

EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR

APOYO TÉCNICO

EXPT24 00002

Departamento/Área/Unidad:	SSII/Área de Mantenimiento y Desarrollo
Tipo de documento:	Análisis de ofertas
Categoría:	Uso Interno
Edición:	0
Fecha:	02/04/2024
Nº de Páginas	Página 1 de 9

Equipo evaluador	Firma
Verónica Sanchez Guiseris	
Jorge Lozano Ayala	
Ana Muñoz Roldán	

@ Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

SERVICIO DE APOYO TÉCNICO EXPT24-00002	Fecha:002/04/2024
<i>Departamento/Área/Unidad: Sistemas de la Información/Área de Mantenimiento y Desarrollo de Aplicaciones</i>	Página 2 de 11
Tipo de Documento: Análisis de Ofertas	

1	OBJETO.....	3
2	PROPUESTAS PRESENTADAS.	3
3	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	3
4	ANÁLISIS DE LAS PROPUESTAS.	3
4.1	Análisis de las características técnicas.	3
4.1.1	EMPRESA E1.	4
4.1.1.1	Plan de Proyecto	4
4.1.1.2	Caso práctico de control de avances.	5
4.1.1.3	Caso práctico transferencia de conocimiento	5
4.1.1	EMPRESA E2.	6
4.1.1.1	Plan de Proyecto	6
4.1.1.2	Caso práctico de control de avances.	7
4.1.1.3	Caso práctico transferencia de conocimiento	8
4.1.2	EMPRESA E3.	8
4.1.2.1	Plan de Proyecto	8
4.1.2.2	Caso práctico de control de avances.	9
4.1.2.3	Caso práctico transferencia de conocimiento	10
5	RESUMEN DE LAS PROPUESTAS Y CONCLUSIONES.	11

SERVICIO DE APOYO TÉCNICO EXPT24-00002	Fecha:002/04/2024
Departamento/Área/Unidad: <i>Sistemas de la Información/Área de Mantenimiento y Desarrollo de Aplicaciones</i>	Página 3 de 11
Tipo de Documento: Análisis de Ofertas	

1 OBJETO.

Este documento tiene por objeto realizar la evaluación mediante juicios de valor de las ofertas presentadas al expediente de licitación EXPT24-00002, **APOYO TÉCNICO BASADO EN EL ACUERDO MARCO DE SERVICIO DE OFICINA DE GESTIÓN Y SOPORTE DE PROYECTOS DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE(AC22-00001)**

2 PROPUESTAS PRESENTADAS.

A continuación, se relacionan las propuestas presentadas, indicando para cada una la codificación utilizada en el presente documento para identificar cada propuesta individual.

Código	Empresa
E1	GLOBAL ROSETA
E2	ICONCONSULTING365
E3	SOPRA STERIA

3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

PPT y PCAP del expediente.

4 ANALISIS DE LAS PROPUESTAS.

En primer lugar, se ha procedido a analizar la totalidad de la documentación. A la vista de dicha documentación contenida en el sobre 1 se ha llegado al resultado de las valoraciones definitivas de la propuesta, que son las indicadas en el presente Informe.

4.1 Análisis de las características técnicas.

Durante el plazo de presentación SANDETEL ha recibido UNA (1) oferta, que es la que se analiza y evalúa en el presente informe.

Los criterios de valoración para este servicio son los siguientes:

Orden	Peso	Título / Descripción
	50%	CRITERIOS POR JUICIO DE VALOR
1	10%	<u>Plan de Proyecto</u> Valorándose la viabilidad, completitud, nivel de detalle y adecuación al servicio concreto demandado de actividades, tareas, entregables y evaluación de riesgos de las fases de arranque, prestación y devolución del servicio.
2	20%	<u>Caso práctico de control de avances</u> Procedimiento de control de avances de control por distintos estados de un avance con multiples interlocutores y estados. El licitador deberá plantear una metodología clara y fácil de seguir con la máxima productividad. Valorándose la viabilidad, sencillez y productividad.
3	20%	<u>Caso practico transferencia de conocimiento</u> Procedimiento de transferencia de conocimiento por cambio de técnico en el servicio, sabiendose que es un servicio no remunerado por cambio de técnico. Valorándose la viabilidad, sencillez y completitud.

SERVICIO DE APOYO TÉCNICO EXPT24-00002	Fecha:002/04/2024
Departamento/Área/Unidad: <i>Sistemas de la Información/Área de Mantenimiento y Desarrollo de Aplicaciones</i>	Página 4 de 11
Tipo de Documento: Análisis de Ofertas	

Nota: De acuerdo con lo establecido en el Acuerdo Marco se considerará un Umbral mínimo de puntuación necesaria para continuar en el proceso selectivo. Se establece un umbral mínimo de 30 puntos de la puntuación obtenida en el conjunto de los criterios cualitativos para continuar en el proceso selectivo para la valoración de la oferta económica.

4.1.1 EMPRESA E1.

4.1.1.1 Plan de Proyecto

El proveedor presenta un plan de proyecto para la ejecución del servicio en 3 fases:

Fase de arranque de los servicios

En la fase de arranque se desglosa y se detallan las actividades de análisis, Transferencia y adquisición y Soporte al arranque. Para cada una de las etapas, el proveedor incluye los perfiles, las dedicaciones, las actividades, los entregables, indicadores y el plazo de ejecución. Las diferentes etapas de la fase de arranque son las siguientes:

- * Etapa Análisis (5 días).
- * Etapa Diseño (7 días).
- * Etapa Adquisición del servicio (10 días).
- * Etapa Cierre de fase de arranque (1 día).

Fase de prestación de los servicios.

En la oferta se hace una importante referencia a la necesidad de disponer de un equipo multidisciplinar para garantizar un modelo de servicio basado en capacidades gestionadas que se interpreta que aporta poco valor para la información suministrada.

En las actuaciones sobre la rotación no planificada de los recursos, se indica que se sustituiría el recurso en 30 días mínimo considerado algo excesivo.

Evolución del servicio y mejora continua. En la oferta se propone basarse en procedimientos de SIX SIGMA y LEAN IT así como utilizar como marco metodológico ITIL v4, CMMI-dev y SCRUM.

Fase de devolución de los servicios

El proveedor incluye información elaborada y extensa sobre la fase de devolución del servicio, aportando un diagrama temporal donde se detallan las etapas contempladas en esta fase de duración de 1 mes.

- *Preparación de Devolución.
- * Planificación y ejecución de la devolución.
- * Ejecución de la devolución.

Para cada una de esas etapas se incluye información sobre la descripción, la duración, el seguimiento a realizar, los actores implicados, las actividades, los entregables y las métricas e indicadores utilizados haciendo hincapié en la importancia de asegurar la transferencia del conocimiento y la transferencia de los servicios.

Se valora positivamente que se incluya en la oferta un cuadro resumen de la evaluación de riesgos, los posibles impactos y las medidas correctoras para cada una de las fases del servicio.

SERVICIO DE APOYO TÉCNICO EXPT24-00002	Fecha:002/04/2024
Departamento/Área/Unidad: <i>Sistemas de la Información/Área de Mantenimiento y Desarrollo de Aplicaciones</i>	Página 5 de 11
Tipo de Documento: Análisis de Ofertas	

Valoración: En la oferta se presenta una planificación ordenada por fases especificando para cada una de las actividades, los plazos, los perfiles, las dedicaciones, los entregables y ciertos indicadores. Se valora positivamente el nivel de granularidad en las fases de arranque y devolución. Penaliza algo en la descripción de la fase de prestación de servicios ya que se centra en exceso en la garantía de disposición de un equipo multidisciplinar así como un periodo de rotación propuesto de duración excesiva. Se interpreta también que durante la oferta existe poca contextualización o referencias del plan de proyecto hacia los servicios objeto de la oficina para la digitalización. Se valora positivamente que se incluya en la oferta un cuadro resumen de la evaluación de riesgos, los posibles impactos y las medidas correctoras para cada una de las fases del servicio.

Valoración (0-100): 70

4.1.1.2 Caso práctico de control de avances.

Descompone en fases orientados a control de construcción relacionando las etapas con el catálogo de servicio, definiendo: Actividades, Entregables, Herramientas, Procesos de G. Conocimiento, Normativas de usos y riesgos

- Etapa 01: Identificación de la necesidad (Asesoramiento evaluación de alcance)
- Etapa 02: Definición de alcances funcionales y técnicos: toma de requisitos (Requerimientos)
- Etapa 03: Flujo de solicitud de evaluación de OT al proveedor de desarrollo (Revisión y Valoración de OTS)
- Etapa 04: Encargo formal de la OT y comienzo del ciclo de desarrollo (Seguimiento de proyecto)
- Etapa 05: Entrega Software y puesta en producción (Entregas, acompañamiento de pruebas, Formación y difusión)
- Etapa 06: Soporte de apoyo a la explotación (Incidencias)

Valoración: Presenta correctamente un control genérico de construcción, pero no contextualiza en el objetivo del servicio como han hecho los otros licitadores. Propuesta correcta general pero no transmite conocimiento del objeto principal del servicio.

Valoración (0-100): 40

4.1.1.3 Caso práctico transferencia de conocimiento

Se contemplan varias actuaciones lógicas:

- * Comunicación dentro del equipo
- * Detectar personas críticas
- * Equipo de apoyo

Plan de Cambio de técnico en 4 fases distribuidas por semanas: * Onboarding (1,5), Shadowing (1,5), Estabilización (1), Seguimiento y Evaluación (2).

Ofrecen la formación en paralelo de equipo de respaldo formado en tecnologías y servicios prestados... a priori, no parece realista.

Procedimiento de Adquisición del Conocimiento lógico, que no deja nada, pero tampoco aporta nada nuevo

SERVICIO DE APOYO TÉCNICO EXPT24-00002	Fecha:002/04/2024
Departamento/Área/Unidad: <i>Sistemas de la Información/Área de Mantenimiento y Desarrollo de Aplicaciones</i>	Página 6 de 11
Tipo de Documento: Análisis de Ofertas	

Todo el planteamiento realizado es a nivel general sin nombrar siquiera en el tipo de conocimiento específico que será necesario para la gestión del proyecto.

Valoración: Planteamiento general sin entrar en detalle del tipo de proyecto, tampoco se indican riesgos o particularidades.

Valoración (0-10): 50

4.1.1 EMPRESA E2.

4.1.1.1 Plan de Proyecto

El proveedor también presenta un plan de proyecto en 3 fases:

Fase de arranque (Duración max 2 semanas)

Las actividades incluidas en la fase de arranque del servicio son las siguientes:

- * Reunión de lanzamiento.
- * Elaboración de entregables en la fase de arranque.

En la oferta se incluye información sobre los entregables relativos al Modelo de relación, la metodología de seguimiento y control y el informe de seguimiento y control.

Se valora como muy positivo, la identificación de indicadores concretos de gestión y de avance del servicio para las diferentes secciones (Matrimonios, Nacimientos y Defunciones) propuestas en la metodología.

- * Ejecución del plan de formación.

Dentro del plan de formación, se oferta la realización de dos cursos y el compromiso de su incorporación en plataforma LMS como Moodle. Los cursos ofertados son:

- Digitalización de RRCC: Conceptos claves del servicio de OTAS (5h).
- Digitalización de RRCC: Conceptos claves del servicio de Digitalización SRVDIG+OCA (12 h).

Se detalla información sobre las diferentes actividades en la fase y además se oferta como valor añadido la elaboración de entregables para Sandetel sobre el proyecto para facilitar futuras tareas de difusión y la propia gestión del cambio.

En la oferta se detallan de forma concreta los útiles para la difusión del proyecto:

- * Post orientado a su publicación en LinkedIn y otras redes sociales.
- * Elaboración de un video corto descriptivo.
- * Elaboración de un dossier completo del proyecto para su difusión en Registros Civiles / Juzgados de Paz.

Fase de prestación del servicio

En la oferta se incluye el modelo de relación, así como el conjunto de servicios y actividades que se incluirían en la fase de prestación. Adicionalmente se añaden algunos servicios que podrían ser de interés en el proyecto como el de apoyo en tareas críticas y el de medición de satisfacción del servicio. El proveedor también detalla los entregables articulados en el informe de seguimiento y control con carácter mensual.

SERVICIO DE APOYO TÉCNICO EXPT24-00002	Fecha:002/04/2024
Departamento/Área/Unidad: <i>Sistemas de la Información/Área de Mantenimiento y Desarrollo de Aplicaciones</i>	Página 7 de 11
Tipo de Documento: Análisis de Ofertas	

Se identifican riesgos concretos (Retrasos en la homologación, datos insuficientes, Retrasos en el plan de ejecución) en el proyecto y se aportan posibles planes de contingencia.

Fase de devolución del servicio

En la oferta se incluye información sobre un plan de devolución del servicio que se elaborará 2 semanas antes del inicio del traspaso del servicio. Además, se incluyen las actuaciones que compondrían el plan de devolución. Adicionalmente., el proveedor oferta, sin coste, la dedicación de un recurso con perfil ATJ durante 3 meses para soporte a la Dirección tras finalizar la devolución.

Valoración: El proveedor presenta también un plan de proyecto ordenado por fases y coherente. Se detallan las actuaciones, los plazos y los entregables asociados en cada una de las actuaciones en las diferentes fases. Se valora positivamente como el único proveedor que aporta en la oferta cierta información contextualizada sobre los servicios de la oficina de calidad de digitalización, aportando indicadores concretos orientados al servicio. Se valora la concreción de los cursos ofertados en el plan de formación. El proveedor también detalla los entregables articulados en el informe de seguimiento y control con carácter mensual. También se interpreta como positivo que se identifica riesgos concretos (Retrasos en la homologación, datos insuficientes, Retrasos en el plan de ejecución) en el proyecto y se aportan posibles planes de contingencia.

Valoración (0-100): 90

4.1.1.2 Caso práctico de control de avances.

Presenta una contextualización del caso práctico, orientándose al control de avances referentes a RRCC, según el apartado 1.1 Descripción del objeto del PPT.

Bases de seguimiento y control:

- * Revisión continua
- * Herramientas y planificación
- * Reuniones y revisiones técnicas

Propuesta

- * Reuniones ordinarias o extraordinarias
 - * Comité de seguimiento
 - * Comité de dirección
- * Propuesta de roles y responsabilidades
- * Tareas críticas para el control de avance de cada equipo

Desarrolla muy correctamente y detallada las tareas críticas del equipo de servicio para el control de avance de los grupos presentado en su caso ejemplo

Desarrolla los Informes y Cuadro de mandos a presentar. Meticas de seguimientos periódicas, Gestión de la producción, monitorización. Presentando ejemplos de: Cuadro de Mando, Informe de Calidad, Informe de Producción, Informe de Control de producción.

Valoración: Un caso práctico muy completo, sencillo de seguir, con identificación de riesgos muy madura y con ejemplos finales de los informes maduro. Trasmitiendo conocimiento y seguridad adecuado al objeto del servicio. Se considera la mejor oferta en este criterio.

Valoración (0-100): 90

SERVICIO DE APOYO TÉCNICO EXPT24-00002	Fecha:002/04/2024
Departamento/Área/Unidad: <i>Sistemas de la Información/Área de Mantenimiento y Desarrollo de Aplicaciones</i>	Página 8 de 11
Tipo de Documento: Análisis de Ofertas	

4.1.1.3 Caso práctico transferencia de conocimiento

Desde un primer momento se hace notar el tipo de proyecto que se deberá controlar.

Presenta diferentes causas de sustitución y plazos a marcar:

- * 5 días presentación de candidatos
- * 15 días hábiles solape entre el perfil saliente y el entrante

Presentan una tabla detallada con los diferentes elementos de la Política de sustitución

- Compromisos adquiridos ante sustitución de personal asignado al proyecto
- Aprobación de Recursos y Sustituciones
- Plan de transferencia de conocimiento
- Medidas para asegurar la transferencia de conocimiento

Fases, hitos, actividades y recursos muy detallados.

Se hace mención de cursos específicos impartidos por iConsulting365:

Curso 1 – Digitalización de RRCC: Conceptos claves del servicio de OTAS (5 horas en 2 sesiones)

Curso 2 – Digitalización de RRCC: Conceptos claves del servicio de Digitalización SRVDIG+OCA (12 hora en 3 sesiones)

Valoración: Planteamiento muy completo, detallando actividades a realizar y cursos, se tienen en cuenta particularidades del tipo de proyecto a gestionar. Se echa en falta riesgos y tratar el caso más común que sería no poder solapar salida y entrada.

Valoración (0-10): 75

4.1.2 EMPRESA E3.

4.1.2.1 Plan de Proyecto

El proveedor también presenta un plan de proyecto para la ejecución del servicio en 3 fases

Fase de arranque (Duración 20 días)

En la oferta se incluye un diagrama con las actuaciones incluidas en la fase.

- * Conformación del equipo.
- * Preparación de la fase.
- * Toma de conocimiento.
- * Ajuste del marco de funcionamiento.

Se incluye también un cuadro con la identificación de posibles riesgos preliminares, el posible impacto y los planes de mitigación.

Se echa en falta más información sobre los perfiles, las dedicaciones y los entregables asociados en cada una de las actuaciones.

SERVICIO DE APOYO TÉCNICO EXPT24-00002	Fecha:002/04/2024
Departamento/Área/Unidad: <i>Sistemas de la Información/Área de Mantenimiento y Desarrollo de Aplicaciones</i>	Página 9 de 11
Tipo de Documento: Análisis de Ofertas	

Fase de prestación (Duración 30 meses)

Para la fase de prestación del servicio, el proveedor propone apoyarse en 3 líneas de servicios (Dirección de proyectos, Soporte Técnico y Gestión de entregas, versiones e incidencias) ya definidas en su catálogo propio de servicios.

Se detalla en la oferta a continuación de manera extensa cada uno de los servicios incluidos en esas tres líneas anteriores. Se interpreta que aporta poco valor e información poco contextualizada exponer servicios de despliegue y lanzamiento de versiones.

Como metodología de trabajo el proveedor propone Agile Service Management (ASM) combinado con prácticas de ITIL, PMBOK Agile, además Lean Government para tareas de reingeniería y PROSCI y ADKAR para la gestión del cambio.

Se identifican algunos riesgos, el impacto y las posibles acciones de mitigación.

Respecto a las herramientas para la gestión y el seguimiento operativo basados en Kanban se propone MS -Planner para la gestión de tareas y Trello para tarjetas y tableros.

Fase de devolución (Duración 20 días)

Para la fase de devolución se incluye también un diagrama con las actuaciones incluidas en la fase.

* Inicialización (Duración Máx 5 días) Para la elaboración y validación del plan de devolución del servicio y el plan de transferencia del conocimiento.

* Traspaso de conocimiento. Se especifican de forma concreta las sesiones de formación y su duración en el plan de formación teórico propuesto. Además, se propone la utilización de Shadowing controlado (5 días) y servicio monitorizado (3 días) para la formación práctica sobre el proveedor que reciba el servicio.

* Balance y devolución. En la oferta se propone la elaboración de un informe de balance de devolución del servicio. El proveedor incluye también un pequeño listado de los riesgos preliminares en la fase de devolución indicando el impacto y las posibles actuaciones de mitigación.

Valoración: El proveedor presenta un plan de proyecto ordenado por fases, coherente en la duración y extenso. En general se interpreta como una oferta ciertamente genérica apoyándose en la descripción del catálogo de servicios de la compañía. Escasa la aportación en la identificación concreta de riesgos. Se echa en falta más información en las actuaciones propuesta de los perfiles, las dedicaciones y los entregables asociados en cada una de ellas. Se interpreta también como compleja la orquestación del cúmulo de metodologías propuestas en los servicios y en especial el uso de metodologías ágiles más orientadas a la construcción.

Valoración (0-100): 50

4.1.2.2 Caso práctico de control de avances.

Ubica el caso práctico al objeto del PPT, presentando un Modelo integral de la resolución. Presenta el modelo teórico al que se adaptaría el servicio de forma correcta

Separa: Tareas, Informes y Entregables

Profundiza en:

- * Ciclo de vida entregas
- * Proceso productivo bajo control (Control recogida/devolución y entregas, Seguimiento del avance y Entregables de fase)
- * Implantación de indicadores (Control de salidas de fase, Control de Entega, Control del avance)

SERVICIO DE APOYO TÉCNICO EXPT24-00002	Fecha:002/04/2024
Departamento/Área/Unidad: <i>Sistemas de la Información/Área de Mantenimiento y Desarrollo de Aplicaciones</i>	Página 10 de 11
Tipo de Documento: Análisis de Ofertas	

* Cuadro de mando (Indicadores de producción/facturación/Carga de trabajo de personas, Peticiones de servicio, Información sobre ANS, Riesgos.

Propuesta de procesos de aseguramiento y control de calidad orientada al servicio de RRCC. Modelo de gobierno y seguimiento, definiendo los Actores e Iteraciones, modelo de relaciones, comités y seguimientos y modelo de reporting. Incluye modelos informes de Calidad, de Seguimientos y de Situación. Incluye una propuesta de evolución hacia Metodología ágil que no se entiende muy bien que se propone o donde se incorporaría esa opción.

Valoración: Un caso práctico adecuado, pero difícil de seguir, es completo y ubica bien el servicio, incluyendo ejemplos y propuestas. Transmite conocimiento y control del servicio, pero se echa en falta un poco de sencillez en el control o explicación del mismo. Se valora como positiva la propuesta, pero se considera algo complejo y hay incorporaciones que no se explican muy bien como es la aplicación de la metodología Ágil

Valoración (0-100): 80

4.1.2.3 Caso práctico transferencia de conocimiento

Propuesta muy completa donde ya en las fases de arranque del proyecto plantean la recopilación y actualización de la información necesaria para agilizar un posible cambio de técnico.

Se indican actuaciones para la Gestión del conocimiento, poniendo énfasis en los repositorios y herramientas.

Identificación de riesgo, ponen en énfasis que dado lo reducido del equipo, la salida de un miembro puede ser significativa

Único caso que contempla la sustitución SIN que sea posible el solape de técnicos, algo más común de lo esperado.

Indica que en caso de solape la transferencia sería más fácil, se asume que, por todo el proceso previo de aseguramiento de la actualización de toda la información del proyecto, de forma que agilizaría el cambio.

Da pinceladas de particularidades del proyecto, en cuanto al tipo de trabajo a realizar de seguimiento de digitalización.

No plantea cursos específicos.

Valoración: Planteamiento donde se trata de minimizar el peor caso, no solapamiento de técnicos. Se indican riesgos y particularidades del proyecto, solución muy realista.

Valoración (0-10): 80

SERVICIO DE APOYO TÉCNICO EXPT24-00002	Fecha:002/04/2024
Departamento/Área/Unidad: <i>Sistemas de la Información/Área de Mantenimiento y Desarrollo de Aplicaciones</i>	Página 11 de 11
Tipo de Documento: Análisis de Ofertas	

5 RESUMEN DE LAS PROPUESTAS Y CONCLUSIONES.

A continuación, se muestran de forma resumida los resultados anteriores:

Código	Proveedor	Juicios de Valor			
		1º	2º	3º	Total
E1	GLOBAL ROSETA	7,00	8,00	10,00	25,00
E2	ICONSULTING365	9,00	18,00	15,00	42,00
E3	SOPRA STERIA	5,00	16,00	16,00	37,00
Puntuación mínima		30,00			

Atendiendo al umbral mínimo de puntuación establecido para continuar en el proceso selectivo, que es de 30,00 puntos sobre los criterios de Valoración por Juicio de Valor, cabe destacar que las dos últimas empresa superan esa nota de corte pasando al siguiente procedimiento de valor por formulas, no pasa la empresa E1 Global Roseta.