESTACIÓN 1.....¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

4.2.2.1 Criterio 1.2.1 modelo global de la solución 8

4.2.2.2 Criterio 1.2.2 modelo de gestión para el soporte a la operación y sicam..... 10

4.2.2.3 Criterio 1.2.3 modelo de gestión para el mantenimiento correctivo 11

4.2.2.4 Criterio 1.2.4 modelo de gestión para el soporte al despliegue y puesta en producción de servicios ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

4.2.2.5 Criterio 1.2.5 modelo de gestión para el soporte de nivel 2 a los usuarios en el uso y explotación de los servicios implementados. ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

4.2.3 Criterio 1.3 PRESTACIÓN 2..... 12

4.2.3.1 Criterio 1.3.1 modelo de gestión propuesto para el mantenimiento evolutivo, adaptativo y la creación de nuevos servicios ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

4.2.3.2 Criterio 1.3.2 herramientas para la cuantificación de puntos de función..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

4.2.4 CRITERIO 1.4 PRESTACIÓN 3 19

4.2.4.1 Criterio 1.4.1 modelo de gestión de los servicios..... 19

4.2.4.2 Criterio 1.4.2 plan de monitorización de la infraestructura 20

4.2.4.3 Criterio 1.4.3 plan de actualización tecnológica ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

5 CUADRO RESUMEN DE PUNTUACIONES OBTENIDAS 22



Información de Firmantes del Documento





Núm. expediente	300/2022/00624
Título expediente	Contrato de servicios TI para el mantenimiento de la plataforma MiNT del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

1 OBJETO

Este informe tiene por objeto la evaluación de las ofertas presentadas a la licitación número 300/2022/000624 del Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM, en adelante) para los criterios no valorables en cifras o porcentajes.

Las referencias empleadas en las valoraciones con respecto a páginas de una oferta deberán entenderse siempre en relación al documento digital presentado.

2 OFERTAS PRESENTADAS

Las empresas que han presentado oferta son:

1. VIEWNEXT, S.A.

3 ADMISIÓN DE OFERTAS

La mesa de contratación de IAM, reunida el 19 de enero de 2022 ha acordado la admisión de la única oferta, presentada por la empresa Viewnext S.A.

4 CRITERIOS DE ADJUDICACION

Los criterios no valorables mediante fórmulas valoran diversos aspectos relacionados con:

- Planteamiento y coherencia de la solución global
- Modelo global y de gestión para las distintas prestaciones
- Actualización tecnológica
- Plan de calidad

Se valorará la coherencia y visión global que se aporta al planteamiento global de la solución, sobre todo en relación con la coherencia y viabilidad de la prestación de todos los servicios incluidos en las cuatro prestaciones. También se tendrán en cuenta la descripción de cómo el licitador propone abordar los servicios, tanto a nivel técnico como funcional, que posibilite la prestación de los servicios con la máxima calidad y eficiencia. Asimismo, se tendrán en cuenta posibles valores añadidos respecto a lo establecido en el pliego de prescripciones técnicas que aporten valor a las prestaciones objeto del contrato.





Núm. expediente	300/2022/00624
Título expediente	Contrato de servicios TI para el mantenimiento de la plataforma MiNT del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

4.1 ÁRBOL DE VALORACIÓN

La valoración de los licitadores se realizará en base a los siguientes criterios y puntuaciones:

Tabla 1

N1	N2	N3	Concepto	% N1	Puntos				Sobre	Fase
					N1	N2	N3	N4		
1			CRITERIOS NO EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS	46%	46				2	1
	1.1		Planteamiento y coherencia de la solución global			4				
	1.2		PRESTACIÓN 1			11				
		1.2.1	Modelo global de la solución				3		2	1
			Plan de gobierno del servicio					2		
			Plan de calidad del servicio					1		
		1.2.2	Modelo de gestión para el soporte a la operación y SICAM				4		2	1
		1.2.3	Modelo de gestión para el soporte de nivel 2 a los usuarios en el uso y explotación de los servicios implementados				4			
	1.3		PRESTACIÓN 2			2				
		1.3.1	Modelo de gestión propuesto para el mantenimiento correctivo y adaptativo				1			
		1.3.2	Plan de calidad				1			
	1.4		PRESTACIÓN 3			17				
		1.4.1	Modelo global de la solución				5		2	1
		1.4.2	Modelo de gestión para el mantenimiento evolutivo y creación de nuevos servicios, y de la integración con sistemas de terceros				10			
		1.4.3	Plan de calidad				2			
	1.5		PRESTACIÓN 4			12				
		1.5.1	Modelo de gestión de los servicios				9			
		1.5.2	Plan de actualización tecnológica				3			
2			CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS	54%	54					
	2.1		Oferta económica			54			3	2
TOTAL					100					
Porcentaje de criterios valorables en cifras o porcentajes					54%					
Puntos máximos posibles para la fase 1					46					





Núm. expediente	300/2022/00624
Título expediente	Contrato de servicios TI para el mantenimiento de la plataforma MiNT del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 146.3 de la LCSP y en el apartado 19 del Anexo I del PCAP, los licitadores que presenten ofertas que no superen el umbral del 50% en el conjunto de los criterios relacionados con la calidad, serán excluidos del proceso selectivo. Los criterios relacionados con la calidad en este expediente de contratación son todos los criterios no evaluables mediante fórmulas. Dichos criterios suman un total de 46 puntos, por lo que aquellos licitadores que no obtengan una **puntuación mínima de 23 puntos** en la valoración de los criterios no valorables mediante fórmulas serán excluidos del procedimiento.

4.2 CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR.

VALORACIÓN DE LA EMPRESA VIEWNEXT

4.3 CRITERIO 1.1 PLANTEAMIENTO Y COHERENCIA DE LA SOLUCIÓN GLOBAL

Las características de este criterio son las siguiente:

Puntos máximos	4 puntos.
Tipo de criterio	Maximizar

En este punto se valorará la oferta técnica en su globalidad, la coherencia de los servicios ofertados en ambas prestaciones y las relaciones entre ello, y en general la viabilidad del proyecto ofertado.

La valoración de este apartado se hará de acuerdo con la siguiente tabla:

Sobresaliente	4 puntos
Notable	2 puntos
Bien	1 punto
Suficiente	0 puntos

Explicación de la valoración:

El planteamiento global de la solución se enmarca en la Estrategia de Transformación Digital Para la Ciudad de Madrid.

Los ejes transversales en los que se basa la oferta técnica son:

- Apertura y Transparencia. La evolución de Mint debe entenderse como prestadora de servicios de todas las Áreas de Gobierno en relación con la gestión territorial de la ciudad, sus activos y servicios de negocio y ello implicará la utilización de todas sus capacidades y compartir la información.
- Aseguramiento y Control de la Calidad, a través de los Planes de Calidad y Mejora Continua, poniendo énfasis en tres aspectos diferenciados de la calidad: Producto, Servicio y Proceso e incorporando la visión de la satisfacción del usuario.





Núm. expediente	300/2022/00624
Título expediente	Contrato de servicios TI para el mantenimiento de la plataforma MiNT del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

- Arquitectura corporativa. Alineamiento de la Plataforma con la arquitectura y *framework* de desarrollo corporativo del IAM. Propuesta de a IAM nuevas tecnologías y componentes a su arquitectura y *framework* que permitan dar servicio a las necesidades de los usuarios en temas como ingesta de datos en tiempo real, disponibilización de la información vía interfaces, etc.
- Seguridad. Se propone un modelo integral para su gestión proactiva durante todo el ciclo de vida de las aplicaciones llamado *Secure Software Development Life Cycle* (S-SDLC). Se propone incorporar dentro del alcance del proyecto un espacio dedicado a tratar los temas de seguridad y asegurar el alineamiento proactivo con el equipo del Centro de Ciberseguridad del Ayuntamiento de Madrid.
- Innovación: Considera la utilización de nuevas tecnologías e introducir nuevos paradigmas relacionados con los ámbitos de IoT, Inteligencia Artificial, sensorización, recepción y gestión de datos de sensórica, Big Data, Analítica Avanzada, Gestión de Información Geográfica, APIs estándar, Microservicios, Data Science. El licitador se compromete a aportar, en el marco de la prestación 3, el personal técnico cualificado para abordar este tipo de proyectos de innovación
- Modelo Operativo de Servicios Integrados (ISOM), basado en la ruptura de silos dentro de la organización, automatización de servicios, procesos y metodologías, y toma de decisiones orientado a la aportación de valor.

La oferta del licitador incluye, más específicamente, los siguientes puntos de valor:

2. Transición acelerada, iniciando desde el minuto 1 la dotación de equipos y aseguramiento de la continuidad del servicio.
3. Monitorización activa de negocio y funcional
4. Automatización de procedimientos
5. Construcción de un cuadro de mandos del servicio con Power BI, integrando indicadores de seguimiento que permitirá medir el cumplimiento de los ANS y gestionar mejor los servicios de cada prestación (punto 3.3.6.1 de la oferta)
6. Automatización de pruebas funcionales y de regresión (herramienta Robot Framework)
7. Aporte de una nueva herramienta de estimación de puntos función desarrollada siguiendo la metodología IFPUG (punto 6.2.1.3.3.1.1 de la oferta)
8. Incorporamos capacidades cognitivas, basado en sistema de inteligencia artificial Watson Assistant y motor de búsqueda analítica Elasticsearch.
9. Designación de un responsable de Seguridad, interlocutor único en esa materia para IAM.





Núm. expediente	300/2022/00624
Título expediente	Contrato de servicios TI para el mantenimiento de la plataforma MiNT del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

10. Propuesta de realización de encuestas de satisfacción del servicio periódicas para medir la satisfacción subjetiva de los usuarios
11. Plan de actualización tecnológica (punto 5.1.4.2 de la oferta del licitador) realista y compatible con el resto de evolutivos, así como una actualización de infraestructura (punto 7.2 de la oferta del licitador) alineada que aporte mejoras a IAM

En el punto 3.3, el licitador expone y desarrolla con detenimiento en 36 páginas el Modelo de Gestión Global de la Solución, que incluye: modelo operativo global, el plan de proyecto, equipo, el modelo de gobierno global, el modelo de relación e interlocución con terceros, seguimiento, monitorización y control de servicios, seguimiento de la satisfacción del servicio, la gestión de versiones y despliegues y el modelo metodológico. En el modelo operativo global se presenta un esquema muy detallado con todos los flujos de entrada de demanda, las funciones y servicios de las prestaciones y su interrelación, roles a incorporar y aceleradores y mejoras propuestas. El equipo propuesto presenta una estructura muy adecuada a las necesidades del proyecto, proponiendo un Responsable para las prestaciones 1 y 2, al menos 2 Jefes de Proyecto, un experto en Maximo y otro en aplicaciones Java en el marco del framework de desarrollo del IAM para la prestación 3, y un Responsable para la prestación 4.

Como mejora al equipo ofertado se incluye un Director Ejecutivo con capacidad de influencia en la compañía por considerar a IAM como gran cuenta, y un Socio asociado de IBM de coordinación global dentro del grupo IBM para peticiones en relación con nuevas tecnologías solicitadas en el PPTP. También es de destacar la oferta de una Oficina de Calidad y Seguridad. Por otra parte, el licitador propone, entre otros, el Comité de Demanda y Capacidad y el de Riesgos y Calidad, el de Coordinación Tecnológica, para asegurar el alineamiento de la arquitectura y alternativas tecnológicas desencadenadas como consecuencia de solicitudes de las unidades de negocio.

Para el seguimiento, monitorización y control de los servicios, el licitador propone dos herramientas: Cuadros de Mando con Power BI, al objeto de consolidar un número significativo de variables representativas para el seguimiento del servicio, e Informes de servicio de diferente tipología y frecuencia. En cuanto a las metodologías de gestión de proyectos, se propone continuar con la implementación que hace IBM del PMI, además de introducir Kanban para la gestión y operación del día a día, metodología Bi-Modal combinando Waterfall con Agile (Scrum) para los desarrollos, en función de las características de los mismos. Para la prestación 4 se propone Lean IT. Por todo ello, se considera que la propuesta de este punto 3.3 es muy completa, cubriendo ampliamente las prescripciones del PPTP.

En el punto 3.4 se desarrolla el Plan de Calidad basado en el Aseguramiento y Control de la Calidad a través de los Planes de calidad y mejora continua de cada prestación, poniendo énfasis en tres aspectos diferenciados de la calidad: Producto, Servicio y Proceso. Para ello, se propone la incorporación de una Oficina de Gestión de Calidad ya mencionada

En el punto 3.5 se desarrolla el plan de formación y transferencia de conocimientos. La formación ofertada será preferentemente telemática, pero también podrá ser presencial. Como





Núm. expediente	300/2022/00624
Título expediente	Contrato de servicios TI para el mantenimiento de la plataforma MiNT del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

mejora al PPTP, el licitador ofrece sin coste adicional, 10 cursos de 10 horas de duración cada uno, en diferentes materias relacionadas con la plataforma Mint, MAXIMO, gestión de incidencias y estimaciones de esfuerzo, LEAN y monitorización y reporting.

En cuanto al modelo de transición y devolución, en el punto 3.6 se especifican sendos planes de transición y devolución (4 meses antes de la finalización del contrato)

El aparato de seguridad, punto 3.7 de la oferta, indica que las medidas de seguridad que se aplicarán serán las que correspondan al Anexo II del R.D. 311/2022, de 3 de mayo del ENS, principalmente para sistemas de categoría MEDIA tal y como se establece en el Anexo VI del pliego técnico. Se realizará un análisis de riesgos conforme al ENS (Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo) para los servicios que el Ayuntamiento vaya a prestar en base al alcance de la presente propuesta. Se llevará a cabo siguiendo una metodología alineada con las guías CCN-STIC de la serie 800. El desarrollo del Análisis de Riesgos se basará en la metodología MAGERIT.

Finalmente, se ofrece un Plan de Continuidad de Negocio bastante adecuado.

En resumen, la valoración de este punto, tanto por su contenido, como por las metodologías y planificaciones expuestas, merecen la calificación de Sobresaliente.

Puntuación sin normalizar: 4 puntos

Puntuación normalizada: 4 puntos

4.4 CRITERIO 1.2 PRESTACIÓN 1

4.4.1 CRITERIO 1.2.1 MODELO GLOBAL DE LA SOLUCIÓN

Las características de este criterio son las siguientes:

Puntos máximos	3 puntos.
Tipo de criterio	Maximizar

Subcriterio Plan de gobierno del servicio

Se valorará el plan general que regirá la gestión del servicio que incluirá el Plan para la Dirección del Proyecto.

También se valorarán las herramientas informáticas propuestas y aportadas por el licitador, sin coste adicional para IAM, para facilitar las actividades a desarrollar en los grupos de procesos de planificación, ejecución, seguimiento y control, y cierre del proyecto.

Puntos máximos	2 puntos.
Tipo de criterio	Maximizar



10901GGP2CPJ6078





Núm. expediente	300/2022/00624
Título expediente	Contrato de servicios TI para el mantenimiento de la plataforma MiNT del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

La valoración de este apartado se hará de acuerdo con la siguiente tabla:

Sobresaliente	4 puntos
Notable	2 puntos
Bien	1 punto
Suficiente	0 puntos

La calificación suficiente implica el cumplimiento estricto de las prescripciones técnicas solicitadas sin aportación de valor añadido. Se procederá a la normalización de las puntuaciones obtenidas para referenciarlos a los puntos máximos.

Explicación de la valoración:

Para el Plan de Gobierno del Servicio el licitador propone un servicio end to end que considere el mismo de una forma global, eliminando silos de información y gestión e introduciendo los paradigmas de seguimiento activo y mejora continua. Para ello, propone la utilización de ciertas herramientas para la correcta trazabilidad de la actividad, algunas de ellas ya utilizadas en IAM.

Por otra parte, el licitador propone un Plan de Monitorización Global mejorada incluyendo no solo la monitorización de la infraestructura, sino también realizar una monitorización de negocio y una monitorización funcional. También se oferta sin coste para IAM la implementación de un catálogo de procedimientos a automatizar y la utilización de capacidades cognitivas por el equipo de prestación 1 a través del buscador cognitivo para la resolución de peticiones basado en sistema de inteligencia artificial Watson Assistant y motor de búsqueda analítica Elasticsearch, disponible únicamente en la red del licitador.

Finalmente, en el punto 4.1.3.5 se expone la automatización del cálculo de los ANS y en el 4.1.4 el Plan de Transferencia de los nuevos desarrollos a la Prestación 1.

Calificación: Sobresaliente

Puntuación sin normalizar: 4 puntos

Puntuación normalizada: 2 Puntos

Subcriterio Plan de calidad del servicio

Se valorará el plan de calidad ofertado.

Puntos máximos	1 puntos.
Tipo de criterio	Maximizar

La valoración de este apartado se hará de acuerdo con la siguiente tabla:

Sobresaliente	4 puntos
Notable	2 puntos



10901GGP2CPJ6078



Núm. expediente	300/2022/00624
Título expediente	Contrato de servicios TI para el mantenimiento de la plataforma MiNT del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

Bien	1 puntos
Suficiente	0 puntos

La calificación suficiente implica el cumplimiento estricto de las prescripciones técnicas solicitadas sin aportación de valor añadido. Se procederá a la normalización de las puntuaciones obtenidas para referenciarlos a los puntos máximos.

Explicación de la valoración:

En el 4.1.5 se presenta el Plan de Calidad para esta prestación, además del plan de Calidad para el Servicio global, y de cara a mejorar la calidad de la prestación se ofrece complementar con la medición de la satisfacción del usuario y con otras métricas cuantitativas y cualitativas del desempeño asociado a los servicios incluidos en esta prestación que provendrán de las herramientas de gestión existentes en IAM. Por todo ello se considera adecuada con la Calificación: Bien.

Puntuación sin normalizar: 1 puntos
Puntuación normalizada: 0,25 Puntos

4.4.2 CRITERIO 1.2.2 MODELO DE GESTIÓN PARA EL SOPORTE A LA OPERACIÓN Y SICAM

Se valorará el modelo de gestión y procedimientos de actuación y escalado necesario para establecer un servicio de seguimiento hasta su cierre de las consultas, incidencias y peticiones en relación con los servicios TIC y las aplicaciones informáticas que constituyen la plataforma Mint, así como para el cumplimiento de los ANS establecidos.

También se valorarán las propuestas de procesos y herramientas para la integración de los servicios de soporte con los servicios de soporte de primer nivel de SICAM en IAM.

Las características de este criterio son las siguientes:

Puntos máximos	4 puntos.
Tipo de criterio	Maximizar

La valoración de este apartado se hará de acuerdo con la siguiente tabla:

Sobresaliente	4 puntos
Notable	2 puntos
Bien	1 punto
Suficiente	0 puntos

La calificación suficiente implica el cumplimiento estricto de las prescripciones técnicas solicitadas sin aportación de valor añadido. Se procederá a la normalización de las puntuaciones obtenidas para referenciarlos a los puntos máximos.





Núm. expediente	300/2022/00624
Título expediente	Contrato de servicios TI para el mantenimiento de la plataforma MiNT del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

Explicación de la valoración:

En el punto 4.2 el licitador expone el modelo de gestión del soporte a la operación y SICAM, con la inclusión de un diagrama de flujos dependiendo de varias casuísticas, muy detallado en cuanto a los porcentajes de cada uno de los posibles casos de incidencias o peticiones. Se propone una formación específica para SICAM al objeto de que sea capaz de resolver en este nivel el 20% de los tickets. También, para mejorar la calidad del servicio, se propone que todas aquellas incidencias que los usuarios registren en Easydro se deriven directamente al equipo de soporte de Viewnext sin pasar por la atención previa de SICAM.

En el punto 4.2.1.2 se explica el proceso para la ejecución de un encargo, que sigue básicamente el actual procedimiento en vigor en IAM, pero que se especifica con especial detalle.

Para el soporte a la operación, en el punto 4.2.2 se propone realizar una labor preventiva realizando una monitorización funcional del correcto funcionamiento de las aplicaciones que se consideran más críticas y vulnerables, mediante el uso de herramientas tipo Grafana, diseño de alertas automáticas o procedimientos en tiempo real. Para el soporte extendido en los tramos 2 y 3 explicitados en el PPTP, el licitador propone dotar a su equipo de dispositivos móviles para recibir los tickets de Remedy y la utilización de Jira en los mismos al objeto de poder realizar un seguimiento en tiempo real del estado de las incidencias. También se propone dotar al equipo del horario extendido de herramientas de gestión del conocimiento, cuadros de mando, mapas de interlocutores y grupos de Teams al objeto de mejorar la calidad del servicio en este horario extendido.

La calificación de este punto se considera Sobresaliente.

Puntuación sin normalizar: 4 puntos

Puntuación normalizada: 4 Puntos

4.4.3 CRITERIO 1.2.3 MODELO DE GESTIÓN PARA EL SOPORTE DE NIVEL 2 A LOS USUARIOS EN EL USO Y EXPLOTACIÓN DE LOS SERVICIOS IMPLEMENTADOS

Se valorará el modelo de gestión ofertado por el licitador para dar soporte a los usuarios en el uso y explotación de los servicios implementados en la plataforma MiNT teniendo en cuenta que el objetivo de este servicio es facilitar en todo momento la usabilidad de los servicios TI y la resolución de los problemas de los usuarios en relación con este tema. Así mismo, se tendrá en cuenta el plan general de formación ofertado por el licitador para la capacitación de los usuarios en el uso de los sistemas o servicios evolucionados o de nueva creación.

Las características de este criterio son las siguientes:

Puntos máximos	4 puntos.
----------------	-----------



10901GGP2CPJ6078



Núm. expediente	300/2022/00624
Título expediente	Contrato de servicios TI para el mantenimiento de la plataforma MiNT del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

Tipo de criterio	Maximizar
------------------	-----------

La valoración de este apartado se hará de acuerdo con la siguiente tabla:

Sobresaliente	4 puntos
Notable	2 puntos
Bien	1 punto
Suficiente	0 puntos

La calificación suficiente implica el cumplimiento estricto de las prescripciones técnicas solicitadas sin aportación de valor añadido. Se procederá a la normalización de las puntuaciones obtenidas para referenciarlos a los puntos máximos.

Explicación de la valoración:

En el punto 4.3.1.de la oferta se expone el modelo de gestión, indicando que será similar al ya expuesto en el anterior punto. En el punto 4.3.2. se expone el plan de formación a usuarios de nivel 2, indicando los refuerzos formativos en diferentes situaciones, lo cual se considera adecuado para las necesidades del IAM, según la experiencia acumulada durante varios años. Finalmente, en el punto 4.4 se expone sucintamente el modelo de gestión para la coordinación del soporte al despliegue, en el que se incluye un plan de comunicaciones.

La puntuación es de Notable.

Puntuación sin normalizar: 2 puntos

Puntuación normalizada: 2 Puntos

4.5 CRITERIO 1.3 PRESTACIÓN 2

4.5.1 CRITERIO 1.3.1. MODELO DE GESTIÓN PROPUESTO PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y ADAPTATIVO

Se valorará el modelo de gestión para acometer el mantenimiento correctivo y adaptativo de la plataforma MiNT teniendo en cuenta todas sus implicaciones, según los establecido en los puntos 5.2.3 y 5.2.4 del PPTP de este contrato.

Las características de este criterio son las siguientes:

Puntos máximos	1 puntos.
Tipo de criterio	Maximizar

La valoración de este apartado se hará de acuerdo con la siguiente tabla:

Sobresaliente	4 puntos
Notable	2 puntos



10901GGP2CPJ6078





Núm. expediente	300/2022/00624
Título expediente	Contrato de servicios TI para el mantenimiento de la plataforma MiNT del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

Bien	1 punto
Suficiente	0 puntos

La calificación suficiente implica el cumplimiento estricto de las prescripciones técnicas solicitadas sin aportación de valor añadido. Se procederá a la normalización de las puntuaciones obtenidas para referenciarlos a los puntos máximos.

Explicación de la valoración:

En el punto 5.1.3 se desarrolla el modelo de gestión para el mantenimiento correctivo. Como mejora sobre pliego se propone que todas aquellas incidencias que los usuarios registren en Easydro se deriven directamente al equipo del licitador sin pasar por la atención previa de SICAM. De esta forma se aumentará la calidad del Servicio porque será revisado por un equipo de soporte con mayor conocimiento específico de las aplicaciones que SICAM y se aumentará la rapidez de la solución porque se ahorra el paso intermedio de SICAM. Se utilizará la integración existente entre el JIRA corporativo de IAM y Remedy para recuperar los datos relevantes (nº, descripción, fecha asignación, documentos adjuntos) del ticket Remedy y registrarlos en JIRA.

Se hace una descripción pormenorizada del procedimiento a seguir para la gestión de un correctivo. En el punto 5.1.3.2. se describe con cierto detalle el procedimiento para gestionar y resolver los correctivos críticos y no críticos, tanto para el producto Maximo como los desarrollos basados en SW abierto, que se considera adecuado.

En el punto 5.1.4.1. se expone el modelo de gestión de mantenimiento adaptativo. Para evitar conflictos con otros tipos de flujos, el licitador propone la creación de un “Nuevo flujo adaptativo” en la herramienta JIRA corporativa.

En el punto 5.1.4.2. el licitador propone una serie de mejoras a consensuar con IAM, como la migración de IHS a Apache de los frontales web utilizados para AppConnect y el tuning de las BBDD DB2 (Maximo y Auditoria). En el caso del producto MAXIMO se propone minimizar la afectación de una instalación de parches a la realización en paralelo de los desarrollos de evolutivos o correctivos utilizando un entorno separado para testear inicialmente los parches. También se propone hacer coincidir los despliegues de los adaptativos con los planificados de las *releases* de correctivo y evolutivo para provechar las sinergias y reducir los tiempos de no disponibilidad de los sistemas debidos a despliegues.

Calificación: Notable

Puntuación sin normalizar: 2 puntos

Puntuación normalizada: 0,50 puntos

4.5.2 CRITERIO 1.3.2 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO





Núm. expediente	300/2022/00624
Título expediente	Contrato de servicios TI para el mantenimiento de la plataforma MiNT del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

Se valorará el plan de calidad presentado.

Las características de este criterio son las siguientes:

Puntos máximos	1 puntos.
Tipo de criterio	Maximizar

La valoración de este apartado se hará de acuerdo con la siguiente tabla:

Sobresaliente	4 puntos
Notable	2 puntos
Bien	1 punto
Suficiente	0 puntos

La calificación suficiente implica el cumplimiento estricto de las prescripciones técnicas solicitadas sin aportación de valor añadido. Se procederá a la normalización de las puntuaciones obtenidas para referenciarlos a los puntos máximos.

Explicación de la valoración:

En el punto 5.2 se explicita el Plan de Calidad para esta prestación, la oferta valorada presenta de forma adicional otras dimensiones a incluir en el plan de calidad que incluyen:

- la medición de la satisfacción del usuario
- la transformación digital y la innovación.

Se valora que mejora los requisitos mínimos

Calificación: Bien

Puntuación sin normalizar:	1 punto
Puntuación normalizada:	0,25 Puntos

4.6 CRITERIO 1.4 PRESTACIÓN 3

4.6.1 CRITERIO 1.4.1 MODELO GLOBAL DE LA SOLUCIÓN

Se valorará la propuesta global del licitador en relación con esta prestación, bajo una visión de 360 grados, con inclusión de todos los aspectos encaminados a la consecución de la excelencia en los servicios prestados. Se tendrá un especial interés en las propuestas innovadoras en los ámbitos de Smart City y Data Science aplicados a la gestión de los servicios públicos urbanos.

Las características de este criterio son las siguientes:

Puntos máximos	5 puntos.
Tipo de criterio	Maximizar



10901GGP2CPJ6078





Núm. expediente	300/2022/00624
Título expediente	Contrato de servicios TI para el mantenimiento de la plataforma MiNT del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

La valoración de este apartado se hará de acuerdo con la siguiente tabla:

Sobresaliente	4 puntos
Notable	2 puntos
Bien	1 punto
Suficiente	0 puntos

La calificación suficiente implica el cumplimiento estricto de las prescripciones técnicas solicitadas sin aportación de valor añadido. Se procederá a la normalización de las puntuaciones obtenidas para referenciarlos a los puntos máximos.

Explicación de la valoración:

En el punto 6.1 de la oferta del licitador se indica que los miembros de los equipos de esta prestación tendrán un conocimiento profundo de los sistemas incluidos en el alcance del pliego bien por haber participado en la implantación o mantenimiento de la plataforma o por haber sido formados y transferido el conocimiento antes de su incorporación al proyecto, según el Plan de formación al equipo de proyecto. El licitador indica que el equipo del proyecto será operativo desde el primer día del contrato, continuando de forma inmediata con los proyectos de la Cartera de Proyectos.

En el punto 6.1.2 se especifica la incorporación de al menos 2 Jefes de Proyecto para reducir el volumen de encargos a gestionar y asegurar la calidad de los trabajos, disponibilidad de un experto para cada una de las metodologías que componen la plataforma, incorporación de expertos en metodologías de estimación de esfuerzos, disponibilidad de un Arquitecto (no se da el detalle si es de desarrollo software o de sistemas).

En el punto 6.1.3 se hacen varias propuestas de innovación en el marco de Smart City y Data Science, alguna de ellas de interés, como la propuesta para Zonas Verdes o la evolución de los Datasets según un diseño de arquitectura combinando productos licenciados disponibles en IAM y Open Source.

Calificación: Bien

Puntuación sin normalizar: 1 puntos

Puntuación normalizada: 1,25 puntos

4.6.2 CRITERIO 1.4.2 MODELO DE GESTIÓN PARA EL MANTENIMIENTO EVOLUTIVO Y CREACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS, Y DE LA INTEGRACIÓN CON SISTEMAS DE TERCEROS



10901GGP2CPJ6078



Núm. expediente	300/2022/00624
Título expediente	Contrato de servicios TI para el mantenimiento de la plataforma MiNT del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

El licitador deberá exponer con especial detenimiento el modelo de gestión a aplicar para dar respuesta a las necesidades de evolución de las aplicaciones y a la creación de nuevos servicios, según se indica genéricamente en los puntos 5.3.2 a 5.3.5 del PPTP,. Además, se valorará el modelo de integración con sistemas de terceros.

Las características de este criterio son las siguientes:

Puntos máximos	10 puntos.
Tipo de criterio	Maximizar

La valoración de este apartado se hará de acuerdo con la siguiente tabla:

Sobresaliente	4 puntos
Notable	2 puntos
Bien	1 punto
Suficiente	0 puntos

La calificación suficiente implica el cumplimiento estricto de las prescripciones técnicas solicitadas sin aportación de valor añadido. Se procederá a la normalización de las puntuaciones obtenidas para referenciarlos a los puntos máximos.

Explicación de la valoración:

En el punto 6.2.1 de la oferta se desarrolla pormenorizadamente el modelo de gestión para la prestación 3. Se hace una descripción del protocolo seguido en el contrato actual utilizando la herramienta JIRA y los estados por los que pasa una solicitud de desarrollo. En la ejecución del encargo se describen las tipologías Análisis, Historia y Épica, tal y como se vienen utilizando en el actual contrato de mantenimiento. En todo caso, la descripción que se hace del procedimiento a seguir para la gestión de una solicitud de desarrollo está muy detallada y se especifican cada uno de los posibles casos de uso, describiendo el ciclo de vida completo, desde el análisis funcional y de requisitos hasta el despliegue en producción de los desarrollos realizados.

En el punto 6.2.1.3 se expone el procedimiento para la valoración y estimación de los trabajos. En caso de surgir discrepancias en cuanto a la valoración, para resolverlas, el licitador propone establecer mesas de discrepancias que permitan, en caso de no conformidad con una estimación, resolver de forma ágil los casos de conflicto concretos que puedan surgir. Estas mesas de discrepancias tratarán de identificar y resolver las posibles interpretaciones subjetivas de los diferentes parámetros que influyen en el uso de la herramienta de estimación.

En el punto 6.2.1.3.2 se presenta una nueva herramienta de estimación de esfuerzos. También se ofrece una formación en la metodología IFPUG (International Function Points Users Groups) a personal de IAM. La propuesta se basa en utilizar diferentes métricas en

Información de Firmantes del Documento





Núm. expediente	300/2022/00624
Título expediente	Contrato de servicios TI para el mantenimiento de la plataforma MiNT del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

función de la información disponible y del momento temporal de la estimación, alto nivel o detallada. Para alto nivel, Simple Function Points (SFP); para detallada, metodología IFPUG con las adaptaciones NESMA para proyectos de evolutivos, y metodología SNAP para configuraciones sobre productos como MAXIMO. El juicio experto se utilizaría en todos aquellos casos en los que no sea factible aplicar las anteriores metodologías. En los siguientes subapartados de este punto, el licitador expone las metodologías de puntos de función, puntos de función NESMA, Puntos SNAP, SFP y juicio experto, y su utilización en cada caso de estimación en el ámbito del proyecto. El licitador presenta detalladamente una herramienta de estimación que integra las mencionadas metodologías, desarrollada en Excel, y sin coste adicional para el contrato. Esta herramienta integra en diferentes pestañas las tecnologías de valoración descritas. Dichas metodologías y herramienta pueden ser de gran interés para el contrato dado que la herramienta utilizada actualmente para la valoración de esfuerzos adolece de ciertas carencias, lo cual provoca situaciones de bloqueo en algunas estimaciones.

Finalmente, el licitador presenta una alternativa de herramienta de valoración, denominada Quanter, pero que tiene coste de licenciamiento. El licitador se compromete a desarrollar un proyecto piloto para valorar esta herramienta, presentando un plan de implantación para la misma y con una duración de 3 meses.

En el punto 6.2.1.4 se expone la gestión de la demanda, mediante el Comité de Demanda. En este comité se propone revisar la priorización y planificación de cada petición (gran evolutivo, nuevo servicio, funcionalidad adicional) como mínimo en los siguientes momentos temporales del flujo de proceso:

- al recibir el encargo por parte de IAM,
- al hacer la estimación ALTO NIVEL
- y al terminar el análisis técnico, funcional y la estimación de esfuerzos

De esta forma que una petición que en la primera priorización podría haber resultado como prioritaria de acometer, en la segunda puede bajar de prioridad por costes y presupuestos, u otros motivos. El Comité Técnico semanal vendría funcionando de igual forma que en el contrato actual.

En el punto 6.2.2 se presenta el modelo de integración con sistemas de terceros, basado en la experiencia que tiene el licitador en los sistemas que interoperan con Mint, comunicación y coordinación con os responsables de los sistemas externos y el uso de protocolos y estándares, a los que se incorporan un ciclo de pruebas. La integración con sistemas internos se propone hacerla siempre a través del SIO y las integraciones con empresas externas a través de protocolo Mint. Las integraciones de sensores, se propone estudiar caso a caso y decidir si deben realizarse vía Protocolo MiNT o con nuevos paradigmas.

Por todo lo expuesto, se otorga la calificación de Sobresaliente

Puntuación sin normalizar: 4 puntos



10901GGP2CPJ6078



Núm. expediente	300/2022/00624
Título expediente	Contrato de servicios TI para el mantenimiento de la plataforma MiNT del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

Puntuación normalizada: 10 puntos

4.6.3 CRITERIO 1.4.3 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO

Se valorará el Plan de Calidad presentado.

Las características de este criterio son las siguientes:

Puntos máximos	2 puntos.
Tipo de criterio	Maximizar

La valoración de este apartado se hará de acuerdo con la siguiente tabla:

Sobresaliente	4 puntos
Notable	2 puntos
Bien	1 punto
Suficiente	0 puntos

La calificación suficiente implica el cumplimiento estricto de las prescripciones técnicas solicitadas sin aportación de valor añadido. Se procederá a la normalización de las puntuaciones obtenidas para referenciarlos a los puntos máximos.

Explicación de la valoración:

En el punto 6.3 se establece el Plan de Calidad para esta prestación, fundamentado en los siguientes tres aspectos de la calidad: Producto, Servicio y Proceso. Además de los indicadores establecidos en el PPTP mediante los ANS de la prestación 3, el licitador propone la creación de 6 indicadores más en relación con la satisfacción del usuario, el nivel de calidad de la documentación entregada, satisfacción con las pruebas de usuario, entre otros.

El Plan de Calidad presentado sigue los estándares usuales, con la realización de las pruebas estándar e introduciendo automatizaciones para dichas pruebas. En concreto, se ofrece como mejora incluir una iniciativa de automatización de pruebas funcionales para los módulos y las API REST y Web Services de algunos de los sistemas de la plataforma.

Para la implantación de la automatización de pruebas de regresión se propone la utilización de la herramienta Robot Framework, ya que es gratuita, open source y multiplataforma. Para la automatización de las pruebas de aplicaciones web se utilizará la librería Selenium de Robot Framework. El licitador propone realizar una evaluación inicial para seleccionar tres aplicaciones y hasta 50 servicios rest/web con ayuda de IAM, con cargo a prestación 3, se realizarán pruebas de concepto si es necesario para garantizar la viabilidad de la automatización. Cuando la automatización de pruebas haya alcanzado un grado de madurez adecuado, el licitador planteará la incorporación de la misma en la arquitectura de DevOps para implantar el proceso de testing continuo.

Información de Firmantes del Documento



10901GGP2CPJ6078





Núm. expediente	300/2022/00624
Título expediente	Contrato de servicios TI para el mantenimiento de la plataforma MiNT del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

Calificación: Notable

Puntuación sin normalizar: 2 puntos

Puntuación normalizada: 1 puntos

4.7 CRITERIO 1.5 PRESTACIÓN 4

4.7.1 CRITERIO 1.5.1 MODELO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

Las características de este criterio son las siguientes:

Puntos máximos	9 puntos.
Tipo de criterio	Maximizar

Se valorará el modelo de gestión de los servicios de administración, operación y mantenimiento, en relación con los procedimientos de actuación y escalado de incidencias y peticiones, la gestión de la monitorización de la infraestructura y los planes de actualización y mejora que se lleven a cabo.

La valoración de este apartado se hará de acuerdo con la siguiente tabla:

Sobresaliente	4 puntos
Notable	2 puntos
Bien	1 punto
Suficiente	0 puntos

La calificación suficiente implica el cumplimiento estricto de las prescripciones técnicas solicitadas sin aportación de valor añadido. Se procederá a la normalización de las puntuaciones obtenidas para referenciarlos a los puntos máximos.

Explicación de la valoración:

La oferta propone un modelo de gestión de los servicios correspondientes a la prestación 4 compuesto por un modelo operativo, un modelo de gobierno del servicio, un plan de monitorización, y un plan de calidad.

El modelo operativo describe el seguimiento de las operaciones del día a día de la ejecución de los servicios y su organización. También propone un importante conjunto de actividades que proporcionan valor añadido, como el uso de la Base de Datos de Conocimiento y el aseguramiento de la calidad y la seguridad. Se describe de forma metodológica con los procesos de gestión de incidencias, problemas, peticiones, cambios, monitorización, eventos, demanda, configuración y mejora continua. Todo ello se recoge con un buen grado de detalle, considerándose un modelo operativo muy adecuado para llevar a cabo las operaciones, por lo que en resumen se valora el modelo operativo como Notable.



10901GGP2CPJ6078





Núm. expediente	300/2022/00624
Título expediente	Contrato de servicios TI para el mantenimiento de la plataforma MiNT del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

El modelo de gobierno del servicio presenta una estructura en dos capas, la capa de gestión y la capa técnica. El coordinador técnico se encuadra dentro de la capa de gestión, mientras que la capa técnica se compone de equipos técnicos especialistas en tecnologías específicas, gestionados cada uno por un líder técnico. Además, se presenta un modelo de relación con IAM en función de comités con distintos propósitos. Todo este modelo de gobierno se considera adecuado para llevar a cabo los trabajos relativos a la prestación 4, teniendo en cuenta la complejidad de la infraestructura de sistemas objeto de dicha prestación, y la oferta recoge una detallada descripción de sus elementos. En resumen se valora el modelo de gobierno como Notable.

El procedimiento de actuación y escalado de incidencias y peticiones se recoge de forma esquemática, con detalle diferenciado por criticidad, con comité de seguimiento en el caso de las incidencias críticas. En resumen, se valora el procedimiento recogido en la oferta como Notable.

El modelo de procesos se recoge mediante una aproximación ITIL, describiendo los procesos de gestión de incidencias, gestión de problemas, gestión de cambios, gestión de la demanda, gestión de la configuración, gestión de eventos, gestión de peticiones, gestión de la monitorización y un plan de evolución y mejora continua. Los procesos ITIL se describen en todos los casos de forma adecuada y adaptada a las necesidades y organización de IAM, mientras que el plan de evolución y mejora continua se compone a su vez de diferentes planes de calidad, de revisión de tickets, de gestión del conocimiento, de comunicación y difusión, de contingencia, automatización e indicadores claves del rendimiento. En resumen, el modelo de procesos recogido en la oferta se valora como Notable.

La oferta recoge un plan de monitorización en el que destaca la selección y el buen detalle de la descripción de las herramientas propuestas para llevar a cabo la monitorización de los servicios. Estas herramientas cubren de forma muy adecuada a las necesidades de IAM tanto la monitorización de los sistemas que componen la infraestructura como de los servicios ofrecidos al usuario, orientándose el plan de monitorización de manera decidida a la experiencia de usuario, para lo que se proponen herramientas específicas. El plan de monitorización se completa con la descripción de los roles implicados en las tareas de monitorización, con la descripción de sus responsabilidades; una descripción de los elementos que serán objeto de monitorización, y un proceso de definición de alertas orientadas al cumplimiento de ANS. En resumen, el plan de monitorización recogido en la oferta se valora como Notable.

En definitiva, la valoración del modelo de gestión de los servicios presentado en la oferta se valora como Notable.

Puntuación sin normalizar: 2 puntos

Puntuación normalizada: 4,5 puntos

4.7.2 CRITERIO 1.5.2 PLAN DE ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA





Núm. expediente	300/2022/00624
Título expediente	Contrato de servicios TI para el mantenimiento de la plataforma MiNT del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

Se valorará el plan preliminar de monitorización presentado en la oferta, atendiendo a la completitud de los elementos y servicios que serán monitorizados, la adecuación de indicadores y umbrales definidos teniendo en cuenta el cumplimiento de ANS, la eficacia y eficiencia de los protocolos de comunicación y actuación diseñados y las funcionalidades ofrecidas por las herramientas a utilizar. Se valorará especialmente la orientación del plan a la experiencia de usuario de las aplicaciones y sistemas que conforman la plataforma.

Las características de este criterio son las siguientes:

Puntos máximos	3 puntos.
Tipo de criterio	Maximizar

La valoración de este apartado se hará de acuerdo con la siguiente tabla:

Sobresaliente	4 puntos
Notable	2 puntos
Bien	1 punto
Suficiente	0 puntos

La calificación suficiente implica el cumplimiento estricto de las prescripciones técnicas solicitadas sin aportación de valor añadido. Se procederá a la normalización de las puntuaciones obtenidas para referenciarlos a los puntos máximos.

Explicación de la valoración:

El plan de actualización tecnológica presentado en la oferta describe de manera tabular la actualización de los sistemas operativos y productos para mantenerlas en versiones dentro del ciclo de soporte, con una revisión durante la ejecución por si hubiera cambios.

Se proponen además mejoras que se consideran adecuadas para IAM consistentes en la migración de IHS a Apache, el mantenimiento de datos de auditoría, y el tuning de la base de datos de Maximo y auditoría.

En definitiva, la valoración del plan de actualización tecnológica presentado en la oferta se valora como Notable.

Puntuación sin normalizar: 2 puntos

Puntuación normalizada: 1,5 puntos





Núm. expediente	300/2022/00624
Título expediente	Contrato de servicios TI para el mantenimiento de la plataforma MiNT del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

A continuación, en el siguiente apartado, se presenta el cuadro resumen de puntuaciones.

5 CUADRO RESUMEN DE PUNTUACIONES OBTENIDAS

N1	N2	N3	CONCEPTO	PUNTOS MÁXIMOS	VIEWNEXT
1			CRITERIOS NO EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS	46	
	1.1		PLANTEAMIENTO Y COHERENCIA DE LA SOLUCIÓN GLOBAL	4	4,00
	1.2		PRESTACIÓN 1	11	8,25
	1.2.1	Modelo global de la solución		3	2,25
		Plan de gobierno del servicio	2		2
		Plan de calidad del servicio	1		0,25
	1.2.2	Modelo de gestión para el soporte a la operación y SICAM		4	4
	1.2.3	Modelo de gestión para el soporte de nivel 2 a los usuarios en el uso y explotación de los servicios implementados		4	2
	1.3		PRESTACIÓN 2	2	0,75
	1.3.1	Modelo de gestión propuesto para el mantenimiento correctivo y adaptativo		1	0,50
	1.3.2	Plan de calidad		1	0,25
	1.4		PRESTACIÓN 3	17	12,25
	1.4.1	Modelo global de la solución		5	1,25
	1.4.2	Modelo de gestión para el mantenimiento evolutivo y creación de nuevos servicios, y de la integración con sistemas de terceros		10	10,0
	1.4.3	Plan de calidad		2	1,0
	1.5		PRESTACIÓN 4	12	6,00
		Modelo de gestión de los servicios		9	4,5
		Plan de actualización tecnológica		3	1,5
			TOTAL	46	31,25

Por tanto, la empresa **VIEWNEXT, S.A.** alcanza la puntuación de **32,25 puntos**, superando la mínima exigida de 23 puntos para pasar a la siguiente fase del procedimiento de licitación.



10901GGP2CPJ6078