

Informe de Valoración de los criterios que cuya cuantificación depende de un juicio de valor del procedimiento de licitación para la adjudicación del contrato de “SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO AVANZADO PARA LA GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED DE RedIRIS”

Exp: 008/24-RI
Procedimiento abierto

| | | | |
|--------------------------------------|---|---------------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación | X83Ef3Q//d0jb8CMBFAJcg== | Estado | Fecha y hora |
| Firmado Por | Francisco Javier Garcia Vieira - DIRECTOR DE REDIRIS Y SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES | Firmado | 16/09/2024 09:58:40 |
| Observaciones | | Página | 1/19 |
| Url De Verificación | https://portafirmas.red.es/verifirma/code/X83Ef3Q%2F%2Fd0jb8CMBFAJcg%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |



Informe de Valoración de los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor del procedimiento de licitación para la adjudicación del contrato de “SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO AVANZADO PARA LA GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED DE RedIRIS” Exp. 008/24-RI

TABLA DE CONTENIDOS

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | Introducción..... | 3 |
| 2 | Ofertas presentadas | 4 |
| 2.1 | Ofertas excluidas..... | 4 |
| 2.2 | Ofertas admitidas..... | 4 |
| 3 | Criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor..... | 5 |
| 4 | Valoración de las características técnicas de las ofertas cuantificables con arreglo a los criterios definidos en el apartado 3..... | 7 |
| 4.1 | Plan de adquisición del conocimiento y recepción del servicio | 7 |
| 4.2 | Plan de mejora de la calidad del servicio | 11 |
| 4.3 | Plan de gestión del conocimiento..... | 15 |
| 5 | Puntuación de las ofertas..... | 19 |

| | | | |
|--------|------------------------|--|----------------|
| red.es | Exp: 008/24-RI | | |
| | Realizado por: RedIRIS | | Página 2 de 19 |

| | | | |
|--------------------------------------|---|---------------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación | X83Ef3Q//dOjb8CMBFAJcg== | Estado | Fecha y hora |
| Firmado Por | Francisco Javier Garcia Vieira - DIRECTOR DE REDIRIS Y SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES | Firmado | 16/09/2024 09:58:40 |
| Observaciones | | Página | 2/19 |
| Uri De Verificación | https://portafirmas.red.es/verifirma/code/X83Ef3Q%2F%2FdOjb8CMBFAJcg%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |



Informe de Valoración de los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor del procedimiento de licitación para la adjudicación del contrato de "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO AVANZADO PARA LA GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED DE RedIRIS" Exp. 008/24-RI

1 INTRODUCCIÓN

El anuncio del procedimiento de licitación para la adjudicación del contrato "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO AVANZADO PARA LA GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED DE RedIRIS" cuyo nº de expediente es 008/24-RI, se publicó en el perfil del contratante de Red.es en la Plataforma de Contratación del Sector Público el 19 de julio de 2024 y en el BOE núm. 178 el 24 de julio de 2024.

El presente informe tiene por objeto realizar la evaluación de los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor referidos en el apartado 9.1 de las Condiciones Específicas del Pliego de Condiciones Particulares, de las ofertas presentadas en el procedimiento de licitación abierto incoado por la entidad pública empresarial Red.es para la adjudicación del contrato de "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO AVANZADO PARA LA GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED DE RedIRIS".

Este informe relaciona las ofertas no admitidas en el presente procedimiento de licitación, con expresión de las causas de la no toma en consideración de las mismas, así como los aspectos técnicos relevantes de cada una de las ofertas admitidas que deben ser objeto de valoración de acuerdo con los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor, y finalmente la puntuación obtenida por cada una de las ofertas en relación a dichos criterios.

Una vez emitido el presente informe se realizará la evaluación de las ofertas conforme a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas.

El presupuesto máximo del Contrato asciende a DOS MILLONES TREINTA Y UN MIL SEISCIENTOS OCHENTA EUROS (2.031.680,00 €), impuestos indirectos aplicables excluidos.

El valor estimado del Contrato, eventuales prórrogas y/o modificaciones incluidas, asciende a TRES MILLONES CUATROCIENTOS TRECE MIL DOSCIENTOS VEINTIDOS EUROS CON CUARENTA CÉNTIMOS (3.413.222,40 €), impuestos indirectos aplicables excluidos.

| | | | |
|--------|------------------------|--|----------------|
| red.es | Exp: 008/24-RI | | |
| | Realizado por: RedIRIS | | Página 3 de 19 |

| Código Seguro De Verificación | X83Ef3Q//d0jb8CMBFAJcg== | Estado | Fecha y hora |
|-------------------------------|---|---------|---------------------|
| Firmado Por | Francisco Javier Garcia Vieira - DIRECTOR DE REDIRIS Y SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES | Firmado | 16/09/2024 09:58:40 |
| Observaciones | | Página | 3/19 |
| Uri De Verificación | https://portafirmas.red.es/verifirma/code/X83Ef3Q%2F%2Fd0jb8CMBFAJcg%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |



Informe de Valoración de los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor del procedimiento de licitación para la adjudicación del contrato de "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO AVANZADO PARA LA GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED DE RedIRIS" Exp. 008/24-RI

2 OFERTAS PRESENTADAS

2.1 Ofertas excluidas

No hay ofertas excluidas en el presente procedimiento.

2.2 Ofertas admitidas

1. ACUNTIA, S.A.U.
2. SATEC, SISTEMAS AVANZADOS DE TECNOLOGÍA, S.A.

| | | | |
|--------|------------------------|--|----------------|
| red.es | Exp: 008/24-RI | | |
| | Realizado por: RedIRIS | | Página 4 de 19 |

| Código Seguro De Verificación | X83Ef3Q//dojb8CMBFAJcg== | Estado | Fecha y hora |
|-------------------------------|---|---------|---------------------|
| Firmado Por | Francisco Javier Garcia Vieira - DIRECTOR DE REDIRIS Y SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES | Firmado | 16/09/2024 09:58:40 |
| Observaciones | | Página | 4/19 |
| Uri De Verificación | https://portafirmas.red.es/verifirma/code/X83Ef3Q%2F%2Fd0jb8CMBFAJcg%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |



Informe de Valoración de los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor del procedimiento de licitación para la adjudicación del contrato de “SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO AVANZADO PARA LA GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED DE RedIRIS” Exp. 008/24-RI

3 CRITERIOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR

Los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor tendrán un peso del 35% del total en la valoración de la oferta.

La puntuación se realizará de 0 a 10 y vendrá determinada por la ponderación descrita en los siguientes subapartados. Cada subapartado se puntuará igualmente de 0 a 10:

a. Plan de adquisición del conocimiento y recepción del Servicio.....10%

Se valorará que las medidas y actividades propuestas permitan maximizar el conocimiento de las plataformas y los procedimientos de gestión del Servicio, con el fin de agilizar el proceso de la toma de control del Servicio y minimizar el impacto en el mismo.

Se asignará una puntuación inferior a 5 puntos a las ofertas en que la propuesta sea insuficiente o de escaso valor, de 5 a 7,5 puntos a las ofertas en que se considere que esos parámetros sean satisfactorios, y superior a 7,5 puntos en el caso de las ofertas que cumplan esas exigencias de manera óptima o sobresaliente.

Peso 10%, que supone un 28,57% sobre el 100% de los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor.

b. Plan de mejora de la calidad del servicio.....10%

Se valorará que las métricas, medidas y procedimientos propuestos permitan un mejor control y seguimiento de la calidad de la prestación del Servicio, con el fin de agilizar la gestión de incidencias y peticiones, e identificar puntos de mejora de los servicios prestados.

Se asignará una puntuación inferior a 5 puntos a las ofertas en que la propuesta sea insuficiente o de escaso valor, de 5 a 7,5 puntos a las ofertas en que se considere que esos parámetros sean satisfactorios, y superior a 7,5 puntos en el caso de las ofertas que cumplan esas exigencias de manera óptima o sobresaliente.

Peso 10%, que supone un 28,57% sobre el 100% de los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor.

c. Plan de gestión del conocimiento.....15%

Se valorará que los mecanismos, herramientas y/o estrategias propuestas para la gestión del conocimiento permitan facilitar la transmisión y recuperación del mismo, con el fin de minimizar el impacto que estas tareas puedan tener en la prestación del Servicio frente a cambios, rotaciones o sustituciones en el equipo de trabajo.

| | | | |
|--------|------------------------|--|----------------|
| red.es | Exp: 008/24-RI | | |
| | Realizado por: RedIRIS | | Página 5 de 19 |

| | | | |
|--------------------------------------|---|---------------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación | X83Ef3Q//d0jb8CMBFAJcg== | Estado | Fecha y hora |
| Firmado Por | Francisco Javier García Vieira - DIRECTOR DE REDIRIS Y SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES | Firmado | 16/09/2024 09:58:40 |
| Observaciones | | Página | 5/19 |
| Uri De Verificación | https://portafirmas.red.es/verifirma/code/X83Ef3Q%2F%2Fd0jb8CMBFAJcg%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |



Informe de Valoración de los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor del procedimiento de licitación para la adjudicación del contrato de "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO AVANZADO PARA LA GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED DE RedIRIS" Exp. 008/24-RI

Se asignará una puntuación inferior a 5 puntos a las ofertas en que la propuesta sea insuficiente o de escaso valor, de 5 a 7,5 puntos a las ofertas en que se considere que esos parámetros sean satisfactorios, y superior a 7,5 puntos en el caso de las ofertas que cumplan esas exigencias de manera óptima o sobresaliente.

Peso 15%, que supone un 42,86% sobre el 100% de los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor.

UMBRAL MÍNIMO DE PUNTUACIÓN EN LA VALORACIÓN

Por las características del servicio objeto del contrato y su relevancia, se exigirá que las ofertas obtengan una valoración mínima igual a 5 puntos en el conjunto de los criterios cuya valoración depende de un juicio de valor para proseguir con la puntuación del resto de criterios de valoración. De no alcanzar el mínimo de 5 puntos, las ofertas no serán tenidas en cuenta en el presente procedimiento de licitación por considerar que no presentan la suficiente calidad técnica.

Todas las puntuaciones referidas se redondearán al segundo decimal.

| | | | |
|--------|------------------------|--|----------------|
| red.es | Exp: 008/24-RI | | |
| | Realizado por: RedIRIS | | Página 6 de 19 |

| Código Seguro De Verificación | Estado | Fecha y hora |
|-------------------------------|---|---------------------|
| X83Ef3Q//dOjb8CMBFAJcg== | Firmado | 16/09/2024 09:58:40 |
| Firmado Por | Francisco Javier Garcia Vieira - DIRECTOR DE REDIRIS Y SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES | |
| Observaciones | Página | 6/19 |
| Uri De Verificación | https://portafirmas.red.es/verifirma/code/X83Ef3Q%2F%2FdOjb8CMBFAJcg%3D%3D | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | |



Informe de Valoración de los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor del procedimiento de licitación para la adjudicación del contrato de "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO AVANZADO PARA LA GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED DE RedIRIS" Exp. 008/24-RI

4 VALORACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LAS OFERTAS CUANTIFICABLES CON ARREGLO A LOS CRITERIOS DEFINIDOS EN EL APARTADO 3

A continuación, se valoran los aspectos técnicos relevantes de cada una de las ofertas admitidas cuya cuantificación depende de un juicio de valor.

4.1 Plan de adquisición del conocimiento y recepción del servicio

Para la evaluación de este criterio, cuya finalidad es agilizar el proceso de la toma de control del Servicio y minimizar el impacto en el mismo, se ha tenido en cuenta que las medidas y actividades propuestas por el licitador permitan maximizar el conocimiento de las plataformas y los procedimientos de gestión del Servicio.

4.1.1 ACUNTIA (Puntuación: 8)

ACUNTIA presenta una propuesta clara, detallada y bien estructurada de cómo abordará la recepción del servicio y la adquisición del conocimiento con el fin de agilizar el proceso de la toma de control del Servicio y minimizar el impacto en el mismo.

Propone un plan por fases, bien estructurado y definido, que se apoya en un cronograma con el desarrollo temporal de cada fase y de sus hitos y en un esquema detallado de las tareas a realizar en cada fase. Esto se valora muy positivamente porque permite tener muy claro el desarrollo de la toma de control del servicio.

Para las fases, se define primero un pre-arranque, desde la adjudicación hasta la reunión de inicio de proyecto, con el objeto de tener constituido el equipo y tenerlo listo para el inicio del contrato. Este aspecto no puede ser tenido en cuenta en la valoración, ya que es previo a la firma del contrato, y además es requisito del pliego el que los recursos estén disponibles desde el inicio del mismo.

A continuación, propone una fase de auditoría situacional y sus tareas, que permita adquirir la información y conocimientos necesarios para prestar el Servicio, incluyendo información acerca de procedimientos, manuales e información de la infraestructura y tecnologías empleadas, lo que se considera muy adecuado y se valora positivamente, ya que permite recopilar todo el conocimiento necesario para tomar el control del Servicio y por tanto, minimizar los riesgos de un impacto en el mismo.

Se propone una fase de operación compartida (o shadowing), con la que adquirir el conocimiento de operación del contratista saliente, con una primera fase donde el éste realiza la operación y una segunda donde el nuevo contratista realiza la gestión del servicio y el

| | | | |
|--------|------------------------|--|----------------|
| red.es | Exp: 008/24-RI | | |
| | Realizado por: RedIRIS | | Página 7 de 19 |

| | | | |
|--------------------------------------|---|---------------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación | X83Ef3Q//d0jb8CMBFAJcg== | Estado | Fecha y hora |
| Firmado Por | Francisco Javier García Vieira - DIRECTOR DE REDIRIS Y SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES | Firmado | 16/09/2024 09:58:40 |
| Observaciones | | Página | 7/19 |
| Uri De Verificación | https://portafirmas.red.es/verifirma/code/X83Ef3Q%2F%2Fd0jb8CMBFAJcg%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |



Informe de Valoración de los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor del procedimiento de licitación para la adjudicación del contrato de “SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO AVANZADO PARA LA GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED DE RedIRIS” Exp. 008/24-RI

contratista saliente supervisa. Este planteamiento se valora muy positivamente puesto que permite adquirir el conocimiento práctico real. Además, ACUNTIA en esta fase propone utilizar el plan de traspaso del servicio del contratista saliente y adaptarse a él, proponiendo realizar actividades e hitos de forma planificada, lo que resulta óptimo, ya que permite también aprovechar las tareas y trabajos realizados por el contratista saliente y coordinarse de forma eficaz con él en la adquisición del conocimiento y procedimientos de los servicios contribuyendo a agilizar la toma de control.

Por último, cierra este plan con la identificación y definición de KPIs secundarios que aporten información de seguimiento de servicio y que no se hayan contemplado en los Acuerdos de servicio actuales, y aunque no los detallan o proponen ejemplos concretos, es una propuesta que se valora positivamente. Esta última fase incluye también reuniones de transferencia final en las que se recopilan de forma organizada y por importancia, todos los asuntos que queden pendientes por aclarar, lo que se valora de forma muy positiva, ya que permite conocer que ha faltado por hacer en esta fase y tenerlo en cuenta para las siguientes, y sobre todo minimiza la posibilidad de fallos al comenzar la fase de ejecución.

Incluyen también detalle de cómo serían las fases de prestación y devolución del servicio, pero estos puntos, al no formar parte de la fase de adquisición del conocimiento y recepción del servicio, no pueden ser tenidos en cuenta en la valoración de este criterio.

Es un plan adecuado que se considera óptimo, que provisiona el equipo de trabajo muy al comienzo, con fases adecuadas y bien identificadas, con una gestión compartida en la que se tiene en cuenta el conocimiento y el plan de devolución del contratista saliente y que por último obtiene conclusiones de las tareas o deficiencias que hayan quedado pendientes.

4.1.2 SATEC (Puntuación: 8)

SATEC presenta una propuesta clara y detallada de como abordará la recepción del servicio y la adquisición del conocimiento con el fin de agilizar el proceso de la toma de control del Servicio y minimizar el impacto en el mismo.

Propone un plan por fases, detallado, que se apoya en un cronograma con el desarrollo temporal de cada fase, cada una de las cuales tiene unos entregables identificados y adecuados al finalizar esa fase. Esto se valora positivamente porque permite tener muy claro el desarrollo de la toma de control del servicio y poder realizar su seguimiento, pero se detectan algunos solapamientos entre algunas fases.

Primero define una fase de arranque, desde la reunión de inicio de proyecto, que permitirá identificar interlocutores, trazar un plan de alto nivel y presentar al equipo de trabajo encargado de la transición, incluyendo un responsable de la transición, que es personal

| | | | |
|--------|------------------------|--|----------------|
| red.es | Exp: 008/24-RI | | |
| | Realizado por: RedIRIS | | Página 8 de 19 |

| | | | |
|--------------------------------------|---|---------------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación | X83Ef3Q//dOjb8CMBFAJcg== | Estado | Fecha y hora |
| Firmado Por | Francisco Javier García Vieira - DIRECTOR DE REDIRIS Y SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES | Firmado | 16/09/2024 09:58:40 |
| Observaciones | | Página | 8/19 |
| Uri De Verificación | https://portafirmas.red.es/verifirma/code/X83Ef3Q%2F%2FdOjb8CMBFAJcg%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |



Informe de Valoración de los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor del procedimiento de licitación para la adjudicación del contrato de “SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO AVANZADO PARA LA GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED DE RedIRIS” Exp. 008/24-RI

adicional al requerido por el servicio y tiene el encargo de liderar la transición, lo que se valora positivamente, ya que nos permitirá disponer de un recurso adicional con experiencia en este tipo de situaciones, que aportará valor al proceso y ayudará a que se ejecute de la forma más óptima y operativa.

Después, comienza una fase de planificación donde se amplían las tareas anteriores y se solicitan los permisos de acceso y se ultima lo necesario para arrancar la transición. Esto es correcto y se valora positivamente ya que de esta forma se refuerza la fase anterior, con el fin de cumplir con éxito los objetivos definidos en el pliego de prescripciones técnicas.

A continuación, propone unas fases de auditoría y provisión de recursos, que tienen algo de solapamiento en el tiempo, lo cual no se considera óptimo. Aunque se cuenta con personal dedicado a la transición, incluyendo si es necesario especialistas dedicados temporalmente al Servicio, lo que se valora positivamente, lo óptimo sería tener el equipo de trabajo definitivo en los procesos de toma de información.

La fase de auditoría y adquisición de conocimiento está muy bien enfocada con los objetivos y entregables y el detalle de la documentación y las reuniones necesarias, lo que se valora muy positivamente ya que la información recogida en los entregables será fundamental en la toma y operación posterior del Servicio.

A continuación, se propone una fase de formación operativa en el entorno de Red.es/RedIRIS, que se considera muy adecuada por lo que se valora muy positivamente. No obstante, coincide en el tiempo con otra fase de toma de gradual del Servicio, lo que podría ser un problema a la hora de realizar alguna de las dos, ya que implica a las mismas personas, y eso le resta algo de valor.

Para la toma gradual del Servicio, ejecutada hasta el final de la fase de adquisición del mismo, se proponen y detallan de forma muy adecuadas una subfase de shadowing directo, donde SATEC sería responsable de la operación del servicio, aunque realizado por el contratista saliente, y otra de shadowing inverso, donde SATEC realizaría la operación y el contratista saliente la supervisión. Este planteamiento se valora muy positivamente ya que permite adquirir el conocimiento práctico real.

Por último, desarrollan cómo sería las fases de prestación y devolución del servicio, pero estos puntos no forman parte de la fase de adquisición del conocimiento y recepción del servicio, por lo que no se tienen en cuenta en la valoración.

Es un plan adecuado y óptimo, con fases detalladas y bien identificadas, que tiene entregables claros, aunque con algún posible conflicto temporal, con una gestión compartida en la que se

| | | | |
|--------|------------------------|--|----------------|
| red.es | Exp: 008/24-RI | | |
| | Realizado por: RedIRIS | | Página 9 de 19 |

| | | | |
|--------------------------------------|---|---------------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación | X83Ef3Q//d0jb8CMBFAJcg== | Estado | Fecha y hora |
| Firmado Por | Francisco Javier Garcia Vieira - DIRECTOR DE REDIRIS Y SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES | Firmado | 16/09/2024 09:58:40 |
| Observaciones | | Página | 9/19 |
| Uri De Verificación | https://portafirmas.red.es/verifirma/code/X83Ef3Q%2F%2Fd0jb8CMBFAJcg%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |



Informe de Valoración de los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor del procedimiento de licitación para la adjudicación del contrato de “SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO AVANZADO PARA LA GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED DE RedIRIS” Exp. 008/24-RI

tiene en cuenta el conocimiento del contratista saliente y que propone emplear personal adicional, tanto para liderar la transición como para cuestiones tecnológicas específicas.

Comparativa

Tanto ACUNTIA como SATEC presentan planes de adquisición del conocimiento muy parecidos y de gran valor, aportando cronogramas y detalle las tareas. Ambos plantean fases de arranque, auditoria y operación compartida con el adjudicatario saliente con las mismas duraciones y objetivos.

SATEC detalla más los datos que se solicitan a RedIRIS y explicita los entregables al final de cada fase. También incluye personal adicional para realizar la adquisición del servicio y para cuestiones tecnológicas específicas, incluyendo un responsable de la transición, pero solapa algunas fases, lo que puede perjudicar en cómo se realiza alguna de ellas.

Por otro lado, ACUNTIA no detalla tanto los entregables y los datos a solicitar pero no solapa fases. Además, propone adaptarse al plan de reversión del adjudicatario saliente y propone reuniones finales de cierre de transición.

| | | | |
|--------|------------------------|--|-----------------|
| red.es | Exp: 008/24-RI | | |
| | Realizado por: RedIRIS | | Página 10 de 19 |

| Código Seguro De Verificación | X83Ef3Q//dOjb8CMBFAJcg== | | Estado | Fecha y hora |
|-------------------------------|---|--|---------|---------------------|
| Firmado Por | Francisco Javier Garcia Vieira - DIRECTOR DE REDIRIS Y SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES | | Firmado | 16/09/2024 09:58:40 |
| Observaciones | | | Página | 10/19 |
| Uri De Verificación | https://portafirmas.red.es/verifirma/code/X83Ef3Q%2F%2FdOjb8CMBFAJcg%3D%3D | | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | | |



Informe de Valoración de los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor del procedimiento de licitación para la adjudicación del contrato de “SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO AVANZADO PARA LA GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED DE RedIRIS” Exp. 008/24-RI

4.2 Plan de mejora de la calidad del servicio

Para la evaluación de este criterio se ha tenido en cuenta que las métricas, medidas y procedimientos propuestos permitan un mejor control y seguimiento de la calidad de la prestación del Servicio, con el fin de agilizar la gestión de incidencias y peticiones, e identificar puntos de mejora de los servicios prestados.

4.2.1 ACUNTIA (Puntuación: 6)

ACUNTIA presenta una propuesta clara y concisa para asegurar la calidad del servicio. Propone un plan con unos objetivos claros y concretos, como la revisión, optimización y estandarización de los procesos existentes, la automatización de ciertas tareas o la generación de procedimientos sencillos para pasar al nivel inferior y así descargar al servicio de tareas repetitivas y de menor valor. Esto es algo que se valora positivamente; sin embargo, propone tareas que quedan fuera del alcance del Servicio, como los proyectos de renovación tecnológica, y plantea otras de una forma abierta, que parecen más una sugerencia que un compromiso, lo que resta valor a su propuesta.

ACUNTIA divide su propuesta en dos partes que denomina transformación táctica y transformación estratégica. La primera la plantea dentro de la fase de transición del servicio, donde obtendrá una visión inicial del estado del servicio y los aspectos a mejorar, enfoque que si bien resulta muy interesante, no es objeto de valoración del presente criterio.

La transformación estratégica la basa en cinco puntos clave, claramente definidos: mejora de procesos, procedimentación y automatización de tareas repetitivas, mejora de herramientas, mejora en el control y seguimiento de la calidad del servicio, y mejora en el desarrollo de las capacidades.

Éste último punto hace referencia a la formación continua y a la gestión del conocimiento, lo cual se valora en el siguiente criterio, por lo tanto no puede ser tenido en cuenta en este apartado. Así mismo, en relación con la mejora en el control y seguimiento de la calidad del servicio, ACUNTIA propone algunas métricas para medir la calidad y medidas correctivas y preventivas, pero no las desarrolla lo suficiente señalando que pertenecen al plan de gobierno del Servicio por lo que no es posible realizar una valoración significativa de estos aspectos. Además, hace referencia a la gestión de la disponibilidad y capacidad, aspectos que se consideran gobernanza del Servicio y por lo tanto fuera del alcance del contrato.

Sin embargo, sí resulta interesante la propuesta de una auditoría técnica sobre las herramientas utilizadas en la gestión y monitorización de la red, ya que va a permitir detectar deficiencias o carencias que podrán ser subsanadas y mejorar así la calidad de los servicios de red prestados a las instituciones afiliadas. Por otro lado, la impartición de workshops de

| | | | |
|--------|------------------------|--|-----------------|
| red.es | Exp: 008/24-RI | | |
| | Realizado por: RedIRIS | | Página 11 de 19 |

| | | | |
|--------------------------------------|---|---------------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación | X83Ef3Q//dOjb8CMBFAJcg== | Estado | Fecha y hora |
| Firmado Por | Francisco Javier Garcia Vieira - DIRECTOR DE REDIRIS Y SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES | Firmado | 16/09/2024 09:58:40 |
| Observaciones | | Página | 11/19 |
| Uri De Verificación | https://portafirmas.red.es/verifirma/code/X83Ef3Q%2F%2FdOjb8CMBFAJcg%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |



Informe de Valoración de los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor del procedimiento de licitación para la adjudicación del contrato de “SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO AVANZADO PARA LA GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED DE RedIRIS” Exp. 008/24-RI

evolución tecnológica ayudarán a tomar decisiones de evolución de dichas herramientas, lo que redundará también en una mejora de la calidad de dichos servicios.

ACUNTIA también propone focalizar el equipo de DevOps en localizar diversos procesos que puedan ser automatizables e incluso traspasables a un nivel inferior a través de procedimientos, lo cual descargaría al equipo de gestión y operación de la red de tareas repetitivas y de poco valor; este aspecto que resulta muy interesante, como se ha mencionado previamente.

En resumen, la propuesta de ACUNTIA es suficiente y satisfactoria; aunque adolece de falta de concreción en algunos aspectos, propone algunos puntos interesantes para agilizar la gestión de incidencias y peticiones, como son la identificación y automatización de ciertas tareas repetitivas y para identificar puntos de mejora de los servicios prestados, como son la auditoría técnica y workshops sobre herramientas.

4.2.2 SATEC (Puntuación: 6,5)

SATEC presenta una propuesta clara y bien estructurada, apoyándose en estándares internacionales reconocidos. Propone la aplicación de una metodología de mejora continua basada en la gestión de procesos y normas estándares del mercado, sin embargo es un requisito de solvencia usar esas normativas, por lo que no sería un aspecto a valorar en este apartado.

SATEC divide dicha propuesta en tres partes: modelo operativo, modelo de gobierno y gestión de la calidad, y cuadro de mandos.

El modelo operativo lo basa en buenas prácticas ITIL, lo cual es esperado puesto que se recogen en la norma ISO 20.000 requerida en la solvencia técnica. Dentro del mismo, describe de forma muy detallada cómo abordar la gestión de los distintos aspectos del servicio: catálogo de servicios, peticiones, cambios, configuraciones, eventos e incidencias, y capacidad y disponibilidad.

Sin ser incorrecto lo recogido en la propuesta, es difícil valorar de forma diferenciada esta parte de la misma ya que, por un lado, se definen acciones que forman parte de la gobernanza del Servicio, lo cual queda fuera del alcance del contrato, como la gestión del cambio, o la gestión de la disponibilidad y capacidad; y por otro, en RedIRIS ya están implantados estos procesos, llevándose ya a cabo las tareas descritas en la propuesta, aunque puedan ser susceptibles de mejora. En este sentido, se echa en falta que el licitador proponga medidas concretas de mejora de dichos procesos (la propuesta no llega a este nivel de detalle, como en la gestión de eventos e incidencias o la gestión de proyectos). Las acciones propuestas a estos efectos no terminan

| | | | |
|--------|------------------------|--|-----------------|
| red.es | Exp: 008/24-RI | | |
| | Realizado por: RedIRIS | | Página 12 de 19 |

| | | | |
|--------------------------------------|---|---------------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación | X83Ef3Q//dOjb8CMBFAJcg== | Estado | Fecha y hora |
| Firmado Por | Francisco Javier García Vieira - DIRECTOR DE REDIRIS Y SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES | Firmado | 16/09/2024 09:58:40 |
| Observaciones | | Página | 12/19 |
| Uri De Verificación | https://portafirmas.red.es/verifirma/code/X83Ef3Q%2F%2FdOjb8CMBFAJcg%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |



Informe de Valoración de los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor del procedimiento de licitación para la adjudicación del contrato de “SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO AVANZADO PARA LA GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED DE RedIRIS” Exp. 008/24-RI

de encajar en un entorno de redes de comunicaciones, como algunas de las descritas en la gestión de la disponibilidad y capacidad.

En cuanto al modelo de gobierno, proponen tres comités de seguimiento: de dirección, de seguimiento y operativo, asociados a su vez a tres tipos de reuniones: trimestrales, mensuales y semanales. Las dos últimas, están recogidas en el pliego de prescripciones técnicas y son de obligado cumplimiento, por lo que no incrementan el valor de su propuesta. La reunión trimestral de dirección se plantea para velar por la correcta ejecución del Servicio, lo cual se valora positivamente, pero también para tomar decisiones de tipo estratégico o económico, o sobre modificaciones contractuales. En este sentido, puesto que el contrato tiene ya un mínimo de obligaciones adquiridas, y habría que analizar, si procediese, la posibilidad de llevar a cabo otro tipo de modificaciones, no se considera que sea una propuesta de especial relevancia.

SATEC también propone una serie de informes a realizar, al margen de los ya requeridos en el pliego de prescripciones técnicas, pero deja abierta la decisión sobre cuáles elaborar finalmente a la fase de ejecución del Servicio. Esto resta valor a la propuesta ya que no concreta a cuáles se compromete y que puedan resultar de mayor utilidad para mejorar la calidad del Servicio desde su punto de vista. Por otro lado, parte de los informes propuestos quedarían de nuevo fuera del alcance del Servicio por su propia naturaleza. Por tanto, aunque la propuesta es interesante y se valora positivamente, queda demasiado abierta para asignarle una puntuación superior.

Finalmente SATEC propone un cuadro de mando que mejora los requisitos mínimos establecidos en el pliego, describiendo una serie de indicadores adicionales a los definidos inicialmente, que permiten hacer un seguimiento estrecho de la calidad de los distintos aspectos del Servicio, visualizados a través de dashboards específicos, lo cual se valora positivamente.

En resumen, SATEC plantea la mejora de la calidad del Servicio principalmente desde la perspectiva de la gobernanza del Servicio, lo cual no está dentro del alcance del pliego, ya que las decisiones estratégicas se tomarán fuera del Servicio. Aun así, resulta una propuesta suficiente y satisfactoria, con algunos puntos a destacar.

Comparativa

Las propuestas de ACUNTIA y SATEC son correctas, aunque no terminan de ofrecer puntos de mejora por los que se las pueda considerar sobresalientes. Ambas presentan puntos similares de mejora en la gestión de la capacidad y la disponibilidad, que queda fuera del alcance del servicio por considerarse estratégico y parte de la gobernanza del servicio.

| | | | |
|--------|------------------------|--|-----------------|
| red.es | Exp: 008/24-RI | | |
| | Realizado por: RedIRIS | | Página 13 de 19 |

| | | | |
|--------------------------------------|---|---------------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación | X83Ef3Q//d0jb8CMBFAJcg== | Estado | Fecha y hora |
| Firmado Por | Francisco Javier Garcia Vieira - DIRECTOR DE REDIRIS Y SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES | Firmado | 16/09/2024 09:58:40 |
| Observaciones | | Página | 13/19 |
| Uri De Verificación | https://portafirmas.red.es/verifirma/code/X83Ef3Q%2F%2Fd0jb8CMBFAJcg%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |



Informe de Valoración de los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor del procedimiento de licitación para la adjudicación del contrato de "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO AVANZADO PARA LA GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED DE RedIRIS" Exp. 008/24-RI

Aun así, presentan puntos fuertes cada uno. ACUNTIA propone una auditoría preliminar sobre las herramientas en uso, para detectar carencias que puedan subsanarse y mejorar así el servicio; y SATEC propone diversos informes a realizar dentro de la ejecución del servicio, así como una serie de indicadores adicionales de relevancia para el cuadro de mando; lo que se ha tenido en cuenta en la valoración.

Ambas propuestas son muy parecidas, siendo la de SATEC algo más detallada y con alguna propuesta más, por lo que su nota resulta superior.

| | | | |
|--------|------------------------|--|-----------------|
| red.es | Exp: 008/24-RI | | |
| | Realizado por: RedIRIS | | Página 14 de 19 |

| Código Seguro De Verificación | x83Ef3Q//d0jb8CMBFAJcg== | | Estado | Fecha y hora |
|-------------------------------|---|--|---------|---------------------|
| Firmado Por | Francisco Javier Garcia Vieira - DIRECTOR DE REDIRIS Y SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES | | Firmado | 16/09/2024 09:58:40 |
| Observaciones | | | Página | 14/19 |
| Uri De Verificación | https://portafirmas.red.es/verifirma/code/x83Ef3Q%2F%2Fd0jb8CMBFAJcg%3D%3D | | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | | |



Informe de Valoración de los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor del procedimiento de licitación para la adjudicación del contrato de “SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO AVANZADO PARA LA GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED DE RedIRIS” Exp. 008/24-RI

4.3 Plan de gestión del conocimiento

Para la evaluación de este criterio, cuya finalidad es minimizar el impacto que las diversas tareas puedan tener en la prestación del Servicio frente a cambios, rotaciones o sustituciones en el equipo de trabajo, se ha tenido en cuenta que los mecanismos, herramientas y/o estrategias propuestas para la gestión del conocimiento permitan facilitar la transmisión y recuperación del mismo.

4.3.1 ACUNTIA (Puntuación: 7)

ACUNTIA presenta una propuesta clara y bien estructurada de como abordará la gestión del conocimiento desde la capacitación y la transformación del conocimiento personal en organizacional.

Primero presenta un plan de gestión del conocimiento en base en las siguientes líneas maestras: Evaluación de necesidades de formación, Desarrollo de plan de capacitación, Metodologías de formación, Gestión del conocimiento, Evaluación continua y Actualización continua (que incluye una revisión anual del propio plan) que son explicadas y descritas de forma general y que resultan adecuadas al objetivo por lo que se valoran positivamente.

El plan de gestión del conocimiento incorpora de forma satisfactoria frente a cambios, rotaciones o sustituciones en el equipo de trabajo, medidas reactivas para la evaluación y capacitación del personal y estrategias proactivas para la gestión del conocimiento del Servicio, que permiten, tal como plantea ACUNTIA, convertir en organizacional el conocimiento personal.

El plan tiene un apartado cuyo objetivo es la mejora continua, con medidas a realizar como evaluaciones, encuestas y KPIs de conocimiento, lo que se considera muy adecuado y además propone una revisión anual del propio plan, lo que es positivo puesto que permite de forma regular y planificada valorar el grado de adecuación y cumplimiento con los requisitos de gestión del conocimiento.

Para la formación y capacitación, ACUNTIA plantea un conjunto de tareas que se pueden valorar positivamente para garantizar que el conocimiento fluya entre el equipo (esencial frente a rotaciones o sustituciones de personal) como son la mentoría y el coaching entre miembros del equipo, los cursos y talleres, combinado con autoaprendizaje y planes periódicos de formación personalizados, que incluyen certificaciones profesionales y áreas de formación tanto de tipo técnico como de competencias. Todo esto necesario para complementar los déficits de conocimiento que se puedan producir al producirse rotaciones y sustituciones del personal y se valora positivamente.

| | | | |
|--------|------------------------|--|-----------------|
| red.es | Exp: 008/24-RI | | |
| | Realizado por: RedIRIS | | Página 15 de 19 |

| | | | |
|--------------------------------------|---|---------------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación | X83Ef3Q//dOjb8CMBFAJcg== | Estado | Fecha y hora |
| Firmado Por | Francisco Javier Garcia Vieira - DIRECTOR DE REDIRIS Y SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES | Firmado | 16/09/2024 09:58:40 |
| Observaciones | | Página | 15/19 |
| Uri De Verificación | https://portafirmas.red.es/verifirma/code/X83Ef3Q%2F%2FdOjb8CMBFAJcg%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |



Informe de Valoración de los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor del procedimiento de licitación para la adjudicación del contrato de “SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO AVANZADO PARA LA GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED DE RedIRIS” Exp. 008/24-RI

Según la oferta, la gestión del conocimiento se basará en mecanismos de documentación, consolidación de conocimiento y gestión documental basado en manuales operativos y base de datos de conocimiento, aunque sin detallar como implementar esta última, especificando que la documentación debe estar en un repositorio centralizado, manteniendo un control de versiones y nomenclatura específico y que puede incluir manuales, fichas, procedimientos, etc. Hace hincapié en la necesidad de mantener una CMBD actualizada para consolidar la información. Todo esto se considera adecuado para el propósito de mantener el conocimiento en la organización frente a rotaciones y sustituciones de personal y por tanto se valora positivamente, pero falta detalle de como implementar la base de datos de conocimiento y de la organización del repositorio y que documentos contendría.

Como herramientas de gestión de conocimiento, ACUNTIA propone una herramienta de repositorio de información, y otra herramienta de colaboración. Esto no se puede valorar, puesto que RedIRIS cuenta con sus propias herramientas de repositorio de información y colaboración.

Entre las estrategias de transmisión del conocimiento, incluye un programa de inducción detallado, que permita a nuevos empleados integrarse rápidamente. Este apartado es especialmente adecuado y se valora muy positivamente, puesto que cumple directamente con el objetivo de transmitir el conocimiento a nuevo personal, aunque no está detallado en profundidad.

También incluye un apartado de gestión del conocimiento durante la fase de devolución que no es objeto de valoración del presente criterio puesto que no cumple con los objetivos de mantener conocimiento frente a cambios, rotaciones y sustitución de personal.

Es un plan especialmente satisfactorio en la estrategia y las medidas que propone, que son tanto de formación, como de traspaso del conocimiento entre los miembros del equipo, como de mantenimiento del conocimiento a nivel organizacional. No obstante, habría sido deseable desarrollar más en profundidad los detalles de las acciones y herramientas propuestas para poder valorar el alcance real de las mismas.

4.3.2 SATEC (Puntuación: 8)

SATEC presenta una propuesta clara, detallada y bien estructurada de como abordará la gestión del conocimiento desde la capacitación y la transformación del conocimiento personal en organizacional.

Para SATEC, la gestión del conocimiento comienza en la fase de adquisición y se ejecuta durante toda la vida del Servicio; diferencia entre conocimiento de tipo técnico y de gestión de los servicios y hace hincapié en eliminar dependencias sobre personas y empresas proveedoras

| | | | |
|--------|------------------------|--|-----------------|
| red.es | Exp: 008/24-RI | | |
| | Realizado por: RedIRIS | | Página 16 de 19 |

| | | | |
|--------------------------------------|---|---------------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación | X83Ef3Q//d0jb8CMBFAJcg== | Estado | Fecha y hora |
| Firmado Por | Francisco Javier Garcia Vieira - DIRECTOR DE REDIRIS Y SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES | Firmado | 16/09/2024 09:58:40 |
| Observaciones | | Página | 16/19 |
| Uri De Verificación | https://portafirmas.red.es/verifirma/code/X83Ef3Q%2F%2Fd0jb8CMBFAJcg%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |



Informe de Valoración de los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor del procedimiento de licitación para la adjudicación del contrato de “SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO AVANZADO PARA LA GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED DE RedIRIS” Exp. 008/24-RI

para que su sustitución no genere problemas, lo que se considera muy adecuado y se valora positivamente.

Realiza una clasificación del conocimiento a gestionar, basado en la información de la organización, de los servicios, de procesos y contratos y propone hacer una ficha resumen para cada servicio y aplicativo, con listado de las cuestiones necesarias de conocer y sus puntos clave y algunos ejemplos, lo que se valora muy positivamente, ya que permite al personal que se incorpora para hacer una sustitución o rotación, obtener rápida y eficazmente un contexto general de los servicios, y por tanto, facilita su incorporación.

También describe de forma muy positiva como usar las herramientas actuales de RedIRIS, IMS, RT y Confluence para generar una base de datos de conocimiento, la función de cada una de ellas en esta tarea y describe otras herramientas para la colaboración y formación.

Propone la automatización como otra estrategia que permite independizar el conocimiento de las personas, pero esto no es valorable frente a sustitución o rotación de personal, ya que las propias implementaciones de las automatizaciones requieren supervisión, mantenimiento, corrección y evolución y se considera un conocimiento a mantener en el servicio, de manera que cuando se automatiza una tarea, se desplaza el conocimiento desde unas herramientas y procedimientos a otros, y por tanto, es necesario gestionar el propio conocimiento acerca de las automatizaciones en el plan de conocimiento y que no se pierda en caso de rotación o sustitución del personal encargado de realizar las automatizaciones.

SATEC considera fundamental un plan de formación del personal asignado al Servicio, basado en detectar necesidades, hacer planes por perfil, el desarrollo de cursos y programas, la impartición de los cursos en sesiones prácticas en formato taller, presenciales y de máximo 4 horas (realizados por el personal más especializado del servicio o por especialistas de SATEC si el conocimiento no existe en el personal asignado al servicio) y por último, evaluación mediante cuestionarios que permite la revisión del plan de formación. Se considera un plan muy adecuado para la transmisión del conocimiento (o su recuperación) a través del equipo de trabajo.

También se compromete a crear pack formativo para los recursos de nueva incorporación, complementos de formación y/o certificaciones, formación en procedimientos y herramientas utilizadas en RedIRIS e introducción a la arquitectura y operación de las plataformas lo que parece óptimo frente a cambios o sustituciones del personal.

También considera un plan de carrera personalizado para cada empleado, mediante cursos y certificaciones en intereses del empleado, pero aprobados por su supervisor y pone a disposición de los miembros de equipo medios audiovisuales (aunque no especifica cuales) con

| | | | |
|--------|------------------------|--|-----------------|
| red.es | Exp: 008/24-RI | | |
| | Realizado por: RedIRIS | | Página 17 de 19 |

| | | | |
|--------------------------------------|---|---------------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación | X83Ef3Q//d0jb8CMBFAJcg== | Estado | Fecha y hora |
| Firmado Por | Francisco Javier Garcia Vieira - DIRECTOR DE REDIRIS Y SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES | Firmado | 16/09/2024 09:58:40 |
| Observaciones | | Página | 17/19 |
| Uri De Verificación | https://portafirmas.red.es/verifirma/code/X83Ef3Q%2F%2Fd0jb8CMBFAJcg%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |



Informe de Valoración de los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor del procedimiento de licitación para la adjudicación del contrato de “SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO AVANZADO PARA LA GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED DE RedIRIS” Exp. 008/24-RI

seminarios y sesiones acerca de conocimientos específicos (tecnologías, lecciones) del servicio y ofrece acceso a plataformas de formación de fabricantes actualmente en el servicio y otros portales de formación de carácter más general.

Es un plan óptimo, que se apoya en la identificación y documentación de las claves de los servicios (diferenciando en cuestiones organizativas y procedimentales particulares de los servicios de RedIRIS de la parte tecnológica), la creación de un pack formativo para las nuevas incorporaciones, mecanismos de formación del equipo y transmisión del conocimiento y un plan de formación/carrera personal.

Comparativa

Ambos son planes de mejora continua lo cual es muy adecuado y contienen acciones reactivas frente a las sustituciones y rotación de personal, con medidas de formación y capacitación y otras de carácter organizativo y de mantenimiento del conocimiento. En ese sentido, SATEC hace más hincapié en la parte organizativa que ACUNTIA. Además, es más detallado en la metodología y recursos de formación.

Ambos plantean la importancia del uso de una CMDB para poder depositar el conocimiento del servicio y usan el concepto de base de datos de conocimiento, pero SATEC profundiza más, detallando el uso de las herramientas actuales, y como organizar la información en ellas y ACUNTIA se centra en uso de manuales y repositorios de información.

Ambos incluyen, lo que es muy positivo, mecanismos para la recepción de nuevo personal frente a cambio y rotaciones, ACUNTIA lo llama programa de inducción y SATEC pack formativo, pero el objetivo es el mismo, integrar lo más rápido posible a nuevo personal y se valora positivamente.

En las dos ofertas hay planes de formación de los que se harán varios según los perfiles, aunque SATEC entra en más detalle en la metodología, y en los recursos de formación.

Por todas estas razones, ambos planes son adecuados y satisfactorios pero el plan de gestión de SATEC es más detallado e incluye algunas acciones adicionales por lo que se considera óptimo y con mejor nota.

| | | | |
|--------|------------------------|--|-----------------|
| red.es | Exp: 008/24-RI | | |
| | Realizado por: RedIRIS | | Página 18 de 19 |

| Código Seguro De Verificación | Estado | Fecha y hora |
|-------------------------------|---|---------------------|
| X83Ef3Q//d0jb8CMBFAJcg== | Firmado | 16/09/2024 09:58:40 |
| Firmado Por | Francisco Javier Garcia Vieira - DIRECTOR DE REDIRIS Y SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES | |
| Observaciones | Página | 18/19 |
| Uri De Verificación | https://portafirmas.red.es/verifirma/code/X83Ef3Q%2F%2Fd0jb8CMBFAJcg%3D%3D | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | |



Informe de Valoración de los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor del procedimiento de licitación para la adjudicación del contrato de "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO AVANZADO PARA LA GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED DE RedIRIS" Exp. 008/24-RI

5 PUNTUACIÓN DE LAS OFERTAS

A continuación, se presenta, de mayor a menor, la puntuación obtenida por las ofertas en relación con los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor:

| | Plan de adquisición del conocimiento y recepción del servicio (28,57%) | Plan de mejora de la calidad del servicio (28,57%) | Plan de gestión del conocimiento (42,86%) | Nota Final (100%) |
|------------------------|---|---|--|--------------------------|
| ACUNTIA, S.A.U. | 8 | 6 | 7 | 7,00 |
| SATEC, S.A. | 8 | 6,5 | 8 | 7,57 |

Fdo: Francisco Javier García Vieira

Director de RedIRIS y Servicios Públicos Digitales

| | | | |
|--------|------------------------|--|-----------------|
| red.es | Exp: 008/24-RI | | |
| | Realizado por: RedIRIS | | Página 19 de 19 |

| | | | |
|--------------------------------------|---|---------------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación | X83Ef3Q//dOjb8CMBFAJcg== | Estado | Fecha y hora |
| Firmado Por | Francisco Javier Garcia Vieira - DIRECTOR DE REDIRIS Y SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES | Firmado | 16/09/2024 09:58:40 |
| Observaciones | | Página | 19/19 |
| Uri De Verificación | https://portafirmas.red.es/verifirma/code/X83Ef3Q%2F%2FdOjb8CMBFAJcg%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |

