extenda

AGENCIA ANDALUZA DE PROMOCIÓN EXTERIOR

CONTRATACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO INTEGRAL DE LAS APLICACIONES INFORMÁTICAS CORPORATIVAS DE EXTENDA

Expediente 2019-001

INFORME DE EVALUACIÓN TÉCNICA

JUNTA DE ANDALUCIA

CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E INTERIOR

1.- INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde a los resultados obtenidos del análisis técnico de evaluación de las ofertas presentadas al concurso promovido para la contratación del ***"Soporte y Mantenimiento Integral de las Aplicaciones Informáticas Corporativas de Extenda",*** con número de Expediente ***2019-001.***

Este Informe ha sido preparado, tras el análisis detallado y en profundidad de las ofertas presentadas, por un equipo técnico compuesto por las siguientes personas:

- **Félix Gamero García.-** Jefe del Departamento de Gestión de Sistemas.

2.- METODOLOGÍA ADOPTADA

Para el análisis y evaluación de las ofertas presentadas por las empresas concurrentes se ha seguido la siguiente metodología:

- Constitución del equipo técnico, cuyos componentes aparecen descritos en el apartado 1.
- Recepción y comprobación de las ofertas presentadas.
- Lectura personal de las mismas por parte de todos los miembros del equipo técnico constituido.
- Puntuación de cada una de las propuestas en cada uno de los criterios de valoración establecidos en el Pliego de Condiciones Particulares en la fase de valoración de la proposición técnica, con la ponderación asignada a cada uno de ellos.

3.- ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS PRESENTADAS

El primer análisis de las ofertas presentadas parte de la lectura personal por parte de todos los miembros del Equipo Técnico del Pliego de Prescripciones Técnicas y del Pliego de Cláusulas Particulares que han servido de base a la licitación y de las propuestas técnicas remitidas por las empresas concurrentes.

Posteriormente se procede al Informe de las propuestas presentadas, que incluirá todos los aspectos técnicos que sean necesarios para la valoración de la oferta.

Una vez analizadas individualmente las propuestas presentadas, se procede a la puntuación de las mismas teniendo en cuenta los criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor establecidos en el Anexo IX del Pliego de Cláusulas Particulares y las ponderaciones asignadas a cada uno de ellos. Los Criterios utilizados serán:

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN PONDERABLES EN FUNCIÓN DE UN JUICIO DE VALOR (55 %)	PONDERACIÓN
❑ **Plan de Trabajo, Enfoque del Proyecto y Modelo de Funcionamiento del Servicio**	**De 0 a 30 Puntos**
✓Descripción Completa de la solución ofertada	De 0 a 20 puntos
✓Planificación de las distintas Fases del Servicio	De 0 a 6 puntos
✓Estructura y Organización del Equipo de Trabajo.	De 0 a 4 puntos
❑ **Tareas a realizar para garantizar el Seguimiento y Control del Proyecto**	**De 0 a 8 Puntos**
❑ **Plan para la Transformación del Servicio**	**De 0 a 5 Puntos**
❑ **Medidas a adoptar para asegurar la Calidad de los trabajos y Herramientas de Soporte al Servicio**	**De 0 a 5 Puntos**
❑ **Plan de Formación.** Se valorará el contenido y detalle del Plan de Formación ofertado.	**De 0 a 5 Puntos**
❑ **Mejoras**	**De 0 a 2 Puntos**
✓Dedicación del grupo de Calidad a la empresa y Plan de Actuación	De 0 a 2 puntos

Umbral mínimo de puntuación necesaria para continuar en el proceso selectivo: Se establece un umbral mínimo de 34 puntos de la puntuación en el conjunto de los criterios ponderables en función de un juicio de valor, para continuar en el proceso selectivo. (Debe ser al menos el 50% de la puntuación dada a los criterios cualitativos)

Cada uno de los criterios puntuará entre 0 y la máxima puntuación establecida en el Anexo IX del Pliego de Cláusulas Particulares para cada apartado.

Se otorgará la máxima puntuación a aquella propuesta que el equipo técnico encargado de valorar las ofertas entienda que es la solución óptima, y que satisface los "niveles de saciedad" esperados para ese apartado concreto.

Se otorgarán 0 puntos a aquella propuesta que, aun sin incumplir las prescripciones técnicas, no proporciona ningún valor diferencial o añadido a lo estrictamente exigido en el pliego. Es decir 0 puntos supone un cumplimiento estricto de los mínimos del pliego, no un incumplimiento de las prescripciones técnicas.

En el resto de casos, se ha valorado la calidad técnica de cada oferta, de acuerdo con la descripción de los criterios que se fija en los Pliegos.

Las características específicas que motivan la puntuación de cada una de las empresas concurrentes en los criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor mencionados son las que se recogen en las siguientes **Fichas de Evaluación**:

Empresa 1.- AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A.

En el Resumen Ejecutivo presentado exponen las líneas principales de actuación en cada uno de los criterios que son objeto de puntuación. Exposición muy generalista, sin prácticamente ningún grado de adaptación o personalización.

1) CRITERIO 1.- PLAN DE TRABAJO, ENFOQUE DEL PROYECTO Y MODELO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO (0 a 30 Puntos).

AYESA basa su propuesta en el conocimiento funcional y técnico que ha obtenido prestando servicios a Extenda a lo largo de más de 18 años, colaborando en la definición, desarrollo y mantenimiento de los Sistemas de Información de la Agencia.

a) Subcriterio 1.1.- Descripción Completa de la Solución Ofertada (0 a 20 puntos).

Sin ningún tipo de introducción general sobre la situación de partida, exponen las siguientes evoluciones o mejoras a implementar:

- Actualización de Microsoft Dynamics NAV 2013 R2 a Dynamics 365 Business Central.- Indican que se trata de una migración inevitable por política del fabricante. Exponen que será necesario la reprogramación del código actual y tener en cuenta todas las integraciones con el resto de aplicaciones de Extenda. Proponen aportar un equipo adicional para apoyar al equipo in-situ. Indican también la posible integración con el repositorio de facturas del PUEF.
- Power BI e ISA.- Proponen la realización de un proyecto piloto con Power BI para cuadros de mando de Dirección. También proponen analizar la actualización del sistema de información de Extenda, ISA. No hay ningún grado de profundidad o detalle en la propuesta.
- Mejora de la Infraestructura Software.- Proponen varias medidas, actualizar el sistema de configuración de aplicaciones utilizando un servidor de configuraciones, modificación del sistema para la publicación de servicios, integración con cl@ve para el acceso con firma de los clientes de Extenda y actualización del entorno WSO2. No detallan ni concretan cada uno de los puntos, ni como abordarán su implementación.
- Intranet.- Proponen continuar el proceso de migración de la intranet de Extenda hacia un modelo más actual. También proponen actualizar los frameworks a

versiones más estables. Exposición muy genérica, sin ningún tipo de detalle de contenido.

- Apertura y difusión de datos públicos.- Proponen que la puesta a disposición de datos de los sistemas de información de Extenda a las empresas y ciudadanos se realice a través de un Portal de Datos Abierto, proceso a realizar en varias etapas (análisis de la información a publicar, análisis semántico, interoperabilidad, análisis y explotación de la información y arquitectura de la solución). Propuesta técnicamente bien desarrollada, pero no adaptada a las necesidades de Extenda.
- Unificación de Wordpress.- Proponen la unificación de los Portales de Extenda desarrollados en Wordpress en una única instalación, la correspondiente a la Web (indican numerosos portales, aunque Extenda sólo dispone de dos portales desarrollados en Wordpress).
- Mejora del entorno de integración continua/despliegue continuo.- Proponen incluir dos nuevos componentes en el entorno de integración continua de Extenda, Arquillian y Docker. Explican brevemente en qué consiste cada una de las herramientas, aunque no personalizan las ventajas de su uso centrándolas en el caso particular de Extenda. Proponen la realización de un piloto para validar la conveniencia de su utilización.
- Pruebas automáticas.- Proponen la implementación de pruebas automáticas en los sistemas de Extenda. Describen las fases de implantación de forma muy genérica, sin ningún tipo de adaptación al caso particular de Extenda.
- Servicios Telemáticos a la ciudadanía.- Indican las alternativas existentes en caso de que Extenda vuelva a tener que tramitar algún nuevo procedimiento administrativo, pudiendo utilizar la plataforma VeAJA de la Consejería de Hacienda o una instalación propia en Extenda. Exponen las limitaciones de la instalación de VeAJA. No se tiene en cuenta el resto de servicios telemáticos que Extenda puede prestar a las empresas y que no están considerados procedimientos administrativos.

Puntuación Subcriterio: 12 puntos.

Justificación.-. *No describe la situación actual de los sistemas como base para enfocar su mejora y la prestación de los servicios, así como los objetivos estratégicos del proyecto, más aun si se tiene en cuenta su elevadísimo conocimiento de los sistemas de información de Extenda y de su problemática. No exponen hoja de ruta y planificación temporal de los trabajos. Aunque las evoluciones propuestas sobre los sistemas son correctas, exponen los trabajos a desarrollar de forma muy genérica y enunciativa, sin detallar su aplicación en el caso particular de Extenda.*

b) **Subcriterio 1.2.- Planificación de las distintas Fases del Servicio (0 a 6 puntos).**

Proponen un Programa de Trabajo que incluye las tres fases de prestación indicadas en el Pliego Técnico, más una cuarta fase adicional de Garantía.

- Fase de Lanzamiento.- Proponen que tenga una duración de un mes y se solapará con la prestación del servicio, ya que no tienen necesidad de realizar transferencia de conocimiento. Centran esta fase fundamentalmente en la transformación del modelo actual de servicio al modelo mixto propuesto, para lo que se contará con el apoyo de la figura del Transition Manager. Incorporan un cuadro gráfico con cronograma de tiempo y concretan en detalle las subfases a desarrollar dentro de esta fase (catálogo de servicios, acuerdos de nivel de servicio, herramientas de gestión del servicio, plan de riesgos, plan de calidad y mejora continua, etc). Bien descritos metodológicamente pero con poca personalización y adaptación al caso particular de Extenda. Definen también los Entregables a la finalización de esta primera fase, formados por documentos y planes de actuación y gestión. Por último, indican que en esta fase se puede iniciar el proceso de transformación del servicio al modelo propuesto, cuya duración total es de 3 semanas.
- Fase de Prestación del servicio, en la que se ejecutan los trabajos. Incorporan un cuadro gráfico con la definición del Catálogo de Servicios a nivel general. Posteriormente realizan una descripción pormenorizada y al detalle de cada uno de los Servicios incluidos (soporte a usuarios, asistencia técnica y funcional, gestión de la calidad, formación técnica y funcional, mantenimiento correctivo, preventivo, perfectivo y evolutivo, desarrollo ágil, etc). Definición muy académica y extensa, con nivel de adaptabilidad medio-alto al proyecto concreto. Aplican prácticas ITILv3 y procesos conformes con la norma internacional ISO 20000.
- Fase de Reversión, con una duración máxima de 2 meses, a realizar antes de la finalización del servicio conforme al Plan de Reversión. Plantean su división en dos periodos, uno de planificación de la cesión del servicio y otro de ejecución de la reversión, enunciando las actividades y tareas a desarrollar en cada una de ellas. Incluyen también una revisión de calidad post-reversión para verificar que se han cumplido los objetivos del Plan de Revisión. Por último, exponen las tareas a realizar para el cierre definitivo del proyecto y enuncian los posibles riesgos del proceso de reversión y los entregables asociados.
- Fase de Garantía.- Con una duración de 12 meses después de la finalización del contrato, conforme con el período de garantía solicitado. Incluye la subsanación de errores (correctivo) y la finalización de documentación incompleta o subsanación de la que contenga deficiencias.

Puntuación Subcriterio: 5 puntos.

Justificación.- *La planificación del servicio cubre las necesidades de Extenda expuestas en el PPT, aplicando metodología ITIL y normas estándares de calidad. Correcta descripción de actividades y tareas a realizar, así como su duración, planificación temporal y organización. Adecuación de los productos generados en cada momento en cada fase.*
Realizan una descripción muy detallada y extensa de todos los procedimientos implicados en la gestión de la planificación, aunque alguno de ellos de forma poco particularizada.

c) **Subcriterio 1.3.- Estructura y Organización del Equipo de Trabajo (0 a 4 puntos).**

Estructuran su propuesta en base a un *Equipo Base*, que será el que gestione y ejecute el servicio, un *Equipo de Apoyo*, encargado de la gestión y ejecución de órdenes de trabajo, permitiendo incrementar o decrementar la capacidad dedicada, y un *Equipo Flexible*, que permitirá cubrir posibles necesidades adicionales no cubiertas. Cualquiera de los tres niveles podrá atender de forma indistinta los distintos trabajos que demande el proyecto. Además, proponen constituir equipos adicionales para impulsar la transformación y mejora continua del proyecto (equipo de mejora continua, de dinamización, de calidad, etc).

Así, el modelo organizativo propuesto se basa en la configuración de equipos separados enfocados a tipologías de servicios y/o tecnologías, con equipos flexibles y especializados.

Posteriormente definen las responsabilidades y funciones a nivel general de cada uno de los roles que intervendrían en el servicio. Definición de funciones adecuada.

Por último, en cuanto al modelo de prestación, indican que se podrán prestar y desarrollar los trabajos en la sede de Extenda o en la sede del licitador situada a 100 metros de la sede de Extenda. Exponen también que incluyen flexibilidad del equipo de trabajo para poder abordar incidencias críticas o situaciones de emergencia fuera del horario habitual, siempre que no pueda resolverse en remoto. Se limitan a enunciar el servicio, pero no concretan cómo se llevaría a cabo y qué miembros del equipo acudirían.

Puntuación Subcriterio: 4 puntos.

Justificación.- *Propuesta correcta y completa de organización del servicio, atendiendo a la constitución de equipos flexibles y especializados.*

PUNTUACIÓN TOTAL CRITERIO 1 **21 PUNTOS.**

2) CRITERIO 2.- TAREAS A REALIZAR PARA GARANTIZAR EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO (0 a 8 Puntos).

Exponen inicialmente los objetivos de su propuesta de modelo de seguimiento y control. A continuación incorporan un cuadro explicativo del modelo de relación, en el que se recogen los distintos Comités de gestión, supervisión y control (Comité Director, Comité de Seguimiento Operativo, Comité de Calidad y Mejora Continua y Comité Operativo), describiendo seguidamente su composición, sus funciones, los temas a tratar y la periodicidad de reuniones.

Posteriormente exponen los Informes que se emitirán como seguimiento y reporting del proyecto, con el contenido de cada uno. Descripción muy general, sin ninguna personalización al proyecto concreto.

A continuación describen el método propuesto de estimación de esfuerzos, basado en descomposición de tareas y aplicación de tablas de estimación normalizadas. También proponen como métodos de estimación alternativos el juicio de expertos y la aplicación de tablas de valoración, así como la aplicación de los distintos métodos en función del Catálogo de Servicios propuesto y del nivel de detalle de los requisitos y la exhaustividad de la documentación de análisis. Por último indican cómo se ajustarían los coeficientes de ponderación y los factores de medición empleados a través de un proceso de mejora continua, así como el mecanismo de resolución de discrepancias. Enunciados muy generalistas, sin ningún nivel de concreción.

Seguidamente enuncian que las estimaciones de esfuerzos se realizarán apoyándose en una herramienta de valoración o estimación, para automatizar los cálculos. No se indica nada más sobre la herramienta, sólo que su implantación ha tenido éxitos en la Administración.

También proponen una herramienta para el seguimiento y control de los Acuerdos de Nivel de Servicio, Inform@. Se proponen dos cuadros de mando con distinto nivel de detalle, pero no se concretan sus contenidos ni su estructura.

A continuación describen planes auxiliares y modelos de gestión, así como entregables y gestión del cambio, información bastante inconexa y que aporta poco valor a este criterio de puntuación.

Por último describen los niveles de planificación para gestionar la capacidad en el proyecto. Definición correcta de los niveles y aplicable al proyecto concreto. Proponen

establecer un margen de cargabilidad, comprometiendo inicialmente en el proyecto un 80% de capacidad comprometida y reservar el resto para peticiones imprevistas o no planificadas. Proponen una herramienta para la gestión de la capacidad, basada en la información registrada en Redmine. No concretan nada más de la herramienta.

PUNTUACIÓN TOTAL CRITERIO 2 **5,5 PUNTOS.**

Justificación.- *Modelo de relación correcto. Gestión de la Capacidad bien explicada y compatible con el proyecto de Extenda. La propuesta para la estimación de esfuerzos es adecuada, permitiendo el empleo de varios modelos de estimación ajustados a distintas necesidades, aunque expuestos de forma muy general y sin concreción de herramientas. La oferta plantea una metodología de gestión de la capacidad adecuada, que es capaz de gestionar la demanda correctamente ajustándola de forma coherente. El resto de la información sobre este criterio es muy general y poco concreta, con un nivel de detalle y de adaptabilidad medio.*

3) CRITERIO 3.- PLAN PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL SERVICIO (0 a 5 Puntos).

Inicialmente exponen el modelo de Software Factory y sus ventajas y beneficios, cuantificando en determinados casos el posible ahorro de costes. Su propuesta es transformar el actual servicio de asistencia técnica en un nuevo modelo de Software Factory, derivando el trabajo hacia equipos en remoto.

A continuación exponen el modelo actual de funcionamiento de Extenda, como situación de partida, con las características y funciones del equipo de asistencia fijo y el equipo adicional a demanda. Continúan exponiendo la situación transitoria, con un equipo en modelo de asistencia y otros equipos en remoto a demanda. Estos equipos están definidos por perfiles, no por personas concretas. Proponen dos líneas de trabajo diferenciadas, una para mantenimiento y evolución de sistemas y otra para creación de nuevos sistemas. Estos equipos se establecerán en función de las necesidades y según los criterios ya definidos en su Modelo de Gestión de la Capacidad.

Indican también que sería necesario adaptar el Catálogo de Servicios y los planes de Gestión de la Demanda y Gestión de la Capacidad, estableciendo parámetros de referencia para poder medirlas. Incorporan un Cuadro con estos parámetros de referencia, explicando el significado de cada uno de ellos e indicando un valor

propuesto de referencia. Explicación algo confusa, sin ninguna referencia o ejemplo para comprobar su aplicabilidad en el proyecto.

Indican que incorporan la figura del Transition Manager para garantizar el éxito de la transformación. Formaran un equipo adicional (equipo de estrategia y planificación) para gestionar y supervisar el proceso. Incluyen sus componentes, responsabilidades y roles.

En cuanto al plan para la implantación del modelo propuesto, indican que se realizará en dos fases, la consolidación del modelo de servicios en base al catálogo propuesto y la implantación de la herramienta de gestión propuesta, indicando su efecto sobre los dos equipos (1 mes de duración) y la fase de conversión en Software Factory (1 mes de duración), en la que se reorganizan los equipos para trabajar según ese modelo, manteniendo un equipo de analistas en las instalaciones de Extenda para dar soporte y trasladando al equipo actual con perfil de desarrollo a las instalaciones de Ayesa, con espacio adicional para al menos 10 personas. Asimismo, se establecerá la figura del Coordinador del Servicio y se implantará el modelo de gestión de la capacidad propuesto para habilitar los mecanismos de flexibilización de la capacidad (líneas máximas y mínimas de carga y porcentajes y periodos de incremento y decremento).

PUNTUACIÓN TOTAL CRITERIO 3 **4 PUNTOS.**

Justificación.- *Descripción correcta del Plan de Transformación, adaptada a la realidad de Extenda y a los criterios definidos en los Pliegos.*

4) CRITERIO 4.- MEDIDAS A ADOPTAR PARA ASEGURAR LA CALIDAD DE LOS TRABAJOS Y HERRAMIENTAS DE SOPORTE AL SERVICIO (0 a 5 Puntos).

Exponen que el mecanismo para valorar la calidad de los trabajos se basa en los KPI o índices de medida de los elementos de servicio. No concretan más esta información.

Indican que su Plan de Calidad actúa en tres ámbitos, la planificación de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el control de calidad. Definiciones breves y generales. A continuación describen los puntos de verificación para llevar a cabo estas actuaciones. Descripción desorganizada y bastante inconexa.

Enumeran una serie de herramientas que dan soporte a proceso de aseguramiento de la calidad, pero sin describir las ventajas de su utilización y su aportación al proyecto.

Por último, incluyen párrafos sobre modelo de gestión de los ANS, mecanismos de seguimiento y control y medición de satisfacción del usuario (realización de encuestas

de satisfacción sobre los servicios a través de Google Forms), pero sin ningún nivel de concreción y con contenido general que no aporta valor a la puntuación del criterio.

PUNTUACIÓN TOTAL CRITERIO 4 2,5 PUNTOS.

Justificación.- *Propuesta muy general y poco concreta, con muy poco grado de adaptación a las necesidades y características de Extenda manifestadas en el Pliego.*

5) CRITERIO 5.- PLAN DE FORMACIÓN (0 a 5 Puntos).

Indican los cursos propuestos. Se trata de los mismos cursos para todos los perfiles, con 60 horas de formación anuales. No obstante, no cuadra este número de horas con las horas de duración de cada uno de los cursos y el número de veces al año que se impartirán.

El Plan de Formación propuesto no contiene las materias que expresamente se relacionan en el Pliego Técnico como requisito mínimo.

Incluyen el contenido de cada curso, si es interno o externo y el temario. Propuesta de cursos correcta según el ecosistema de aplicaciones instalado en Extenda, aunque no incluye las consideradas necesarias en el Pliego. No obstante, no establecen un cronograma por años ni una secuencia lógica en la impartición.

Un resumen de los cursos propuestos son los siguientes:

- Cursos de Docker, con distintos niveles.
- Curso de Seguridad en redes con Snort.
- Curso de Git, GitHub y Jekyll.
- Cursos de ElasticSearch, con distintos niveles.
- Curso avanzado de servidores web.
- Cursos de CKAN y Jasper Reports.
- Curso introductorio de Power BI.

PUNTUACIÓN TOTAL CRITERIO 5 1,5 PUNTOS.

Justificación.-. *El Plan de Formación propuesto no contiene ninguna de las materias que expresamente se relacionan en el Pliego Técnico como mínimo requerido. Los cursos propuestos son adecuados a las necesidades de Extenda, aunque no los más necesarios y críticos para su infraestructura. No*

incorporan cronograma ni secuencia de impartición en los años de contrato. No diferencian la formación por perfiles implicados en el proyecto. Asimismo, no coinciden las horas de formación ofertada con la suma de la duración de los cursos.

6) **CRITERIO 6.- MEJORAS (0 a 2 Puntos).**

a) **Subcriterio 6.1.- Dedicación del Grupo de Calidad de la Empresa y Plan de Actuación (0 a 2 puntos).**

Dentro del Sistema Integrado de Calidad de AYESA se cuenta con un equipo de calidad y se prevé su participación en el contrato desde el momento del lanzamiento hasta la fase de devolución del servicio.

A continuación exponen un cuadro de actividades de control de calidad para los entregables y se habla, de forma bastante desorganizada, de la responsabilidad de algunos de los órganos de gestión del proyecto. Se indica también los roles del equipo auditor, que suponemos que se trata del equipo de calidad propuesto.

No se aporta una planificación inicial del apoyo de este equipo de calidad, ni se indica cómo se va a gestionar su colaboración en cada una de las fases del proyecto.

Por último hablan de una consultoría para la metodología SCRUM, aunque no lo relacionan con la actuación del equipo de calidad.

Puntuación Subcriterio: 0,5 puntos.

Justificación.-. *Indican la colaboración del equipo de calidad en cada una de las fases del proyecto. No aportan composición del equipo de calidad, no indican cómo se gestiona su colaboración en las distintas fases de ejecución ni se indica las horas estimadas de colaboración. Tampoco se definen los entregables que deben emitir. Información confusa y poco organizada.*

PUNTUACIÓN TOTAL CRITERIO 6 0,5 PUNTOS.

Empresa 2.- UTE FUJITSU-EMERGYA

En el Resumen Ejecutivo presentado exponen los principales valores que aporta el licitador en cada uno de los criterios que son objeto de puntuación. Exposición muy completa y adaptada a la situación y la problemática de Extenda.

1) CRITERIO 1.- PLAN DE TRABAJO, ENFOQUE DEL PROYECTO Y MODELO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO (0 a 30 Puntos).

a) Subcriterio 1.1.- Descripción Completa de la Solución Ofertada (0 a 20 puntos).

Comienzan su exposición con una descripción completa y detallada de la situación de partida de Extenda en cuanto a sus sistemas de información y sus interrelaciones. Incorporan un cuadro en el que se exponen gráficamente todas sus aplicaciones y sus integraciones.

Dividen todos los sistemas de Extenda en 3 grupos o niveles, para hacer más fácilmente comprensible el plan de mejora y actuación, detallando cada una de las aplicaciones que se encuadran dentro de cada grupo, así como su funcionalidad (sistemas ya modernizados, sistemas o módulos que requieren modificación y sistemas cerrados o no modernizables).

A continuación, una vez descrita la situación de partida y clasificados los distintos sistemas de información, pasan a describir la solución de modernización propuesta, comenzando por exponer brevemente todas las razones que motivan la adopción de esta solución y los aspectos más importantes a resaltar de todas estas acciones a acometer. Enumeración muy completa y detallada.

Estructuran las acciones a acometer propuesta enmarcándolas en objetivos estratégicos, como son modernizar y evolucionar los sistemas de Extenda, impulsar los mecanismos de interrelación telemática con las empresas y profesionales, mejorar la toma de decisiones mediante la inteligencia de negocio, mejorar la experiencia de usuario y la usabilidad tanto multidispositivo como multicanal y mejora en los procesos de producción de software y la cadena de entrega de valor). Estos objetivos estratégicos están completamente alineados con

la política de Extenda en el ámbito tecnológico. Teniendo en cuenta estos objetivos estratégicos, las acciones a acometer para hacerlos efectivos son las siguientes:

- Modernización y evolución de los sistemas de gestión corporativa.- Exponen en detalle cada una de las acciones concretas a adoptar (4 grandes acciones) para llevarlo a la práctica, mostrando las carencias de la arquitectura actual y las ventajas de sus propuestas, incluso con la propuesta de herramientas a utilizar y sus funcionalidades. Descripción sobresaliente de los módulos o funcionalidades a evolucionar prioritariamente a la nueva infraestructura.
- Potenciar y mejorar los mecanismos de interrelación telemática con empresas y ciudadanos.- Desagregan este objetivo estratégico en acciones; desarrollo de la extranet corporativa de Extenda, conseguir una visión integrada de todos los portales de los que dispone la empresa, activar el marketing digital con los usuarios de los servicios, incrementar la seguridad en los portales y herramientas públicas e integrar un sistema de comunicaciones integral y completo. Detalle de cada una de las acciones a acometer muy completo, enumerando sus funcionalidades, ventajas y herramientas, todo completamente alineado con las necesidades de Extenda. Muy novedoso y útil el sistema de notificaciones fehacientes propuesto, tanto telemáticas como en papel, integrado tanto con Notific@ como con Correos.
- Inteligencia de Negocio (BI).- Proponen dos grandes acciones, una herramienta de cuadros de mando e informes con publicación exterior para la capa directiva y la evolución del sistema de gestión analítica actual, con tecnologías más avanzadas. El origen de datos sería único. A continuación detallan cada una de las dos grandes acciones a acometer, exponiendo las ventajas de su uso para Extenda y las herramientas propuestas para cada uno, describiéndolas. Exposición personalizada al caso particular de Extenda.
- Centrar las herramientas en la experiencia de usuario, con accesos multidispositivo y multicanal y opciones de desarrollo para interfaces móviles.- Describen inicialmente las herramientas con las que trabajan para conseguir los objetivos de utilidad y usabilidad. Destacan la importancia de los dispositivos móviles, describiendo las distintas opciones de desarrollo para interfaces móviles a aplicar en Extenda, exponiendo ventajas e inconvenientes de cada una de ellas. Descripción muy completa.
- Mejoras en los procesos de producción de software y en la cadena de entrega de valor.- Proponen como marco metodológico de desarrollo la gestión ágil SCRUM, incluida dentro de un enfoque Devops por agilidad, reducción de tiempo para llegar a producción e incremento de la calidad. Describen el funcionamiento de esta metodología y sus ventajas, adaptándola al caso particular de Extenda, con acciones para fomentar su uso.

Una vez expuestos los objetivos estratégicos y las acciones concretas para llevarlos a cabo, muestran la hoja de ruta para implementar temporalmente los cambios, estructurándolo en 4 fases. Acompañan cuadro gráfico.

A continuación exponen el modelo de funcionamiento del servicio, siguiendo prácticas ITIL. Clasifican el catálogo de servicios en planificados y no planificados, explicando las características definitorias de cada uno de ellos y sus estados y actividades, con un procedimiento de resolución muy claro. Seguidamente, una vez clasificados en estos dos grupos, describen todos los Servicios del Catálogo, separándolos atendiendo a las dos líneas de trabajo marcadas en Pliegos. También proponen una serie de nuevos servicios adicionales a los solicitados en Pliegos. Describen en detalle cada uno de los Servicios del Catálogo, con sus entradas, actividades y salidas.

Por último, describen gráficamente los procesos del modelo ágil de gestión del servicio propuesto. Explicación muy clara y orientada a casos concretos, integrada con el catálogo de servicios explicado anteriormente.

Puntuación Subcriterio: 20 puntos.

Justificación.-. *Propuesta sobresaliente, partiendo de la situación de partida y del análisis de los sistemas de Extenda y sus carencias, exponen los objetivos estratégicos de modernización y evolución de los mismos y las acciones concretas a llevar a cabo, con un nivel de detalle comparable a un análisis de requisitos. Exponen también la hoja de ruta y la planificación temporal de los cambios. Destaca la calidad conceptual, funcional y técnica de la solución propuesta, así como la comprensión del proyecto y de su problemática y necesidades concretas.*
Se valora así la elevada comprensión del proyecto, así como la descripción de cómo va a acometer lo propuesto, proponiendo soluciones tecnológicas muy adecuadas
Por último, describen la metodología de gestión del proyecto, apoyada en estándares de mejores prácticas y gestión ágil y un catálogo completo de servicios detallado. Usos de metodologías reconocidas, con aseguramiento de trazabilidad en los desarrollos.

b) **Subcriterio 1.2.- Planificación de las distintas Fases del Servicio (0 a 6 puntos).**

Proponen un Plan Director del servicio que incluye las tres fases de prestación indicadas en el Pliego Técnico, más una cuarta fase adicional de Garantía. Presentan un cuadro con la planificación a alto nivel del Plan de Trabajo y a continuación describen en detalle cada una de las fases, con sus actividades, recursos y compromisos.

- Fase de Arranque del Servicio.- Proponen que tenga una duración máxima de 2 semanas. Incorporan un cuadro gráfico con cronograma de tiempo y concretan en detalle las subfases a desarrollar, con las actividades de cada

una de ellas y sus entregables (toma de contacto, transferencia de conocimiento, transformación del servicio, configuración de herramientas, gestión del cambio, organización del equipo de arranque, implantación de los indicadores y niveles de servicio, etc). Realizan un análisis de los posibles riesgos de esta fase, con su nivel de impacto y su plan de mitigación o contingencia. Fase muy bien descrita metodológicamente, con personalización al proyecto concreto.

- Fase de Prestación del servicio, en la que se ejecutan los trabajos con los niveles de calidad y exigencia acordados, regidos por el Catálogo de Servicios ya expuesto y el cumplimiento de los ANS. Proponen un modelo mixto de colaboración, en el que se desarrollarán trabajos in situ y en formato factoría.
- Fase de Cierre del Servicio. Indican que la fase de devolución del servicio se ha de sustentar y soportar sobre toda la vida del proyecto, de tal forma que todas las acciones realizadas sean documentadas y recogidas en el repositorio común, con lo cual no habrá que realizar esfuerzos adicionales de generación de documentación a la finalización del contrato. Así, el cierre del servicio se centraría en la transferencia de conocimiento al proveedor entrante. Enuncian los objetivos de la fase y plantean a continuación su desarrollo en tres subfases, arranque y preparación de la devolución, cesión gradual del servicio a través de un plan de formación y un periodo de mantenimiento compartido y la verificación y aprobación de la devolución, enunciando las actividades y tareas a desarrollar en cada una de ellas y detallando los entregables y el grado de participación de cada uno de los perfiles del equipo de trabajo. Definen también de forma clara el nivel de responsabilidad en el cumplimiento de ANS durante esta fase. Establecen la duración máxima de esta fase en 2 meses. Incluyen un cronograma de la fase, con la duración de cada una de las subfases y actividades. Por último, realizan un análisis de los posibles riesgos de esta fase, con su nivel de impacto y su plan de mitigación o contingencia.
- Fase de Garantía.- No aportan detalle metodológico sobre esta fase.

Puntuación Subcriterio: 5 puntos.

Justificación.- *La planificación del servicio cubre las necesidades de Extenda expuestas en el PPT. Realizan una descripción muy detallada y extensa de todos los procedimientos implicados en la gestión de la planificación, de forma particularizada para Extenda. Correcta descripción de actividades y tareas a realizar, así como su duración, planificación temporal y organización. Adecuación y calidad de los productos generados en cada momento en esta fase.*

c) **Subcriterio 1.3.- Estructura y Organización del Equipo de Trabajo (0 a 4 puntos).**

Inician su propuesta definiendo los elementos y características fundamentales del equipo de trabajo ofertado. Continúan enunciando la organización para el desarrollo del proyecto, con las figuras y órganos de dirección (Director del Proyecto, Jefe de Proyecto, Comité de Dirección del Proyecto, Comité de Seguimiento y Equipo de Trabajo, además de un responsable de calidad y un responsable de formación como staff de apoyo). Posteriormente definen las responsabilidades y funciones a nivel general de cada uno de los roles que intervendrían en el servicio. Definición de funciones adecuada.

Detallan los perfiles del equipo de trabajo propuesto, su experiencia y su nivel de conocimiento en las infraestructuras y tecnologías de Extenda, todos con perfil senior-experto. Además, ponen a disposición de Extenda, de forma flexible, el conjunto de profesionales de su factoría de software situada en la Isla de la Cartuja.

Exponen también el procedimiento de sustitución de recursos, en su caso, que estará tutelados por un Comité Asesor de sustitución de recursos. Detallan su funcionamiento dependiendo del perfil del recurso a sustituir.

Puntuación Subcriterio: 3,5 puntos.

Justificación.- *Propuesta correcta y completa, con perfiles muy adecuados en competencia y conocimientos y organización adaptada a los requisitos del Pliego.*

PUNTUACIÓN TOTAL CRITERIO 1 28,50 PUNTOS.

2) **CRITERIO 2.- TAREAS A REALIZAR PARA GARANTIZAR EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO (0 a 8 Puntos).**

Inicialmente enuncian las actuaciones a realizar de cara al seguimiento y control; definición de Comités y su reporting, proceso de gestión de la demanda y capacidad, definición de ANS adaptados al proyecto y su cuadro de mandos asociado con indicadores, gestión del desempeño y estudio de satisfacción de los usuarios. Seguidamente pasan a describir de manera detallada cada uno de los puntos.

- Comités.- Proponen un Comité a nivel estratégico (Comité de Dirección), otro a nivel táctico (Comité de Seguimiento) y otro a nivel operativo (Comité Operativo). Para cada uno de ellos exponen sus funciones, sus participantes, su periodicidad y sus entregables. Concretan en detalle el contenido de los informes que se presentarán a cada uno de los Comités, proponiendo incluso un formato para los mismos. Exposición muy completa, con el nivel de síntesis adecuado.
- Seguimiento de la carga de trabajo. Gestión de la demanda y capacidad. Explican en detalle las fortalezas y características principales de la oferta para controlar la carga de trabajo asociada a la actividad del equipo, con criterios de flexibilidad y adaptabilidad. Definen también gráficamente las entradas y salidas del proceso de capacidad.
- Gestión del Desempeño.- Exponen los medios que utilizarán para recabar información cualitativa y cuantitativa sobre el desempeño, actitud, aptitud y bienestar de los miembros del equipo de trabajo, para tomar medidas correctoras. Se comprometen a informar a Extenda sobre la valoración de cada recurso.
- Satisfacción de los Usuarios.- Proponen varios métodos para medir el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado. Proponen una herramienta informática para recoger los resultados de las encuestas y cuestionarios realizados.
- Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS).- Definen las características principales de los ANS y sus criterios, objetivos y ventajas de su uso. Proponen el uso de Redmine, ya implantado en Extenda, como sistema de recogida de datos. La evaluación de los ANS se realizará siempre con criterios automatizados. Asimismo, proponen el uso de la herramienta Clikview para el seguimiento de los indicadores, construyendo informes de control y seguimiento de los mismos (cuadro de mandos integral) que permitan crear planes de acciones correctivas a través de un proceso de mejora continua. Por último, realizan una propuesta inicial de ANS completa, con indicadores mejorados respecto a los que aparecen como referencia en Pliegos.

PUNTUACIÓN TOTAL CRITERIO 2 8 PUNTOS.

Justificación.- *Relación de medidas exhaustivas y completas para garantizar el seguimiento y control del proyecto. Modelo de relación correcto y ajustado a las necesidades, con definición correcta de los Comités de Seguimiento y Dirección del Proyecto, su contenido, cometido, participantes, periodicidad y diseño y calidad de los entregables propuestos (informes de seguimiento y control y cuadros de mando). Gestión de la Capacidad bien explicada y compatible con el proyecto de Extenda en cuanto a flexibilidad, asegurando la capacidad de la empresa de adaptarse a cambios tanto en el volumen de la carga de trabajo como a la tipología de ésta, con especificación de tiempos de adecuación requeridos. Propuesta de encuestas para medir la satisfacción del*

usuario. Incorporan el cuadro completo de indicadores de gestión del servicio, mejorando el nivel mínimo exigido en Pliego.

3) CRITERIO 3.- PLAN PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL SERVICIO (0 a 5 Puntos).

Recuerdan las actividades de las que consta la fase de arranque del servicio y que a su finalización comienza la prestación del servicio propiamente dicha.

En cuanto a la ubicación de los recursos, proponen que inicialmente queden ubicados en la sede de Extenda. No obstante, la facturación y certificación de los trabajos se realizará en base a estimaciones recogidas en Órdenes de Trabajo. Así, durante esta primera fase de ubicación presencial, se ajustarán y revisarán los ANS y los métodos de estimación a emplear. Enuncian a continuación los pros y contras de este modelo.

Por tanto, después de comprobar la calidad de los trabajos realizados, de los recursos y de las estimaciones, proponen que paulatinamente, en función de las necesidades de Extenda, se migre a un modelo de ubicación mixta con rotación de recursos, en el que parte de los recursos ubicados en las instalaciones de Extenda puedan acudir periódicamente a las instalaciones del licitador.

A continuación realizan una explicación exhaustiva de las ventajas y beneficios del modelo propuesto. Asimismo, para asegurar la implantación del nuevo modelo mixto, proponen dos importantes actuaciones de aseguramiento, explicando en detalle cada una de ellas:

- Participación del Product Owner en las reuniones de inicio y revisión de Sprint.
- Realización de reuniones del Team Bulding en las instalaciones del licitador, con una periodicidad entre 2 y 3 meses.

PUNTUACIÓN TOTAL CRITERIO 3 — 4,5 PUNTOS.

Justificación.- *Descripción correcta y flexible del Plan de Transformación, completamente personalizada al caso particular de Extenda y a los criterios definidos en los Pliegos. Las medidas expuestas generan un alto grado de transparencia y confiabilidad en la implantación del nuevo modelo.*

4) CRITERIO 4.- MEDIDAS A ADOPTAR PARA ASEGURAR LA CALIDAD DE LOS TRABAJOS Y HERRAMIENTAS DE SOPORTE AL SERVICIO (0 a 5 Puntos).

Ofrecen un plan de gestión de la calidad integral y exponen los aspectos del servicio que tienen incidencia sobre el nivel de calidad (aplicación de estándares internacionales, cumplimiento de ANS, estándares de documentación y procesos de medición y métricas).

Indican las certificaciones u homologaciones que poseen en los principales estándares internacionales de aseguramiento de la calidad.

Se apoyarán también en los planes de mejora continua, gestión del cambio, seguridad y confidencialidad y en la gestión de la capacidad, adaptando en todo momento la capacidad real a la demanda de servicios que se reciba. Detallan las actividades incluidas en el modelo de gestión de capacidad de esfuerzo.

En cuanto a las herramientas de soporte al servicio, las separan en cuatro grupos:

- Herramientas de soporte a los ANS.- Proponen Pentaho para la extracción de los datos y Qlikview para su visualización, a partir de la información registrada en Redmine. Incorporan ejemplos gráficos de los cuadros de mando.
- Herramientas de Diseño y Desarrollo Rápido.- Proponen la utilización de la suite JHipster, para desarrollo rápido basado en Java y para generar prototipos. Explican de forma detallada las ventajas del uso de estas herramientas. Indican que la propiedad final de la herramienta será de Extenda.
- Herramientas de Estimación y Valoración de Esfuerzo.- Proponen los distintos métodos de estimación, explicando los tipos de trabajo a los que aplica cada uno y su contenido. Estos métodos son el juicio de expertos, estimación por descomposición en componentes funcionales, estimación ágil con planning póker. Describen el ciclo de estimación y su volcado en una Orden de Trabajo. Exponen también el modelo y el contenido mínimo de la Orden de Trabajo.
- Herramientas de Imputación de Incurridos.- Proponen el uso del módulo de control de tiempos de Redmine. Es la que utiliza actualmente Extenda y tiene un uso generalizado en los proyectos del licitador. Tienen experiencia en el desarrollo de plugins para personalizar el comportamiento de la herramienta al caso particular de Extenda, describiendo casos de personalización que podrían ser interesantes para el proyecto.

PUNTUACIÓN TOTAL CRITERIO 4 — 4 PUNTOS.

Justificación.- *Propuesta completa y bien estructurada, adaptada a las necesidades y requisitos de Extenda manifestados en el Pliego. Adecuados mecanismos de planificación y gestión de órdenes de trabajo, de estimación o*

valoración de las mismas y de metodologías de entregas y control de calidad. Herramientas adecuadas a los propósitos descritos en los Pliegos, indicando características, capacidades y usabilidad, con posibilidad de evolución y crecimiento. Además, se trata de herramientas alineadas a las usadas en Extenda, ofreciendo además la capacidad de adaptación de las mismas en función de las necesidades. La propuesta y herramientas para la estimación de esfuerzos presentan un grado de madurez muy adecuado, permitiendo el empleo de diversos modelos de estimación ajustados a distintas necesidades y redundando en mayor fiabilidad de las estimaciones a realizar.

5) CRITERIO 5.- PLAN DE FORMACIÓN (0 a 5 Puntos).

Dividen la formación en dos grandes bloques, la formación al personal de Extenda sobre los sistemas de información gestionados y el plan formativo a los integrantes del equipo de trabajo.

En el caso de la formación al personal de Extenda, proponen la personalización por perfil y ubicación. Exponen a continuación las herramientas propuestas para dar soporte a esta formación (manual de usuario, material digital, wiki, videos en la platafoma Gotowebinar y sesiones presenciales). A continuación explican la metodología a utilizar en la formación, con las distintas fases a aplicar, así como la distinta tipología de canales a utilizar, con sus características y las necesidades logísticas de cada una de las tipologías.

En relación a la formación al equipo de trabajo, proponen un plan de formación con acciones que puedan revisarse periódicamente, por la obsolescencia que puede producirse por la evolución tecnológica. A alto nivel, la formación estará compuesta por los siguientes elementos, relacionados con las arquitecturas desplegadas en Extenda:

- Frameworks de desarrollo.
- Herramientas y metodologías relacionadas con procesos de producción de software.
- Gestión de la configuración y calidad.
- Frameworks y prácticas innovadoras

Sobre estos elementos generales presentan un plan formativo detallado, compuesto por acciones formativas concretas, perfil que lo recibe, materias a tratar, duración, si se trata de un curso interno o externo, si tiene certificación oficial y el año en el que se realizará la impartición. Plan integral y completo de formación con mucho nivel de detalle.

Un resumen de los cursos propuestos son los siguientes:

- Curso de desarrollo de backend, Spring, JPA y REST.
- Curso de desarrollo de frontend con JSF y Angular.
- Curso de marketing digital.
- Curso de desarrollo de motores BPMN y de Activiti.
- Cursos a distintos niveles de WSO2.
- Cursos de paquetización con Docker.
- Cursos de metodologías ágiles.
- Cursos de seguridad en los desarrollos.
- Curso sobre herramientas de inteligencia de negocio y sobre historias de usuario.

PUNTUACIÓN TOTAL CRITERIO 5 **5 PUNTOS.**

Justificación.-. *Formación propuesta adecuada a las necesidades de Extenda, conteniendo las materias mínimas especificadas en los Pliegos. Propuesta muy adaptada y personalizada en función de la arquitectura de sistemas actual y las posibles evoluciones. Incorporan secuencia de impartición en los años de contrato. Diferencian la formación por perfiles implicados en el proyecto. Incluyen la formación al personal de Extenda en las aplicaciones gestionadas, a través de distintos canales.*

6) **CRITERIO 6.- MEJORAS (0 a 2 Puntos).**

a) **Subcriterio 6.1.- Dedicación del Grupo de Calidad de la Empresa y Plan de Actuación (0 a 2 puntos).**

Proponen la puesta a disposición del proyecto del equipo de calidad, que se integrará con los equipos de desarrollo siguiendo prácticas de agilidad y Devops. Este equipo está profesionalizado en los procesos de pruebas, con certificación ISTQB.

Proponen un plan de trabajo para la aplicación de la filosofía de testing y una serie de entregables por cada una de las entregas realizadas.

Por último, indican que la calidad es responsabilidad de todo el equipo de desarrollo, por lo que entre los desarrolladores se dispondrá de perfiles específicos de QA/Devops para realizar tareas de autotesting.

Puntuación Subcriterio: 1 punto.

Justificación.-. *Indican la colaboración de equipo específico de calidad del licitador. Proponen un plan de trabajo, aunque no detallan los entregables. Incluyen perfiles específicos de autotesting en el equipo de desarrolladores.*

PUNTUACIÓN TOTAL CRITERIO 6 **1 PUNTO.**

4.- RESUMEN

Este Equipo Técnico, a tenor del análisis detallado de las ofertas presentadas por las empresas concurrentes y de la valoración de las mismas expresado en el Anexo 1, establece el siguiente orden de preferencia:

1.- UTE FUJITSU-EMERGYA	**51,00 puntos.**
2.- AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A.	**35,00 puntos.**

Sevilla, 14 de Mayo de 2019

Fdo.- Félix Gamero García

ANEXO 1

CUADRO DE VALORACIÓN PONDERADA

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN PONDERABLES EN FUNCIÓN DE UN JUICIO DE VALOR	AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES	UTE FUJITSU-EMERGYA
PLAN DE TRABAJO, ENFOQUE DEL PROYECTO Y MODELO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	**21**	**28,5**
• Descripción Completa de la solución ofertada.	12	20
• Planificación de las distintas Fases del Servicio.	5	5
• Estructura y Organización del Equipo de Trabajo	4	3,5
TAREAS A REALIZAR PARA GARANTIZAR EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO	**5,5**	**8**
PLAN PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL SERVICIO	**4**	**4,5**
MEDIDAS A ADOPTAR PARA ASEGURAR LA CALIDAD DE LOS TRABAJOS Y HERRAMIENTAS DE SOPORTE AL SERVICIO	**2,5**	**4**
PLAN DE FORMACIÓN	**1,5**	**5**
MEJORAS	**0,5**	**1**
• Dedicación del Grupo de Calidad de la empresa	0,5	1

TOTAL	**35**	**51**