# INFORME DE LA COMISIÓN TÉCNICA DEL EXPEDIENTE ADM/2018/0004 "SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y LA PÁGINA WEB DE LAS RESIDENCIAS DE TIEMPO LIBRE DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA, SOPORTE TÉCNICO Y GRABACIÓN DE SOLICITUDES A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO"

## SUMARIO

**1.- INTRODUCCIÓN.....2**
**2.- COMPONENTES.....2**
**3.- METODOLOGÍA.....2**
3.1.- ACLARACIONES AL SISTEMA DE VALORACIÓN EMPLEADO.....2
3.2.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....3
**4.- VALORACIÓN.....4**
4.1.- DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN PROPUESTA.....4
4.2.- EXPLOTACIÓN DE DATOS.....5
4.3.- FASE DE ARRANQUE Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO.....5
4.4.- METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO.....7
4.5.- RESUMEN DE LA EVALUACIÓN.....8
4.6.- CONCLUSIÓN.....8

Avda. Albert Einstein, 4. Isla de la Cartuja. 41092 Sevilla
Telf.: 955 06 39 10. Correo-e: sgt.cefta@juntadeandalucia.es

Código Seguro de verificación:nqS9q9BB8IzirgGIQsA6sw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR | | FECHA | 20/05/2019 |
| | RUBÉN GARCÍA BRAVO | | | |
| ID. FIRMA | ws029.juntadeandalucia.es | nqS9q9BB8IzirgGIQsA6sw== | PÁGINA | 1/9 |

nqS9q9BB8IzirgGIQsA6sw==

## 1.- INTRODUCCIÓN

Este documento es el informe elaborado por la Comisión Técnica encargada de evaluar las ofertas presentadas al concurso ADM/2018/0004 para la contratación del servicio de mantenimiento del sistema de información y la página web de las Residencias de Tiempo Libre de la Junta de Andalucía, soporte técnico y grabación de solicitudes a adjudicar mediante procedimiento abierto.

Han presentado oferta a esta licitación las empresas siguientes:

- AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A., en adelante, AYESA.
- BABEL Sistemas de Información, S.L., en adelante, BABEL.
- EMERGYA INGENIERÍA, S.L., en adelante, EMERGYA.

## 2.- COMPONENTES

La Comisión Técnica ha estado compuesta por los siguientes funcionarios, todos pertenecientes al Servicio de Informática de la Secretaría General Técnica:

- D. Francisco Javier Duque Pintor
- D. Rubén García Bravo

## 3.- METODOLOGÍA

### 3.1.- Aclaraciones al sistema de valoración empleado

La metodología utilizada ha sido la correspondiente a un problema de decisión multicriterio discreta, valorándose los criterios de adjudicación con los índices de ponderación explicitados en el Pliego de Cláusulas Administrativas que rige el presente concurso.

Las puntuaciones de este apartado están referidas al rango 0-10 y, posteriormente, se aplicarán los pesos que figuran en cada uno de los criterios de adjudicación. De esta forma, para cada uno de los apartados descritos, se utilizará el siguiente criterio de valoración:

| Puntuación | Descripción |
|---|---|
| Se trata insuficientemente: entre 0 y 2,5 puntos. | Escasa calidad en la exposición del objeto del criterio realizando aportaciones de escaso valor. |
| Se trata suficientemente: entre 2,5 y 5 puntos. | La calidad de la exposición del objeto del criterio es adecuada y realiza aportaciones de interés sobre el criterio valorado. |
| Se trata notablemente: entre 5 y 7,5 puntos. | La calidad de la exposición del objeto del criterio y las aportaciones realizadas sobre el criterio valorado es notable |
| Se trata sobresalientemente: entre 7,5 y 10 puntos. | Excelente calidad en la exposición del objeto del criterio así como aportaciones de gran valor sobre el criterio valorado. |



Código Seguro de verificación:nqS9q9BB8IzirgGIQsA6sw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR | | FECHA | 20/05/2019 |
| | RUBÉN GARCÍA BRAVO | | | |
| ID. FIRMA | ws029.juntadeandalucia.es | nqS9q9BB8IzirgGIQsA6sw== | PÁGINA | 2/9 |

nqS9q9BB8IzirgGIQsA6sw==

### 3.2.- Criterios de evaluación

A continuación se enumeran los criterios de evaluación, tal como aparecen en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares del presente contrato. Este documento se centra en la valoración de los criterios sujetos a juicio de valor, por lo que sólo se transcriben dichos criterios.

| CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN PONDERABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR | | | |
|---|---|---|---|
| | **CONCEPTO** | **PESO** | **PUNT. MÁX.** |
| 1 | DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN PROPUESTA<br>Este criterio mide la propuesta de solución que el licitador presentará para satisfacer lo descrito en el Pliego de Prescripciones Técnicas. En este sentido se valorará:<br>• De forma general, la calidad conceptual, funcional y técnica de la solución propuesta; la comprensión del proyecto y de su problemática concreta mas allá del mínimo exigido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.<br>• Roles y recursos. Definición y responsabilidades a nivel general.<br>• Procedimiento de evolución al modelo propuesto. Planificación. | 40,816 % | 20 |
| 2 | EXPLOTACIÓN DE DATOS<br>Se valorarán las propuestas realizadas por el licitador orientadas a la explotación de datos y elaboración de informes con especial atención a:<br>• La definición de los procedimientos orientados a la gestión de la explotación de datos.<br>• Las características, capacidades y tipo de licenciamiento de las herramientas propuestas para este fin.<br>• La definición de los documentos que reflejen los trabajos realizados en este tipo de proceso. | 20,408 % | 10 |
| 3 | FASE DE ARRANQUE Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO<br>Este criterio mide la propuesta que el licitador presentará para organizar el arranque y devolución del servicio garantizando que adquiere el control de los sistemas implicados. En concreto se valorará:<br>• La descripción de las distintas actividades tareas y fases a realizar, así como su duración, correcta planificación temporal y la organización de las mismas.<br>• La identificación de los perfiles que van a tomar parte en cada tarea de esta fase, sus funciones y responsabilidades.<br>• La adecuación y calidad de los productos generados en cada momento de esta fase.<br>• El establecimiento de un período de soporte y resolución de dudas posterior a la finalización del contrato, durante el cual se ofrecería un mínimo soporte a la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio. | 20,408 % | 10 |
| 4 | METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO<br>Este criterio puntuará los mecanismos de control y seguimiento del proyecto así como las actuaciones y/o propuestas tendentes a ampliar las previstas en el contrato y que redunden en una mejor ejecución del mismo. En este sentido se valorará:<br>• La adecuada especificación de los distintos tareas en orden a garantizar el seguimiento y control del proyecto. El uso de metodologías y herramientas que aseguren la trazabilidad del los desarrollos, así como la medición de los trabajos. Métricas e indicadores. Motorización y control. Mejora continua.<br>• La correcta definición de los comités de seguimiento y dirección de proyecto: cometido, contenido, participantes y periodicidad de cada uno de ellos. El diseño, calidad del contenido y adecuación de los entregables para el seguimiento del proyecto: informes de seguimiento, control y cuadro de mando.<br>• Gestión de peticiones. Modelo de estimación de esfuerzos.<br>• Gestión de incidencias, errores, riesgos y problemas.<br>• Gestión del conocimiento y gestión de la capacidad. Diseño y planificación. | 18,367 % | 9 |
| MÁXIMO DE PUNTOS DE CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR | | 100,00 % | 49 |

**Umbral mínimo de puntuación para continuar en el proceso selectivo:** SI

Para continuar en el proceso selectivo, los licitadores habrán de obtener tras la valoración de la documentación del Sobre 2 una puntuación igual o superior al 50% sobre el máximo de puntos posibles ponderables en función de juicios de valor, es decir una puntuación igual o superior a 24,5 puntos.



Código Seguro de verificación:nqS9q9BB8IzirgGIQsA6sw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR | | FECHA | 20/05/2019 |
| | RUBÉN GARCÍA BRAVO | | | |
| ID. FIRMA | ws029.juntadeandalucia.es | nqS9q9BB8IzirgGIQsA6sw== | PÁGINA | 3/9 |

nqS9q9BB8IzirgGIQsA6sw==

## 4.- VALORACIÓN

### 4.1.- Descripción de la solución propuesta

Este criterio mide la propuesta de solución que el licitador presentará para satisfacer lo descrito en el Pliego de Prescripciones Técnicas. En este sentido se valorará:

- De forma general, la calidad conceptual, funcional y técnica de la solución propuesta; la comprensión del proyecto y de su problemática concreta mas allá del mínimo exigido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Roles y recursos. Definición y responsabilidades a nivel general.
- Procedimiento de evolución al modelo propuesto. Planificación.

| Empresa | Valoración | Notas |
|---|---|---|
| AYESA | 6 | La solución planteada se basa en un modelo de servicio gestionado. AYESA propone un catálogo de servicios basándose en los servicios descritos en el PPT, añadiendo nuevos servicios que considera de interés para el éxito del Proyecto. Con este catálogo de servicios atenderá todas las peticiones de la Consejería, quedando todas las solicitudes y su resolución registradas en la herramienta REDMINE que se propone como herramienta de gestión de peticiones. En esta herramienta se medirán todos los indicadores que registrarán el nivel de calidad de la atención prestada.<br>El catálogo de servicios se estructura en servicios de mantenimiento, tanto para el sistema de información de Tiempo Libre como para la web de Tiempo Libre (correctivo, evolutivo, carga, actualización y migración de datos; explotación de datos y formación), servicios de soporte técnico, servicio de grabación de solicitudes y servicios para la gestión del servicio. Para cada tipo de servicio se enumeran los productos o entregables. La oferta también incluye un catálogo de procedimientos donde se describen los procedimientos asociados a los servicios propuestos. Es en este catálogo se describen los roles involucrados.<br>El catálogo de servicios es aceptable, aunque genérico y sin particularizar en el contrato, salvo la automatización del servicio de grabación de solicitudes, que resulta interesante. Se incluyen servicios de formación dentro de la gestión del cambio que tienen difícil encaje en la facturación por perfiles prevista dentro del Pliego de Prescripciones Técnicas. Los roles y responsabilidades descritos son aceptables, aunque se echa en falta mayor nivel de detalle sobre el tratamiento de los costes para los servicios.<br><br>Propone un conjunto aceptable de metodologías para la prestación del servicio, aunque no particulariza sobre el contrato. Postula la integración continua como fundamental para el desarrollo del proyecto, pero sin aportar detalles significativos.<br><br>En el apartado no se recoge procedimiento de evolución al modelo. Sin embargo, en la descripción de la fase de arranque del servicio sí se detalla de manera aceptable, aunque sin planificación temporal. No se definen Acuerdos de Nivel de Servicio. |
| BABEL | 8 | El modelo propuesto es de servicio gestionado. El catálogo de servicios recoge el servicio de mantenimiento integral del Sistema de Información de Tiempo Libre, que se dividen en Peticiones de Modificación del Sistema (correctivo, evolutivo, adaptativo y perfectivo), Peticiones de Tratamiento de Datos, Peticiones de Documento y Petición de Formación; también incluye el Servicio de soporte técnico, en la forma de asistencia técnica a usuarios, resolución de incidencias y formación en nuevas funcionalidades; además, el catálogo añade el servicio de mantenimiento de la web de tiempo libre y, por último, el servicio de grabación de solicitudes de Tiempo Libre.<br><br>El catálogo de servicios es muy completo, incluyéndose un conjunto variado e interesante de mejoras propuestas tanto sobre el sistema de información como sobre la web, que demuestra comprensión sobre el sistema. Se incluyen Acuerdos de Nivel de Servicio muy satisfactorios, incluyendo el desplazamiento in situ.<br><br>Los roles y responsabilidades se encuentran correctamente descritos.<br><br>Se recoge un modelo de transición adecuado, que evidencia conocimiento sobre las características de los sistemas de información. |
| EMERGYA | 6 | La oferta no propone específicamente un modelo de prestación del servicio. En la asignación de roles y recursos se describen las responsabilidades de los recursos ofertados, por lo que se infiere que el modelo propuesto es de asistencia técnica. La descripción realizada de las tareas y recursos es |



Código Seguro de verificación:nqS9q9BB8IzirgGIQsA6sw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR | | FECHA | 20/05/2019 |
| | RUBÉN GARCÍA BRAVO | | | |
| ID. FIRMA | ws029.juntadeandalucia.es | nqS9q9BB8IzirgGIQsA6sw== | PÁGINA | 4/9 |

nqS9q9BB8IzirgGIQsA6sw==

| Empresa | Valoración | Notas |
|---|---|---|
| | | correcta.<br><br>Se describen muy extensamente los sistemas y procedimientos actuales, así como las posibles vías de evolución y mejora (tanto funcionales como no funcionales), lo que denota gran comprensión sobre la problemática de negocio a cubrir por el servicio. Sin embargo, no aborda adecuadamente la descripción del propio servicio a prestar en sí, limitándose a pequeñas pinceladas donde parece dar por sentado el modelo de asistencia técnica sin profundizar en cómo aplicarlo. |

### 4.2.- Explotación de datos

Se valorarán las propuestas realizadas por el licitador orientadas a la explotación de datos y elaboración de informes con especial atención a:

- La definición de los procedimientos orientados a la gestión de la explotación de datos.
- Las características, capacidades y tipo de licenciamiento de las herramientas propuestas para este fin.
- La definición de los documentos que reflejen los trabajos realizados en este tipo de proceso.

| Empresa | Valoración | Notas |
|---|---|---|
| AYESA | 4 | AYESA propone el uso de Pentaho Business Intelligence Suite, una solución muy apropiada que ya usa la Consejería para cubrir esta necesidad en otras áreas de negocio. Sin embargo, la propuesta es excesivamente genérica, sin desarrollar adecuadamente ni la definición de procedimientos ni de los documentos. |
| BABEL | 7 | Babel propone el uso de Pentaho Business Intelligence Suite, una solución muy apropiada que ya usa la Consejería para cubrir esta necesidad en otras áreas de negocio. Además, incluye una propuesta interesante de incluirla como una opción más de menú dentro de la herramienta de gestión.<br>Los procedimientos se encuentran sucintamente descritos, aunque de manera aceptable. Desarrolla adecuadamente, tanto en número como en su descripción, el conjunto de entregables que permiten la prestación de este aspecto del servicio. |
| EMERGYA | 7 | EMERGYA propone una solución basada en Pentaho Business Intelligence Suite a la que se le suma la versión gratuita de QlikView para elaborar cuadros de mando. En un apartado posterior de la oferta justifica este uso de herramientas, en principio con funcionalidades solapadas, por entender que Pentaho ETL puede capturar la información de Redmine y QlikView es una mejor opción que Pentaho para la representación gráfica de dicha información.<br>La descripción de los procedimientos se centra en describir la arquitectura tecnológica a implantar. Se detallan los entregables del proceso, aunque no se describen los documentos intermedios que lo sustentan. |

### 4.3.- Fase de arranque y devolución del servicio

Este criterio mide la propuesta que el licitador presentará para organizar el arranque y devolución del servicio garantizando que adquiere el control de los sistemas implicados. En concreto se valorará:

- La descripción de las distintas actividades tareas y fases a realizar, así como su duración, correcta planificación temporal y la organización de las mismas.
- La identificación de los perfiles que van a tomar parte en cada tarea de esta fase, sus funciones y responsabilidades.
- La adecuación y calidad de los productos generados en cada momento de esta fase.



Código Seguro de verificación:nqS9q9BB8IzirgGIQsA6sw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR | | FECHA | 20/05/2019 |
| | RUBÉN GARCÍA BRAVO | | | |
| ID. FIRMA | ws029.juntadeandalucia.es | nqS9q9BB8IzirgGIQsA6sw== | PÁGINA | 5/9 |

nqS9q9BB8IzirgGIQsA6sw==

- El establecimiento de un período de soporte y resolución de dudas posterior a la finalización del contrato, durante el cual se ofrecería un mínimo soporte a la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio.

| Empresa | Valoración | Notas |
|---|---|---|
| AYESA | 7 | La fase de arranque tiene una duración de quince días, con un programa de trabajo que se compone de tres fases: Recepción y planificación de la transferencia del servicio, Ejecución de la transferencia y Transformación del servicio del modelo actual al nuevo propuesto. La definición y el nivel de detalle de todos los elementos requeridos para esta fase, que gira alrededor de la elaboración del Plan de Transferencia y se basa en un modelo de *shadowing*, es excelente. Sin embargo, los entregables se enumeran, pero no se detallan.<br><br>La fase de devolución del servicio propuesta tiene una duración de 1,5 meses. AYESA se compromete a incorporar recursos adicionales organizados bajo un equipo de apoyo a la devolución coordinados por el Jefe de Proyecto y alineados con el Equipo técnico del Proyecto. El procedimiento se divide en tres fases: Planificación de la devolución y cesión del conocimiento, Ejecución de la devolución y Revisión Post-Devolución.<br>AYESA se compromete a proporcionar con coste cero para la Consejería una bolsa de 40 horas de perfil Analista Programador para soporte y resolución de dudas durante un periodo máximo de 2 meses tras la devolución del servicio. Aunque los entregables sólo se enumeran, sin describirlos, los perfiles y responsabilidades se encuentran muy bien detallados, la organización de tareas es buena (aunque algo genérica) y se encuentran razonablemente planificadas. |
| BABEL | 5 | La fase de arranque es denominada como "fase de transición" (o de lanzamiento, en otro apartado) y se subdivide en dos etapas: transferencia (orientada a asegurar la continuidad de los trabajos que se venían desarrollando) y transformación (orientada a la asunción del nuevo modelo de mantenimiento). BABEL se compromete, en caso de que así se le solicite, a iniciar el servicio de manera inmediata, atendiendo todas aquellas peticiones de servicio que estuviesen en curso (hayan quedado a medias o no se abordaran por el anterior equipo por diferentes causas) o se soliciten como nuevas en función de su criticidad, con objeto de garantizar la continuidad de los diferentes servicios en cada una de las áreas de información o módulos funcionales.<br>Para esta fase la oferta incluye un desglose aceptable de tareas a acometer, bastante completo, aunque la falta de planificación temporal hace que se asuma la secuencialidad de las tareas. No se profundiza en la propuesta de solape con el proveedor saliente. El conjunto de entregables previsto, aunque sólo se enumeran éstos, es correcto. Sin embargo, la asignación de roles y responsabilidades a los perfiles involucrados es superficial y, como se ha indicado, al no reflejar planificación temporal alguna (se mencionan reuniones semanales de seguimiento, pero no se indica el número), la oferta pierde valor.<br><br>Se divide la devolución del servicio en tres fases: Preparación de la devolución, Cesión gradual del servicio y Verificación y aprobación de la devolución. Se establece una planificación, de alto nivel pero aceptable, de 22 días laborables. Aunque bastante sucinta, esta fase, que se basa en la cesión gradual de los servicios al nuevo proveedor, se encuentra bien enfocada. El desglose de tareas es adecuado, la asignación de roles y responsabilidades es correcto y los entregables, aunque sólo se enumeran, son razonables.<br>BABEL se compromete a dar soporte y atención de dudas durante al menos 6 meses. Aunque es un periodo muy interesante se echa en falta más concreción, tanto en el periodo como en los perfiles propuestos. |
| EMERGYA | 7 | La propuesta de Emergya para el arranque del servicio se divide en tres subfases: Toma de contacto, Transferencia de Conocimiento y Transformación del servicio. En base a su conocimiento del servicio, el licitador propone un plazo máximo de dos días para la adopción del servicio. Aporta un modelo de transición muy adecuado, justificando por qué en este servicio reduce los tiempos. El modelo, la planificación y el desglose de tareas es excelente. Los entregables, que sólo se enumeran, son adecuados. El detalle de roles y responsabilidades involucrados en esta fase es correcto.<br><br>La fase de devolución tiene una duración prevista de un mes, dividiéndose en tres subfases: Preparación de la devolución, Cesión gradual del servicio y Verificación y aprobación de la devolución. Propone la constitución de un comité de devolución, que no dará por cerrada ésta hasta que el nuevo proveedor se haga completamente con el control del servicio, comprometiéndose el licitador a mantener sus esfuerzos en la continuidad de la prestación del servicio. La orientación que incluye la oferta es muy adecuada, con un desglose correcto de las tareas. La planificación, asimismo, es aceptable. Los entregables, que sólo se enumeran, son correctos. La asignación de roles y responsabilidades, aunque algo superficial, es correcta.<br>Emergya se compromete a prestar, durante el periodo de garantía, una bolsa de 160 horas de los perfiles Jefe de proyecto y Analista Programador, lo que es muy interesante. |



Código Seguro de verificación:nqS9q9BB8IzirgGIQsA6sw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR | | FECHA | 20/05/2019 |
| | RUBÉN GARCÍA BRAVO | | | |
| ID. FIRMA | ws029.juntadeandalucia.es | nqS9q9BB8IzirgGIQsA6sw== | PÁGINA | 6/9 |

nqS9q9BB8IzirgGIQsA6sw==

### 4.4.- Metodología de seguimiento y control del proyecto

Este criterio puntuará los mecanismos de control y seguimiento del proyecto así como las actuaciones y/o propuestas tendentes a ampliar las previstas en el contrato y que redunden en una mejor ejecución del mismo. En este sentido se valorará:

- La adecuada especificación de los distintos tareas en orden a garantizar el seguimiento y control del proyecto. El uso de metodologías y herramientas que aseguren la trazabilidad del los desarrollos, así como la medición de los trabajos. Métricas e indicadores. Monitorización y control. Mejora continua.
- La correcta definición de los comités de seguimiento y dirección de proyecto: cometido, contenido, participantes y periodicidad de cada uno de ellos. El diseño, calidad del contenido y adecuación de los entregables para el seguimiento del proyecto: informes de seguimiento, control y cuadro de mando.
- Gestión de peticiones. Modelo de estimación de esfuerzos.
- Gestión de incidencias, errores, riesgos y problemas.
- Gestión del conocimiento y gestión de la capacidad. Diseño y planificación.

| Empresa | Valoración | Notas |
|---|---|---|
| AYESA | 6 | El marco metodológico propuesto es múltiple, incluyendo metodologías adecuadas a la naturaleza del contrato. Aunque la oferta indica que no se desarrollan por ser de sobra conocidas, se echa en falta la particularización al contrato. Como ya se indicó, la oferta se extiende analizando la importancia de la integración continua, aunque no en este apartado de la oferta. Las métricas que se indican para definir Acuerdos de Nivel de Servicio son adecuadas, siendo su fuente la herramienta Redmine, lo que resulta positivo. Se indica que se desarrollará un cuadro de mando para el seguimiento de las métricas, pero sólo de manera superficial.<br><br>AYESA propone la creación de un comité de seguimiento y control (reuniones de periodicidad mensual) y de reuniones operativas con asistentes ad hoc en base a la temática, a demanda. Adicionalmente, si se decide así, se celebrarán reuniones de comité de transformación y mejora continua (periodicidad trimestral) y de comité de calidad del servicio (periodicidad semestral). La definición de comités, así como los puntos a tratar, es aceptable. Los entregables sólo se enumeran, mencionándolos brevemente.<br><br>La oferta no incluye un apartado específico de gestión de peticiones aunque, al tratarse de un modelo de servicio gestionado, el tratamiento de peticiones se encuentra referenciado durante toda la oferta. La herramienta a utilizar para el seguimiento de las peticiones es la que se utiliza actualmente en la Consejería, esto es, Redmine.<br><br>La gestión de incidencias, errores, riesgos y problemas es correcta, aunque muy genérica.<br><br>Se establece un modelo de gestión de la capacidad razonable, en el que se modulan los recursos asignados en base a la evolución de la demanda estimada durante el desarrollo del contrato, mediante planificaciones a varias escalas temporales. Se propone un equipo base y un equipo flexible que crezca en caso de pico. La oferta no incluye un apartado específico del gestión del conocimiento. Sólo se menciona la elaboración, durante el arranque del proyecto, de un plan de gestión del conocimiento. |
| BABEL | 6 | BABEL propone como soporte metodológico el uso de MADEJA, CMMI3 y SCRUM. También incluye una metodología propia (y desconocida para la Consejería) llamada MGPB (Metodología de Gestión de Proyectos de BABEL). Las tareas no se encuentran desarrolladas y el modelo de mejora continua es superficial.<br><br>La oferta plantea un modelo de seguimiento y *reporting* a tres niveles: estratégico (comité de dirección, periodicidad trimestral), táctico (comité de seguimiento, periodicidad mensual) y operativo (comité operativo, con reuniones quincenales). Si bien la periodicidad y alcance de los comités es adecuado, los asistentes elegidos para cada comité son discutibles. En cambio, los entregables se encuentran muy bien detallados, con exposición clara de la estructura y contenido de cada uno.<br><br>La propuesta para el modelo de estimación de esfuerzos es aceptable, aunque algo genérica, describiendo dos alternativas para que la Consejería decida cuál tomar. |



Código Seguro de verificación:nqS9q9BB8IzirgGIQsA6sw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR | | FECHA | 20/05/2019 |
| | RUBÉN GARCÍA BRAVO | | | |
| ID. FIRMA | ws029.juntadeandalucia.es | nqS9q9BB8IzirgGIQsA6sw== | PÁGINA | 7/9 |

nqS9q9BB8IzirgGIQsA6sw==

| Empresa | Valoración | Notas |
|---|---|---|
| | | La gestión de incidencias, errores, riesgos y problemas es correcta, aunque muy genérica.<br><br>La gestión de la capacidad descrita es demasiado escueta, incluyendo sólo el compromiso de desbordar a personal externo o de reducir el personal, en base a la carga de trabajo. La gestión del conocimiento se limita a describir la posibilidad de crear una wiki para el proyecto. |
| EMERGYA | 6 | La propuesta metodológica utiliza PMBOK para la gestión del proyecto, Métrica v3 para el análisis, planificación, diseño y mantenimiento del sistema, y SCRUM para el desarrollo hasta la puesta en producción de los nuevos sistemas. Por otra parte, propone el uso de ITILv3 para la gestión del servicio posteriormente a su implantación. El sistema de gestión de la calidad propuesto se compromete a aunar la metodología propia de EMERGYA con la metodología que la Consejería determine. El conjunto de metodologías propuestas es razonable, aunque la oferta es genérica y no particulariza sobre el contrato.<br>Las métricas se obtienen a partir de la información recogida en Redmine, capturándose mediante Pentaho ETL, que es una buena solución. Los Acuerdos de Nivel de Servicio descritos son razonables. La mejora continua recogida en la oferta, que se sustenta en la revisión periódica de estos Acuerdos de Nivel de Servicio, es genérica aunque correcta.<br><br>Se definen comités a tres niveles: de Dirección (periodicidad trimestral), de Seguimiento (periodicidad mensual) y Operativo (periodicidad quincenal o mensual). La definición de participantes incluidos es correcta aunque mejorable, la definición de tareas es adecuada y los entregables se encuentra bien descritos.<br><br>La gestión de peticiones incluida no incluye las solicitudes de cambio. El flujo recogido es aceptable, aunque genérico. Se plantean varias alternativas, de manera aceptable, para la estimación de esfuerzos: para la fase de inicio, utilizar el juicio de expertos; para la fase de prestación del servicio, madurar el modelo y fijarlo dentro de la mejora continua. La definición de petición de servicio que se hace en la estimación de esfuerzos parece entrar en contradicción con la indicada en el apartado de gestión de peticiones.<br><br>La gestión de incidencias es adecuada. La gestión de errores no se ha centrado en la definición ITIL de error, sino que ha optado por acudir a la definición de error como defecto del software. En cualquier caso, tanto la gestión de errores, como de problemas y riesgos se trata de manera superficial y genérica.<br><br>La gestión de la capacidad toma conceptos de la metodología SCRUM, lo que resulta aceptable, aunque se echa en falta mayor profundidad. El tratamiento de la gestión del conocimiento es superficial. |

### 4.5.- Resumen de la Evaluación

Agrupamos a continuación los valores de puntuación obtenidos, sus productos por el peso de cada criterio (se detallan también) y la suma final de evaluación.

| CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN PONDERABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR | | | | PUNTUACIÓN (SOBRE 10) | | | PUNTUACIÓN (PONDERADA) | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | CONCEPTO | % | PUNT. MAX. | AYESA | BABEL | EMERGYA | AYESA | BABEL | EMERGYA |
| 1 | DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN PROPUESTA | 40,82% | 20 | 6 | 8 | 6 | 12,00 | 16,00 | 12,00 |
| 2 | EXPLOTACIÓN DE DATOS | 20,41% | 10 | 4 | 7 | 7 | 4,00 | 7,00 | 7,00 |
| 3 | FASES DE ARRANQUE Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO | 20,41% | 10 | 7 | 5 | 7 | 7,00 | 5,00 | 7,00 |
| 4 | METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO | 18,37% | 9 | 6 | 6 | 6 | 5,40 | 5,40 | 5,40 |
| MÁXIMO DE PUNTOS DE CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR | | 100,00% | 49 | | | | 28,40 | 33,40 | 31,40 |

### 4.6.- Conclusión

Vistos los resultados de aplicación de las puntuaciones de la empresa concursante a los criterios establecidos, esta comisión técnica propone la siguiente ordenación de las ofertas:

1) BABEL – 33,40 puntos.

Avda. Albert Einstein, 4. Isla de la Cartuja. 41092 Sevilla
Telf.: 955 06 39 10. Correo-e: sgt.cefta@juntadeandalucia.es

Código Seguro de verificación:nqS9q9BB8IzirgGIQsA6sw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR | | FECHA | 20/05/2019 |
| | RUBÉN GARCÍA BRAVO | | | |
| ID. FIRMA | ws029.juntadeandalucia.es | nqS9q9BB8IzirgGIQsA6sw== | PÁGINA | 8/9 |

nqS9q9BB8IzirgGIQsA6sw==

2) EMERGYA – 31,40 puntos.

3) AYESA – 28,40 puntos.

El Anexo XI del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares establece un umbral mínimo de puntuación para continuar con en el proceso selectivo por el cual los licitadores habrán de obtener una puntuación igual o superior al 50% sobre el máximo de puntos posibles ponderables en función de juicios de valor. El máximo de puntos posibles en el Sobre 2 es de 49, por lo que ninguna oferta queda excluida del proceso selectivo al superar todas ellas los 24,5 puntos.

Fdo.: D. Rubén García Bravo

Fdo.: D. Francisco Javier Duque Pintor

Avda. Albert Einstein, 4. Isla de la Cartuja. 41092 Sevilla
Telf.: 955 06 39 10. Correo-e: sgt.cefta@juntadeandalucia.es

Código Seguro de verificación:nqS9q9BB8IzirgGIQsA6sw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR | | FECHA | 20/05/2019 |
| | RUBÉN GARCÍA BRAVO | | | |
| ID. FIRMA | ws029.juntadeandalucia.es | nqS9q9BB8IzirgGIQsA6sw== | PÁGINA | 9/9 |

nqS9q9BB8IzirgGIQsA6sw==