

INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR DE LAS OFERTAS PRESENTADAS A LA CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN POR PROCEDIMIENTO ABIERTO DE LA ASISTENCIA TÉCNICA, OPERACIÓN, CAU Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE DE BASE Y DE COMUNICACIONES DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE VALLADOLID (EXpte: 13/2016) PARA EL LOTE 2.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

MARÍA PILAR
CONDE DUQUE

Fecha Firma: 16/09/2016 09:37

JULIÁN

ARROYO ÁLVAREZ

Fecha Firma: 16/09/2016 09:52:00.000

JOSÉ ANTONIO

REVUELTA POZO

Fecha Firma: 16/09/2016 09:56:00.000

Mª JULIANA

BERZOSA GÓMEZ

Fecha Firma: 16/09/2016 10:32:00.000

Fecha Copia : Fri Sep 16 10:34:37 CEST 2016

Código seguro de verificación(CSV): 5c1a82ab034aede8e346a3776dc475c3318d3404

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



1 INTRODUCCIÓN.

El objeto de este informe es el análisis y valoración de los criterios evaluables mediante juicio de valor de las ofertas presentadas al concurso de Asistencia Técnica, Operación, CAU y Mantenimiento del Software de Base y de Comunicaciones de los Sistemas de Información del Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Ayuntamiento de Valladolid.

2 OFERTAS PRESENTADAS.

Las ofertas presentadas al concurso para el lote 2 son las siguientes:

LOTE 2:

- 1.- ALTIA CONSULTORES, S.A.
- 2.- BULL (ESPAÑA), S.A.

3 METODOLOGÍA.

Según el apartado H "Criterios para la Adjudicación del Contrato", del Cuadro de Características Particulares, para la valoración de las ofertas se han establecido unos criterios divididos en dos grupos:

- Criterios de valoración matemática. Apartado H.1.
- Criterios evaluables mediante juicio de valor. Apartado H.2.

En este informe se valorarán las ofertas en función de los criterios evaluables mediante juicio de valor.

4 RELACIÓN DE CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR.

En el apartado H.2., se establece que la distribución de la puntuación se hará de manera proporcional en todos los aspectos de valoración enunciados, atribuyéndole la calificación de:

- **Muy buena:** cuando se realice un estudio detallado del aspecto en cuestión y se propongan medidas de actuación adecuadas, precisas, bien definidas y/o innovadoras.
- **Buena:** cuando el estudio y propuesta en relación con el elemento a valorar sea detallado, y se propongan algunas medidas de actuación, precisas y/o innovadoras.
- **Regular:** cuando se limite a un somero estudio de la obra y/o se realicen aportaciones de actuación, escasas y/o poco precisas.
- **Mala:** cuando se mejoren muy escasamente los aspectos a valorar por encima de los mínimos exigidos en la documentación técnica que defina el objeto del contrato.
- **Muy mala:** cuando no se mejoren ninguno de los aspectos a valorar por encima de los mínimos exigidos en la documentación técnica que defina el objeto del contrato.

Corresponderá la máxima puntuación en la valoración de cada aspecto a la oferta que reciba la calificación de "muy buena", la 3/4 de esa puntuación a la considerada como "buena", un la mitad a la calificada como "regular", 1/4 de los puntos a la calificada como "mala", y cero puntos a la calificada como "muy mala".

Se considerarán desproporcionadas o temerarias, con los efectos establecidos en el artículo 152 del TRLCSP, las propuestas técnicas que oferten actuaciones que contengan medidas de actuación en cada criterio que, a juicio técnico motivado de la Mesa de contratación, tengan un coste superior a un 15% del precio de licitación, IVA incluido.

Los criterios a evaluar son los siguientes:

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

MARÍA PILAR
CONDE DUQUE

Fecha Firma: 16/09/2016 09:37

JULIÁN

ARROYO ÁLVAREZ

Fecha Firma: 16/09/2016 09:52:00.000

JOSÉ ANTONIO

REVUELTA POZO

Fecha Firma: 16/09/2016 09:56:00.000

Mª JULIANA

BERZOSA GÓMEZ

Fecha Firma: 16/09/2016 10:32:00.000

Fecha Copia : Fri Sep 16 10:34:37 CEST 2016

Código seguro de verificación(CSV): 5c1a82ab034aede8e346a3776dc475c3318d3404

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



LOTE 2- PRODUCCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO

H.2.1.- ESTUDIO DE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DEL CONTRATO Y PLAN DE EJECUCIÓN MATERIAL DEL CONTRATO. De 0 a 40 puntos.

Dentro del estudio de la documentación técnica del contrato y plan de ejecución material se valorarán los siguientes apartados:

H.2.1.1 MEMORIA TÉCNICA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- De 0 a 12 puntos.

En la valoración de la memoria técnica de prestación del servicio, se analizarán los siguientes aspectos:

- **Plan de calidad y mejora continua. De 0 a 9 puntos.**

Se valora en este criterio el plan de calidad y mejora continua adaptado y concretado al desarrollo de los servicios que se prestarán en la ejecución del contrato, valorándose las acciones encaminadas a la mejora de los indicadores de los niveles de servicio establecidos y la introducción de nuevas métricas que mejoren el servicio.

- **Planificación y gestión de los trabajos. De 0 a 3 puntos.**

Se valora en este criterio la gestión y organización de las actividades y trabajos para el desarrollo de los servicios objeto de contrato, como son los grupos de trabajo, horarios y coordinación con los distintos niveles de soporte y su integración con la organización ITIL del servicio.

H.2.1.2 MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS.- De 0 a 28 puntos.

Se valorarán las medidas concretas propuestas por el licitador en la ejecución del contrato, en los siguientes aspectos:

- **Medios técnicos. De 0 a 7 puntos.**

Se valorarán los recursos técnicos y de telecomunicaciones puestos a disposición del proyecto, que sean superiores a los exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas y que estén relacionados con el objeto del mismo, tales como: mejoras en las conexiones con el Ayuntamiento, en la seguridad de la conexión, en la disponibilidad de la conexión, en la infraestructura de telefonía (ACD, grabación de llamadas) y en los ordenadores destinados a la prestación del servicio, además de la disponibilidad de un sistema de gestión del servicio.

- **Recursos humanos. De 0 a 14 puntos.**

Se valorará el equipo de trabajo asignado al contrato, en la parte que supere lo exigido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, las certificaciones adicionales a las exigidas, relacionadas con el objeto del contrato, que acrediten los miembros del equipo del proyecto, el mayor perfil profesional y los años de experiencia de las personas propuestas por el licitador, de acuerdo a lo especificado en el pliego de prescripciones técnicas.

- **Planes de formación. De 0 a 7 puntos.**

Se valorará el plan de formación propuesto por el licitador a desarrollar durante la vigencia del contrato, para garantizar la prestación del servicio en un entorno tecnológico en constante evolución, teniendo en cuenta la mayor adecuación de los itinerarios formativos al entorno operativo, a la garantía de la calidad del servicio y a la seguridad, junto con el número actividades formativas y su duración.

Dada la importancia de los criterios no matemáticos para precisar el alcance de las prestaciones que se han de ejecutar para satisfacer las necesidades que se pretenden cubrir con este contrato, se rechazarán las ofertas que no alcancen 20 puntos en la valoración de los criterios evaluables mediante un juicio técnico de valor.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

MARÍA PILAR
CONDE DUQUE

Fecha Firma: 16/09/2016 09:37

JULIÁN

ARROYO ÁLVAREZ

Fecha Firma: 16/09/2016 09:52:00.000

JOSÉ ANTONIO

REVUELTA POZO

Fecha Firma: 16/09/2016 09:56:00.000

Mª JULIANA

BERZOSA GÓMEZ

Fecha Firma: 16/09/2016 10:32:00.000

Fecha Copia : Fri Sep 16 10:34:37 CEST 2016

Código seguro de verificación(CSV): 5c1a82ab034aede8e346a3776dc475c3318d3404

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



5 VALORACION DE LAS OFERTAS.

LOTE 2.- PRODUCCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO

Se detalla a continuación la valoración de los criterios evaluables por juicio de valor para las ofertas correspondientes al LOTE 2.

Del examen de las ofertas, se observa que en el caso de la presentada por Altia Consultores se produce un incumplimiento del punto 5.6.3 del pliego de prescripciones técnicas, ya que dentro del equipo de trabajo asignado al proyecto no se dispone de ningún miembro con una certificación equivalente a las siguientes:

- Sistema Microsoft Exchange Server 2010 o superior: MCTS
- SGBD ORACLE 10g o superior: Database Administrator Certified Associate
- Sistema de virtualización VMware vSphere: VMware Certified Professional 5 – Data Center Virtualization (VCP5-DCV)
- Sistema de almacenamiento EMC2: Information Storage and Management (EMCISA)

Por lo tanto, no se ha procedido a la valoración de la oferta presentada por este licitador.

A continuación se indica la valoración de los criterios evaluables por juicio de valor para la otra oferta presentada a este lote.

H.2.1.- ESTUDIO DE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DEL CONTRATO Y PLAN DE EJECUCIÓN MATERIAL DEL CONTRATO.

H.2.1.1 MEMORIA TÉCNICA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- De 0 a 12 puntos.

En la valoración de la memoria técnica de prestación del servicio, se analizarán los siguientes aspectos:

- **Plan de calidad y mejora continua. De 0 a 9 puntos.**

Se valora en este criterio el plan de calidad y mejora continua adaptado y concretado al desarrollo de los servicios que se prestarán en la ejecución del contrato, valorándose las acciones encaminadas a la mejora de los indicadores de los niveles de servicio establecidos y la introducción de nuevas métricas que mejoren el servicio.

1.- BULL

La oferta presentada por BULL incluye la realización de auditorías técnicas, de acuerdo con un calendario de auditorías, informes y sistemas/servicios objetivo, así como la elaboración de encuestas de satisfacción del servicio prestado gestionadas desde la sede central de la empresa.

Dentro del Plan de Calidad, el licitador ofrece la realización de una auditoría interna anual sobre la calidad del servicio, en la que se evaluará el grado de aplicación de las metodologías y procesos implicados en la prestación del servicio, se detectarán riesgos potenciales y sugerirán correcciones a las desviaciones existentes, así como servirá para asegurar 3 aspectos: que el servicio se está entregando conforme a los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos, que se está cumpliendo el Plan de Calidad asumido y que se cumplen los preceptos de la LOPD. Asimismo, ofrece la inclusión del rol de responsable de calidad para garantizar el aseguramiento de la calidad en la prestación del servicio.

Además de los criterios objetivos de calidad establecidos mediante los niveles de servicio, el licitador, propone la inclusión de criterios de calidad subjetiva o de satisfacción del usuario y el uso de indicadores de calidad de los procesos (KPIs) siguiendo la filosofía Lean IT.

Para el control de riesgos, propone seguir la metodología de análisis y gestión de riesgos de sistemas de información Magerit, y la introducción de 14 métricas definidas en la metodología Magerit de análisis y gestión de riesgos.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

MARÍA PILAR
CONDE DUQUE

Fecha Firma: 16/09/2016 09:37

JULIÁN

ARROYO ÁLVAREZ

Fecha Firma: 16/09/2016 09:52:00.000

JOSÉ ANTONIO

REVUELTA POZO

Fecha Firma: 16/09/2016 09:56:00.000

Mª JULIANA

BERZOSA GÓMEZ

Fecha Firma: 16/09/2016 10:32:00.000

Fecha Copia : Fri Sep 16 10:34:37 CEST 2016

Código seguro de verificación(CSV): 5c1a82ab034aede8e346a3776dc475c3318d3404

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Se le otorga una calificación de **muy buena**

• **Planificación y gestión de los trabajos. De 0 a 3 puntos.**

Se valora en este criterio la gestión y organización de las actividades y trabajos para el desarrollo de los servicios objeto de contrato, como son los grupos de trabajo, horarios y coordinación con los distintos niveles de soporte y su integración con la organización ITIL del servicio.

1.- BULL

La oferta de BULL expone una planificación de los trabajos muy detallada en todas las fases de la prestación del servicio y dado que es el prestador actual de este servicio y no existiría fase de asunción del servicio en caso de ser adjudicatario, se compromete a ayudar a la empresa responsable de la gestión del Centro de Atención a Usuarios en la toma de control del servicio, con total flexibilidad.

Propone la utilización de la Metodología Global de Transformación de Bull (GTM), donde se contempla una fase de transición, en el que incluye la adquisición de conocimiento y la prestación del servicio como tal y también una fase de transformación de la organización, de manera que se produzcan cambios e innovaciones que mejoren dicha prestación.

En la oferta se incluye una función de soporte preventivo que permite evaluar y detectar incidencias actuales y futuras, tanto mediante tareas diarias de administración de los sistemas por los técnicos del equipo, como mediante revisiones periódicas por parte de técnicos de la empresa de segundo nivel de soporte. En cuanto al horario de los servicios de operación, producción y soporte, éstos se suministran durante el periodo exigido en el pliego de prescripciones técnicas. La atención 24x7 se ofrece con los mismos técnicos que prestan el servicio de soporte, con el apoyo del call center de la empresa y de la oficina técnica situada en Valladolid durante el horario extendido de soporte.

Se establece una estructura organizativa con dos áreas horizontales dependiendo del coordinador del servicio. La primera sería la organización dedicada al servicio en el Ayuntamiento de Valladolid, compuesta por todos los técnicos que prestan servicio presencial y la segunda sería la organización de soporte que coordina la gestión de los recursos humanos, las herramientas de servicio y el soporte técnico especializado y de terceras partes.

Además, se ofrece la realización de análisis de rendimiento dentro del proceso de gestión de la disponibilidad y el establecimiento de una estructura organizativa con 3 niveles, donde en el primero actúa el equipo dedicado al servicio, en el segundo nivel actúan equipos en servicio compartido y en el tercero, un equipo de soporte global del licitador.

Se le otorga una calificación de **muy buena**

H.2.1.2 MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS.- De 0 a 28 puntos.

Se valorarán las medidas concretas propuestas por el licitador en la ejecución del contrato, en los siguientes aspectos:

• **Medios técnicos. De 0 a 7 puntos.**

Se valorarán los recursos técnicos y de telecomunicaciones puestos a disposición del proyecto, que sean superiores a los exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas y que estén relacionados con el objeto del mismo, tales como: mejoras en las conexiones con el Ayuntamiento, en la seguridad de la conexión, en la disponibilidad de la conexión, en la infraestructura de telefonía (ACD, grabación de llamadas) y en los ordenadores destinados a la prestación del servicio, además de la disponibilidad de un sistema de gestión del servicio.

1.- BULL

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

MARÍA PILAR
CONDE DUQUE

Fecha Firma: 16/09/2016 09:37

JULIÁN

ARROYO ÁLVAREZ

Fecha Firma: 16/09/2016 09:52:00.000

JOSÉ ANTONIO

REVUELTA POZO

Fecha Firma: 16/09/2016 09:56:00.000

Mª JULIANA

BERZOSA GÓMEZ

Fecha Firma: 16/09/2016 10:32:00.000

Fecha Copia : Fri Sep 16 10:34:37 CEST 2016

Código seguro de verificación(CSV): 5c1a82ab034aede8e346a3776dc475c3318d3404

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



La oferta de BULL aporta una oficina técnica en Valladolid, dotada con un número telefónico fijo de acceso con 4 líneas y contestador, fax, correo y número móvil, además de una red privada virtual para dar soporte al contrato, con un ancho de banda de 300 Mbps.

Por otra parte, en la oferta se aporta un call center para poder atender las incidencias fuera del horario presencial establecido, con la posibilidad de escalarlas convenientemente, en caso necesario.

Ofrece también la herramienta colaborativa 2.0 BlueWiki para empleados destinados al servicio como red social empresarial.

Se le otorga una calificación de **buena**

• **Recursos humanos. De 0 a 14 puntos.**

Se valorará el equipo de trabajo asignado al contrato, en la parte que supere lo exigido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, las certificaciones adicionales a las exigidas, relacionadas con el objeto del contrato, que acrediten los miembros del equipo del proyecto, el mayor perfil profesional y los años de experiencia de las personas propuestas por el licitador, de acuerdo a lo especificado en el pliego de prescripciones técnicas.

1.- BULL

En la oferta de BULL, el responsable del servicio del equipo presentado cuenta con certificado ITIL y más de 10 años de experiencia. Por lo que respecta al coordinador del servicio, éste cuenta con el certificado ITIL requerido y más de 20 años de experiencia.

En lo relativo a los técnicos del equipo, todos poseen certificación ITIL v3, 9 certificaciones más de la única exigida en el pliego de prescripciones técnicas.

Asimismo, el equipo propuesto dispone de 16 certificaciones adicionales, relacionadas directamente con el objeto del contrato. Sobre las titulaciones mínimas requeridas, el equipo incluye 3 Ingenieros Técnicos y la experiencia mínima del equipo es de 5 años.

Los técnicos de operación poseen 10, 9 y 10 años de experiencia, los técnicos especialistas en S.O: Windows poseen una experiencia de 10 y 5 años, el técnico especialista en virtualización VMware posee una experiencia de 7 años, el técnico en almacenamiento EMC, 10 años y el técnico en almacenamiento, 15 años. El técnico especialista en BBDD tiene 10 años de experiencia y el técnico especialista en Linux, 8 años.

Por otra parte, el licitador también dispone de personal con las certificaciones requeridas fuera del equipo de trabajo presencial y otras certificaciones adicionales en Oracle, Red Hat, BMC Remedy y BladeLogic.

Se le otorga una calificación de **muy buena**

• **Planes de formación. De 0 a 7 puntos.**

Se valorará el plan de formación propuesto por el licitador a desarrollar durante la vigencia del contrato, para garantizar la prestación del servicio en un entorno tecnológico en constante evolución, teniendo en cuenta la mayor adecuación de los itinerarios formativos al entorno operativo, a la garantía de la calidad del servicio y a la seguridad, junto con el número actividades formativas y su duración.

1.- BULL

La oferta de BULL ofrece un plan de formación personalizado para los técnicos involucrados en el proyecto, aunque no especifica el número de cursos ni las horas que se incluirían en este caso concreto.

Este plan incluye varios tipos de formación: una bimensual presencial a elección del trabajador, un sistema de formación a distancia denominado Plataforma University e-

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

MARÍA PILAR
CONDE DUQUE

Fecha Firma: 16/09/2016 09:37

JULIÁN

ARROYO ÁLVAREZ

Fecha Firma: 16/09/2016 09:52:00.000

JOSÉ ANTONIO

REVUELTA POZO

Fecha Firma: 16/09/2016 09:56:00.000

Mª JULIANA

BERZOSA GÓMEZ

Fecha Firma: 16/09/2016 10:32:00.000

Fecha Copia : Fri Sep 16 10:34:37 CEST 2016

Código seguro de verificación(CSV): 5c1a82ab034aede8e346a3776dc475c3318d3404

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



learning de cara a la preparación de exámenes oficiales de certificación, y otra plataforma e-learning de aprendizaje de idioma inglés, con diferentes niveles y habilidades.

En caso de fuera necesaria otra formación específica adicional, el licitador también se compromete a abordarla.

Se le otorga una calificación de **regular**

La tabla de las puntuaciones obtenidas es la siguiente:

CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR	Puntuación Máxima	Calificación BULL	Puntuación BULL
H.2.1.- ESTUDIO DE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DEL CONTRATO Y PLAN DE EJECUCIÓN MATERIAL DEL CONTRATO	40		34,75
H.2.1.1.- MEMORIA TÉCNICA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	12		12,00
Plan de Calidad y Mejora Continua	9	Muy buena	9,00
Planificación y Gestión de los Trabajos	3	Muy buena	3,00
H.2.1.2.- MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS	28		22,75
Medios Técnicos	7	Buena	5,25
Recursos Humanos	14	Muy buena	14,00
Planes de Formación	7	Regular	3,50
PUNTUACIÓN TOTAL			34,75

Valladolid, 16 de septiembre de 2016

LA JEFA DEL CENTRO DE SERVICIOS
A USUARIOS

(Firmado digitalmente)

Pilar Conde Duque

EI JEFE DEL CENTRO DE SISTEMAS
Y COMUNICACIONES

(Firmado digitalmente)

Julián Arroyo Álvarez

LA DTRA. DEL ÁREA DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA, JUVENTUD Y DEPORTES

(Firmado digitalmente)

Juliana Berzosa Gómez

EI DTOR. DEL DPTO. DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

(Firmado digitalmente)

José Antonio Revuelta Pozo

-6-

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

MARÍA PILAR
CONDE DUQUE

Fecha Firma: 16/09/2016 09:37

JULIÁN

ARROYO ÁLVAREZ

Fecha Firma: 16/09/2016 09:52:00.000

JOSÉ ANTONIO

REVUELTA POZO

Fecha Firma: 16/09/2016 09:56:00.000

Mª JULIANA

BERZOSA GÓMEZ

Fecha Firma: 16/09/2016 10:32:00.000

Fecha Copia : Fri Sep 16 10:34:37 CEST 2016

Código seguro de verificación(CSV): 5c1a82ab034aede8e346a3776dc475c3318d3404

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>