

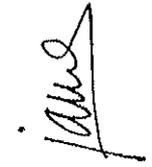
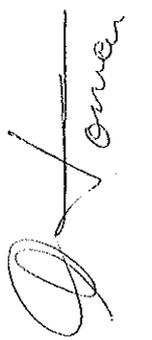
Valoración de ofertas

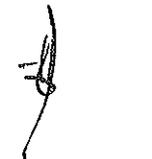
**Documento de Solución Contractual Definitiva para la
prestación de servicios de Tecnologías de la Información y la
Comunicación del Ayuntamiento de Palma**

Número de expediente: 2017-026-A

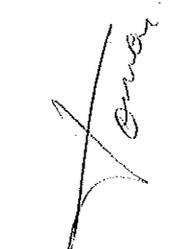
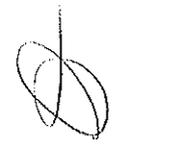
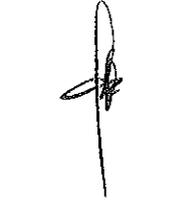
Índice

Valoraciones Lote 1	3
Valoraciones Lote 2	28
Valoraciones Lote 3	51




Valoraciones Lote 1

Criterios comunes Lote 1

Propuesta de prestación de la Due Dilligence y de la fase de transición

Propuesta técnica que contenga la metodología a llevar a cabo para desarrollar la *Due Dilligence* el detalle concreto de las tareas a realizar y la metodología a llevar a cabo durante la fase de transición:

Proveedor	Econocom
Puntuación otorgada (0-7)	7
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none">Buena propuesta técnica en Due Diligence, con gran detalle en las actividades de adquisición de conocimientos previos. Las fases de la metodología usada se adaptan al entorno municipal, la metodología de descubrimiento de activos es adecuada.Correcta información de las tareas a realizar durante la fase de transición.Planes muy detallados con previsión al no impacto sobre el servicio. Documentación final detallada.	

Proveedor	Telefonica / SM2
Puntuación otorgada (0-7)	6
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none">Buena propuesta técnica en Due Diligence, con gran detalle en las actividades de adquisición de conocimientos previos. Las fases de la metodología usada se adaptan al entorno municipal, la metodología de descubrimiento de activos es adecuada.Las fases durante la transición están poco definidas, con falta de información en cada una de ellas.La metodología de transición es poco detallada.	

Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-7)	5
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none">La propuesta Due Diligence es buena pero muy teórica, con falta de concreción en cada una de sus fases.Las fases durante la transición están poco definidas, con falta de información en cada una de ellas.La metodología de transición es poco detallada en general.	

Proveedor	IECISA / Sermicro
Puntuación otorgada (0-7)	7
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none">Buena propuesta técnica en Due Diligence, con gran detalle en las actividades de adquisición de conocimientos previos.Las fases de la metodología usada se adaptan al entorno municipal, la metodología de descubrimiento de activos es adecuada.Correcta información de las tareas a realizar durante la fase de transición.	

Planes muy detallados con previsión al no impacto sobre el servicio. Documentación final detallada.

Proveedor	ASAC
Puntuación otorgada (0-7)	7
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none">• Buena propuesta técnica en Due Diligence, con gran detalle en las actividades de adquisición de conocimientos previos. Las fases de la metodología usada se adaptan al entorno municipal, la metodología de descubrimiento de activos es adecuada.• Correcta información de las tareas a realizar durante la fase de transición.• Planes muy detallados con previsión al no impacto sobre el servicio. Documentación final detallada.	

Matriz de riesgos asociados a las fases de Due Diligence y transición y propuestas de acción para mitigar estos riesgos y medidas de contingencia:

Proveedor	Econocom
Puntuación otorgada (0-3)	3
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • El análisis de riesgos está correctamente planteado. • Las matrices en ambas fases están detalladas, bien explicadas y son precisas, con suficientes supuestos contemplados y sus medidas de contingencia correctamente desarrolladas. 	

Proveedor	Telefonica / SM2
Puntuación otorgada (0-3)	1,5
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • El análisis de riesgos está correctamente planteado. • Los riesgos en las fases Due Diligence y transición son insuficientes y sus medidas de contingencia poco resolutivas. 	

Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-3)	1,5
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • El análisis de riesgos está correctamente planteado. • Los riesgos en las fases Due Diligence y transición son insuficientes y sus medidas de contingencia poco resolutivas. 	

Proveedor	IECISA / SERMICRO
Puntuación otorgada (0-3)	3
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • El análisis de riesgos está correctamente planteado. • Las matrices en ambas fases están detalladas, bien explicadas y son precisas, con suficientes supuestos contemplados y sus medidas de contingencia correctamente desarrolladas. 	

Proveedor	ASAC
Puntuación otorgada (0-3)	3
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • El análisis de riesgos está correctamente planteado. • Las matrices en ambas fases están detalladas, bien explicadas y son precisas, con suficientes supuestos contemplados y sus medidas de contingencia correctamente desarrolladas. 	

Modelo de relación

Grado de detalle en la descripción del modelo organizativo, el modelo de relación y la estructura de comités propuestos:

Proveedor	Econocom
Puntuación otorgada (0-5)	5
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none">• El modelo organizativo está muy bien detallado, y se adecua a las necesidades del entorno municipal. Los diferentes roles del modelo de relación están correctamente asignados.• La relación en la estructura de comités está detallada y sus objetivos son claros. Se ha valorado positivamente la inclusión de oficinas de gestión del servicio.	

Proveedor	Telefonica / SM2
Puntuación otorgada (0-5)	4,25
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none">• Tanto el modelo de gobierno como el de relación son menos detallados, con poca concreción en las responsabilidades y en las funciones de las figuras clave.• La estructura de comités está suficientemente especificada, se definen objetivos y funciones de forma precisa.	

Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-5)	4,5
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none">• El modelo de relación es correcto aunque con menos detalle, con falta de responsabilidades de la gestión del cambio.• La relación en la estructura de comités está detallada y sus objetivos son claros.	

Proveedor	IECISA / SERMICRO
Puntuación otorgada (0-5)	5
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none">• El modelo organizativo está muy bien detallado, y se adecua a las necesidades del entorno municipal. Los diferentes roles del modelo de relación están correctamente asignados.• La relación en la estructura de comités está detallada y sus objetivos son claros.	

Proveedor	ASAC
Puntuación otorgada (0-5)	5
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none">• El modelo de relación está desarrollado adecuadamente, detallando el CV del	



personal de cada puesto en la organización, con gran descripción de cada cargo y sus funciones.

- La relación en la estructura de comités está detallada y sus objetivos son claros.

Adecuación al modelo de relación descrito en el documento descriptivo, propuestas de mejora de los mismos y flexibilidad para adaptarse a eventuales cambios en el modelo organizativo:

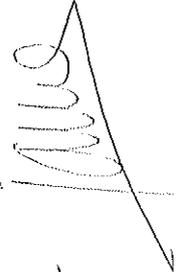
Proveedor	Econocom
Puntuación otorgada (0-5)	4
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • El modelo de relación ofertado se adapta correctamente al modelo solicitado, con un adecuado desarrollo de las funciones, capacidades y certificaciones con las que cuenta cada rol. • Las propuestas de mejora ofertadas no son muy relevantes, ya que no tienen impacto en el modelo de relación. • No se hace mención expresa a la flexibilidad de adaptación a los posibles cambios del modelo organizativo. 	

Proveedor	Telefonica / SM2
Puntuación otorgada (0-5)	4
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • El modelo de relación ofertado se adapta correctamente al modelo solicitado, con un adecuado desarrollo de las funciones, capacidades y certificaciones con las que cuenta cada rol. • Se consideran especialmente buenas las propuestas de mejora en las que se ofrecen dos comités, con relevancia en el comité de transformación digital. • No se hace mención expresa en cuanto a flexibilidad de adaptación a los posibles cambios en el modelo organizativo. 	

Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-5)	3
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • El modelo de relación ofertado se adapta correctamente al modelo solicitado, con un adecuado desarrollo de las funciones, capacidades y certificaciones con las que cuenta cada rol. • Las propuestas de mejora explícitas del modelo organizativo son muy genéricas, con poco detalle. • No se hace mención expresa en cuanto a flexibilidad de adaptación a los posibles cambios del modelo organizativo. 	

Proveedor	IECISA / SERMICRO
Puntuación otorgada (0-5)	5
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • El modelo de relación ofertado se adapta muy bien al modelo solicitado, ya que mantiene la estructura de responsabilidades, roles y comités del modelo propuesto. • Se considera buena la mejora específica de la creación de diversos comités adicionales. • La propuesta ofrece la adaptación al cambio necesaria ante los cambios de modelo que pudieran surgir. 	

Proveedor	ASAC
Puntuación otorgada (0-5)	5
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none">• El modelo de relación ofertado se adapta muy bien al modelo solicitado, ya que mantiene la estructura de responsabilidades, roles y comités del modelo propuesto.• Cuenta con mejoras como la creación de un perfil adicional de responsable de Gestión del Cambio y la de un Comité adicional de Gestión del Cambio.• En cuanto a la flexibilidad de adaptación a los posibles cambios, se propone la posibilidad de realizar reuniones extraordinarias virtuales de manera ágil, con equipo en el IMI del proveedor.	



Metodología que permita la generación, control y gestión de toda la documentación que se produzca durante la vida del contrato:

Proveedor	Econocom
Puntuación otorgada (0-1)	1
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • La metodología del plan de devolución garantiza la transferencia del conocimiento al mismo tiempo que asegura que no se resientan los niveles de servicio. • Se propone un plan de formación específico. Se garantiza la entrega de la documentación elaborada durante la vida del contrato. 	

Proveedor	Telefonica / SM2
Puntuación otorgada (0-1)	1
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • La metodología del plan de devolución garantiza la transferencia del conocimiento al mismo tiempo que asegura que no se resientan los niveles de servicio. • Se propone un plan de formación específico. Se garantiza la entrega de la documentación elaborada durante la vida del contrato. 	

Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-1)	1
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • La metodología del plan de devolución garantiza la transferencia del conocimiento al mismo tiempo que asegura que no se resientan los niveles de servicio. • Se propone un plan de formación específico. Se garantiza la entrega de la documentación elaborada durante la vida del contrato. 	

Proveedor	IECISA / SERMICRO
Puntuación otorgada (0-1)	1
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • La metodología del plan de devolución garantiza la transferencia del conocimiento al mismo tiempo que asegura que no se resientan los niveles de servicio. • Se propone un plan de formación específico. Se garantiza la entrega de la documentación elaborada durante la vida del contrato. 	

Proveedor	ASAC
Puntuación otorgada (0-1)	1
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • La metodología del plan de devolución garantiza la transferencia del conocimiento al mismo tiempo que asegura que no se resientan los niveles de servicio. • Se propone un plan de formación específico. Se garantiza la entrega de la documentación elaborada durante la vida del contrato. 	

Mecanismos para asegurar que el traspaso se haga en el tiempo y calidad previstos:

Proveedor	Econocom
Puntuación otorgada (0-2)	2
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> Se exponen los mecanismos adecuados para asegurar un correcto traspaso, con la calidad suficiente y en el tiempo ajustado. Se ofrecen una serie de talleres con el proveedor entrante para asegurar que el traspaso se haga en tiempo y con calidad. 	

Proveedor	Telefonica / SM2
Puntuación otorgada (0-2)	2
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> Se exponen los mecanismos adecuados para asegurar un correcto traspaso, con la calidad suficiente y en el tiempo ajustado. Se ofrece al responsable del proyecto con una dedicación del 100% durante la preparación del traspaso. 	

Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-2)	1
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> Los mecanismos para asegurar la devolución del servicio son muy genéricos, no se entra en suficiente nivel de detalle y sin concreción temporal. 	

Proveedor	IECISA / SERMICRO
Puntuación otorgada (0-2)	1
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> Se exponen los mecanismos adecuados para asegurar un correcto traspaso, con la calidad suficiente y en el tiempo ajustado. No se garantiza el cumplimiento del ANS. 	

Proveedor	ASAC
Puntuación otorgada (0-2)	2
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> Se exponen los mecanismos adecuados para asegurar un correcto traspaso, con la calidad suficiente y en el tiempo ajustado. Se ofrece un equipo adecuado con una buena metodología y documentación para la transferencia del conocimiento. 	

Recursos comprometidos para la devolución (calidad e idoneidad del equipo propuesto):

Proveedor	Econocom
Puntuación otorgada (0-2)	2
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> Los recursos comprometidos son buenos, realizándose una serie de talleres enfocados a la transferencia del conocimiento a los diferentes departamentos del IMI y del proveedor entrante. 	

Proveedor	Telefonica / SM2
Puntuación otorgada (0-2)	2
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> La oferta es considerada buena, ya que la ejecución de la devolución cuenta con el 100% del equipo que ha participado en la vida del servicio, dedicando parte a la transferencia y parte a la operación. 	

Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-2)	2
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> Los recursos comprometidos son buenos ya que cuenta con los diferentes responsables de cada servicio y un equipo de tres formadores, un responsable de calidad y uno de seguridad, formando todos ellos el comité de devolución. 	

Proveedor	IECISA / SERMICRO
Puntuación otorgada (0-2)	2
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> La oferta es considerada buena, ya que la ejecución de la devolución cuenta con gran parte del equipo que ha participado en la vida del servicio, generándose un comité de devolución y nombrando un responsable del plan. 	

Proveedor	ASAC
Puntuación otorgada (0-2)	2
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> Se consideran los recursos asignados buenos, ya que se comprometen a poner a disposición los recursos necesarios para realizar una correcta devolución del servicio. 	

Coherencia Integral del Plan de Devolución del Servicio:

Proveedor	Econocom
Puntuación otorgada (0-2)	2
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> Se considera bueno ya que se establecen los mecanismos necesarios para que la calidad de la devolución del servicio esté garantizada, asegurando además los acuerdos de nivel de servicio. 	

Proveedor	Telefonica / SM2
Puntuación otorgada (0-2)	2
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> Se considera bueno ya que se establecen los mecanismos necesarios para que la calidad de la devolución del servicio esté garantizada, asegurando además los acuerdos de nivel de servicio. 	

Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-2)	1,5
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> El plan de devolución es correcto, aunque no se detalla la metodología y los mecanismos de devolución. No se indica la estimación del tiempo necesario para la transferencia del servicio. 	

Proveedor	IECISA / SERMICRO
Puntuación otorgada (0-2)	1,5
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> Se considera bueno ya que se establecen los mecanismos necesarios para que la calidad de la devolución del servicio esté garantizada. No se aseguran los acuerdos de nivel de servicio. 	

Proveedor	ASAC
Puntuación otorgada (0-2)	2
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> Se considera bueno ya que se establecen los mecanismos necesarios para que la calidad de la devolución del servicio esté garantizada, asegurando además los acuerdos de nivel de servicio. 	

Plan de Gestión del cambio

Calidad y alcance del Plan de Comunicación:

Proveedor	Econocom
Puntuación otorgada (0-1)	1
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none">El plan de comunicación es claro y extenso. Se da importancia a los indicadores que permitan detectar posibles desviaciones del servicio y se constituye un comité de marketing, cosa que es considerada muy buena. Se ofrecen herramientas para la generación de encuestas.	

Proveedor	Telefonica / SM2
Puntuación otorgada (0-1)	1
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none">Las acciones que se definen en el plan de comunicación son adecuadas, así como sus fases. Se deja a decisión del IMI el alcance, y recursos humanos y materiales necesarios para cumplir con los objetivos del plan. Proponen actividades para conocer la opinión de los destinatarios, cosa que es considerada como buena.	

Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-1)	0,5
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none">El plan de comunicación es demasiado genérico, propone realizar las campañas de comunicación con medios propios del IMI.	

Proveedor	IECISA / SERMICRO
Puntuación otorgada (0-1)	1
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none">Las fases del plan de comunicación están bien especificadas y sus objetivos definidos correctamente. Se propone la creación de un portal web donde se muestre el avance de los proyectos e información del servicio, cosa que es considerada muy buena.	

Proveedor	ASAC
Puntuación otorgada (0-1)	1
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none">El alcance del plan de comunicación, tanto para el personal del Ayuntamiento y del IMI, se considera muy bien estructurado. Con una buena metodología de comunicación para cada tipo de destinatario.	

Calidad y alcance del Plan de Formación:

Proveedor	Econocom
Puntuación otorgada (0-1)	1
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> Las fases del plan de formación están perfectamente definidas, con gran cantidad de formación presencial y online. El público objetivo de la formación es amplio, con consideración a la formación de los formadores. Las tecnologías usadas son diversas y actuales. Se proponen cuestionarios de satisfacción y de evaluación del docente. 	

Proveedor	Telefonica / SM2
Puntuación otorgada (0-1)	1
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> Las fases del plan de formación están perfectamente definidas, con gran cantidad de formación presencial y online. El público objetivo de la formación es amplio. Las tecnologías usadas son diversas y actuales. Se proponen cuestionarios de satisfacción y de evaluación del docente. Se ofrece un catálogo específico de cursos, cosa que es considerada como buena. 	

Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-1)	0,25
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> El plan de formación es muy genérico. No se concretan ni la forma de realización de cursos, ni un catálogo con su contenido, ni las tecnologías usadas. No se contemplan encuestas del grado de satisfacción del usuario acerca del contenido o del formador. 	

Proveedor	IECISA / SERMICRO
Puntuación otorgada (0-1)	1
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> Las fases del plan de formación están perfectamente definidas, con gran cantidad de formación presencial y online. El público objetivo de la formación es amplio. Las tecnologías usadas son diversas y actuales. Se proponen cuestionarios de satisfacción y de evaluación del docente. 	

Proveedor	ASAC
Puntuación otorgada (0-1)	1
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> Las fases del plan de formación están perfectamente definidas, con gran cantidad de formación presencial y online. El público objetivo de la formación es amplio, con consideración a la formación de los formadores. Las tecnologías usadas son diversas y actuales. Se proponen cuestionarios de satisfacción y de evaluación del docente. 	

Adecuación de la actividad a los requisitos de seguridad

Aspecto	Plan de seguridad
Proveedor	Econocom
Puntuación otorgada (0-2)	2
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> El plan de seguridad es considerado bueno, ya que va en consonancia con las políticas de seguridad ofrecidas por el IMI, cumpliendo con la ISO 27001/27002 y lo exigido por el Esquema Nacional de Seguridad. Las medidas específicas aportadas son adecuadas. 	

Proveedor	Telefonica / SM2
Puntuación otorgada (0-2)	2
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> El plan de seguridad es considerado bueno, ya que va en consonancia con las políticas de seguridad ofrecidas por el IMI, cumpliendo con ITIL y lo exigido por el Esquema Nacional de Seguridad. Las medidas específicas aportadas son adecuadas. 	

Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-2)	2
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> El plan de seguridad es considerado bueno, ya que va en consonancia con las políticas de seguridad ofrecidas por el IMI, cumpliendo con la ISO 27001/27002 y lo exigido por el Esquema Nacional de Seguridad. Las medidas específicas aportadas son adecuadas. 	

Proveedor	IECISA / SERMICRO
Puntuación otorgada (0-2)	2
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> El plan de seguridad es considerado bueno, ya que va en consonancia con las políticas de seguridad ofrecidas por el IMI, cumpliendo con la ISO 27001/27002 y lo exigido por el Esquema Nacional de Seguridad. Las medidas específicas aportadas son adecuadas. 	

Proveedor	ASAC
Puntuación otorgada (0-2)	2
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> El plan de seguridad es considerado bueno, ya que va en consonancia con las políticas de seguridad ofrecidas por el IMI, cumpliendo con la ISO 27001/27002 y lo exigido por el Esquema Nacional de Seguridad. Las medidas específicas aportadas son adecuadas. Buen análisis de riesgos. 	

Crterios específicos Lote 1

Características del servicio prestado

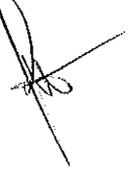
Centro de atención al usuario:



Proveedor	Econocom
Puntuación otorgada (0-2)	2
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none">• La organización del CAU y su distribución de niveles son los solicitados, cuentan con buena organización de apoyo (nivel 3).• La distribución de recursos asignados es la esperada.• Buena gestión del conocimiento y Portal Web.	



Proveedor	Telefonica / SM2
Puntuación otorgada (0-2)	2
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none">• La organización del CAU y su distribución de niveles son los solicitados, cuentan con buena organización de apoyo (nivel 3).• La distribución de recursos asignados es la esperada.• Buena gestión del conocimiento y Portal Web.	



Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-2)	2
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none">• La organización del CAU y su distribución de niveles son los solicitados, cuentan con buena organización de apoyo (nivel 3).• La distribución de recursos asignados es la esperada.• Buena gestión del conocimiento y Portal Web.	



Proveedor	IECISA / Sermicro
Puntuación otorgada (0-2)	2
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none">• La organización del CAU y su distribución de niveles son los solicitados, cuentan con buena organización de apoyo (nivel 3).• La distribución de recursos asignados es la esperada.• Buena gestión del conocimiento y Portal Web.	



Proveedor	ASAC
Puntuación otorgada (0-2)	2
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none">• La organización del CAU y su distribución de niveles son los solicitados, cuentan con buena organización de apoyo (nivel 3).• La distribución de recursos asignados es la esperada.• Buena gestión del conocimiento y Portal Web.	

Microinformática:

Proveedor	Econocom
Puntuación otorgada (0-1)	1
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • La organización del servicio de microinformática, la capacidad de sustitución del equipamiento y el sistema de control y reporting son los adecuados. • La distribución de recursos es correcta. 	

Proveedor	Telefonica / SM2
Puntuación otorgada (0-1)	1
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • La organización del servicio de microinformática, la capacidad de sustitución del equipamiento y el sistema de control y reporting son los adecuados. • La distribución de recursos es correcta. 	

Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-1)	1
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • La organización del servicio de microinformática, la capacidad de sustitución del equipamiento y el sistema de control y reporting son los adecuados. • La distribución de recursos es correcta. 	

Proveedor	IECISA / Sermicro
Puntuación otorgada (0-1)	1
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • La organización del servicio de microinformática, la capacidad de sustitución del equipamiento y el sistema de control y reporting son los adecuados. • La distribución de recursos es correcta. 	

Proveedor	ASAC
Puntuación otorgada (0-1)	1
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • La organización del servicio de microinformática, la capacidad de sustitución del equipamiento y el sistema de control y reporting son los adecuados. • La distribución de recursos es correcta. 	

Service Desk:

Proveedor	Econocom
Puntuación otorgada (0-1)	1
Comentarios / valoraciones / Justificaciones	
<ul style="list-style-type: none">• La solución propuesta es la adecuada, su dimensionamiento es correcto.• La coordinación con el equipo interno está bien especificada.• Se proponen equipos externos de apoyo ante incidencias más complejas (nivel 3).	

Proveedor	Telefonica / SM2
Puntuación otorgada (0-1)	1
Comentarios / valoraciones / Justificaciones	
<ul style="list-style-type: none">• La solución propuesta es la adecuada, su dimensionamiento es correcto.• La coordinación con el equipo interno está bien especificada.• Se proponen equipos externos de apoyo ante incidencias más complejas (nivel 3).	

Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-1)	1
Comentarios / valoraciones / Justificaciones	
<ul style="list-style-type: none">• La solución propuesta es la adecuada, su dimensionamiento es correcto.• La coordinación con el equipo interno está bien especificada.• Se proponen equipos externos de apoyo ante incidencias más complejas (nivel 3).	

Proveedor	IECISA / Sermicro
Puntuación otorgada (0-1)	1
Comentarios / valoraciones / Justificaciones	
<ul style="list-style-type: none">• La solución propuesta es la adecuada, su dimensionamiento es correcto.• La coordinación con el equipo interno está bien especificada.• Se proponen equipos externos de apoyo ante incidencias más complejas (nivel 3).	

Proveedor	ASAC
Puntuación otorgada (0-1)	1
Comentarios / valoraciones / Justificaciones	
<ul style="list-style-type: none">• La solución propuesta es la adecuada, su dimensionamiento es correcto.• La coordinación con el equipo interno está bien especificada.• Se proponen equipos externos de apoyo ante incidencias más complejas (nivel 3).	

Virtualización:

Proveedor	Econocom
Puntuación otorgada (0-4)	4
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • La propuesta de virtualización es completa, con datos específicos del hardware que se va a implementar, al que consideremos adecuado para las necesidades del entorno municipal. • Se contempla la conversión de equipos antiguos en clientes ligeros de forma muy detallada, cosa que es considerada como muy buena. • El alcance de la virtualización es del 100% de los usuarios. 	

Proveedor	Telefonica / SM2
Puntuación otorgada (0-4)	3,5
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • La propuesta de virtualización es completa, con datos específicos del hardware que se va a implementar, al que consideremos adecuado para las necesidades del entorno municipal. • Se contempla la conversión de equipos antiguos en clientes ligeros de forma muy detallada, cosa que es considerada como muy buena. • No se garantiza la virtualización del 100% de los puestos de trabajo. 	

Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-4)	3
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Se echa en falta mayor detalle tanto en la propuesta de virtualización como en la integración de nuevas funcionalidades a los servicios. • No se contempla una virtualización de aplicaciones. • El alcance de la virtualización es del 100% de los usuarios. 	

Proveedor	IECISA / Sermicro
Puntuación otorgada (0-4)	4
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • La propuesta de virtualización es completa, con datos específicos del hardware que se va a implementar, al que consideremos adecuado para las necesidades del entorno municipal. • Se contempla una virtualización de aplicaciones bajo demanda muy detallada. • El alcance de la virtualización es del 100% de los usuarios. 	

Proveedor	ASAC
Puntuación otorgada (0-4)	4
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • La propuesta de virtualización es completa, con datos específicos del hardware que se va a implementar, al que consideremos adecuado para las necesidades del entorno municipal. • Se contempla una virtualización de aplicaciones bajo demanda muy detallada. • El alcance de la virtualización es del 100% de los usuarios. 	

Espacio compartido y de colaboración:

Proveedor	Econocom
Puntuación otorgada (0-4)	4
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> Las prestaciones del servicio de espacio de trabajo compartido, colaboración, capacidad de almacenamiento y compartición de documentos son correctas. La solución ofimática y de correo electrónico se ajusta a las necesidades del entorno municipal. 	

Proveedor	Telefonica / SM2
Puntuación otorgada (0-4)	4
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> Las prestaciones del servicio de espacio de trabajo compartido, colaboración, capacidad de almacenamiento y compartición de documentos son correctas. La solución ofimática y de correo electrónico se ajusta a las necesidades del entorno municipal. 	

Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-4)	4
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> Las prestaciones del servicio de espacio de trabajo compartido, colaboración, capacidad de almacenamiento y compartición de documentos son superiores. La solución ofimática y correo electrónico se ajusta a las necesidades. 	

Proveedor	IECISA / Sermicro
Puntuación otorgada (0-4)	1,05
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> Las prestaciones del servicio de espacio de trabajo compartido, colaboración, capacidad de almacenamiento y compartición de documentos no son tan adecuadas a las necesidades del entorno municipal, en cuanto a capacidad de integración con la situación actual. La solución ofimática y de correo electrónico es diferente a la actual, por lo que tendrá un mayor coste de adaptación, gestión del cambio y formación. 	

Proveedor	ASAC
Puntuación otorgada (0-4)	4
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> Las prestaciones del servicio de espacio de trabajo compartido, colaboración, capacidad de almacenamiento y compartición de documentos son correctas. La solución ofimática y de correo electrónico se ajusta a las necesidades. 	

Administración y gestión de licencias:

Proveedor	Econocom
Puntuación otorgada (0-1)	0,75
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • La devolución, control y administración de licencias son los esperados para el entorno municipal. • No se especifica la coordinación con los demás lotes para la optimización de los recursos. 	

Proveedor	Telefonica / SM2
Puntuación otorgada (0-1)	0,75
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • La devolución, control y administración de licencias son los esperados para el entorno municipal. • No se especifica la coordinación con los demás lotes para la optimización de los recursos. 	

Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-1)	0,5
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • El control y administración de licencias son los esperados para el entorno municipal. La devolución de las licencias no está lo suficientemente especificada. • No se especifica la coordinación con los demás lotes para la optimización de los recursos. 	

Proveedor	IECISA / Sermicro
Puntuación otorgada (0-1)	0,5
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • El control y administración de licencias son los esperados para el entorno municipal. La devolución de las licencias no está lo suficientemente especificada. • No se especifica la coordinación con los demás lotes para la optimización de los recursos. 	

Proveedor	ASAC
Puntuación otorgada (0-1)	0,75
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • La devolución, control y administración de licencias son los esperados para el entorno municipal. • No se especifica la coordinación con los demás lotes para la optimización de los recursos. 	

Seguridad TI y gestión de usuarios y permisos:

Proveedor	Econocom
Puntuación otorgada (0-2)	2
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • La solución de seguridad TI en usuarios es buena en cuanto a la capacidad de control y gestión. El cumplimiento de requisitos y los niveles de seguridad solicitados son los esperados. • La gestión de identidades y de perfiles únicos es completa. • Se realizarán controles y auditorías que permitan evidenciar el cumplimiento de la normativa de seguridad. 	

Proveedor	Telefonica / SM2
Puntuación otorgada (0-2)	2
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • La solución de seguridad TI en usuarios es buena en cuanto a la capacidad de control y gestión. El cumplimiento de requisitos y los niveles de seguridad solicitados son los esperados. • La gestión de identidades y de perfiles únicos es completa. • Se realizarán controles y auditorías que permitan evidenciar el cumplimiento de la normativa de seguridad. 	

Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-2)	1,9
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • La capacidad de control y gestión, el cumplimiento de requisitos y los niveles de seguridad solicitados son los esperados. • La gestión de identidades y de perfiles únicos está poco desarrollada. 	

Proveedor	IECISA / Sermicro
Puntuación otorgada (0-2)	1,2
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • La solución de seguridad TI en usuarios es breve, en cuanto la capacidad de control y gestión. El cumplimiento de requisitos y los niveles de seguridad solicitados están poco desarrollados. • La gestión de identidades y de perfiles únicos es correcta. • No se contempla la adecuación a la protección de datos. 	

Proveedor	ASAC
Puntuación otorgada (0-2)	2
Comentarios / valoraciones / justificaciones	
<ul style="list-style-type: none"> • La solución de seguridad TI en usuarios es buena en cuanto a la capacidad de control y gestión. El cumplimiento de requisitos y los niveles de seguridad solicitados son los esperados. • La gestión de identidades y de perfiles únicos es completa. • Se realizarán controles y auditorías que permitan evidenciar el cumplimiento de la normativa de seguridad. 	

Apartado		Criterio					Econocom	Telefónica/SMZ	Ricoh	IECISA/Sermicro	ASAC
Propuesta de prestación de la Due Diligence y de la fase de transición	Propuesta técnica que contenga la metodología a llevar a cabo para desarrollar la Due Diligence el detalle concreto de las tareas a realizar y la metodología a llevar a cabo durante la fase de transición	7	6	5	7	7					
	Matriz de riesgos asociados a las fases de Due Diligence y transición y propuestas de acción para mitigar estos riesgos y medidas de contingencia	3	1,5	1,5	3	3					
Modelo de relación	Grado de detalle en la descripción del modelo organizativo, el modelo de relación y la estructura de comités propuestos	5	4,25	4,5	5	5					
	Adecuación al modelo de relación descrito en el documento descriptivo, propuestas de mejora de los mismos y flexibilidad para adaptarse a eventuales cambios en el modelo organizativo	4	4	3	5	5					
Plan de devolución del servicio	Metodología y documentación propuesta para la transferencia del conocimiento	3	3	3	3	3					
	Metodología que permita la generación, control y gestión de toda la documentación que se produzca durante la vida del contrato	1	1	1	1	1					
	Mecanismos para asegurar que el traspaso se haga en el tiempo y calidad previstos	2	2	1	1	2					
	Recursos comprometidos para la devolución (calidad e idoneidad del equipo propuesto)	2	2	2	2	2					
	Coherencia integral del Plan de Devolución del Servicio	2	2	1,5	1,5	2					

Plan de gestión del cambio	Calidad y alcance del Plan de Comunicación	1	1	0,5	1	1
	Calidad y alcance del Plan de Formación	1	1	0,25	1	1
Adecuación de la actividad a los requisitos de seguridad	Adecuación de la actividad a los requisitos de seguridad	2	2	2	2	2
Lote 1: Soporte al Centro de Atención a Usuarios y mantenimiento del puesto de trabajo	Centro de atención al usuario	2	2	2	2	2
	Microinformática	1	1	1	1	1
	Service Desk	1	1	1	1	1
	Virtualización	4	3,5	3	4	4
	Espacio compartido y de colaboración	4	4	4	1,05	4
	Administración y gestión de licencias	0,75	0,75	0,5	0,5	0,75
	Seguridad TI y gestión de usuarios y permisos	2	2	1,9	1,2	2
	TOTAL	47,75	44	38,65	43,25	48,75

[Handwritten signatures]

Valoraciones Lote 2

Consideraciones

En el presente informe se presenta únicamente la puntuación obtenida por el licitador RICOH dado que T-Systems presenta una oferta que modifica el objeto del contrato y, por tanto, considerar la oferta de T-Systems supondría vulnerar el principio de igualdad, ya que el otro licitador con las modificaciones del objeto del contrato que impone T-Systems hubiera podido presentar otra oferta económica. Por lo que se propone considerar la oferta de T-Systems como inadmitida, excluida o rechazada.

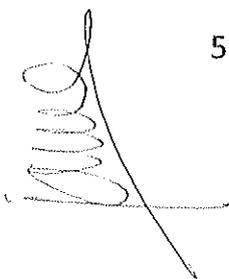
Aspectos en que la oferta de T-Systems modifica el objeto del contrato:

1. Mantenimiento recurrente. En el documento de solución contractual definitiva este punto se demanda como servicio. T-Systems ofrece un máximo de 1.500 horas (a ajustar durante la Due Diligence), y si excede se facturará como mantenimiento bajo demanda. Detalles en Anexo 1.
2. Mantenimiento recurrente para las aplicaciones TAO. En la oferta se considera fuera de este servicio todos los desarrollos realizados sobre estas aplicaciones para el Ayuntamiento de Palma, limitando el mantenimiento recurrente a la versión estándar del producto y considerando el resto como mantenimiento bajo demanda (a facturar por horas). Detalles en Anexo 1.
3. Migración del host. Se excluyen de este servicio una serie de tareas y actividades sin las que el servicio no podrá prestarse. Además se indica que será responsabilidad de los funcionarios concedores de las aplicaciones el proporcionar los planes de prueba funcionales exhaustivos, que además se mencionan como factor clave del éxito. Otras tareas como la extracción de fuentes y datos del sistema actual se indica que será responsabilidad del IMI. Detalles en Anexo 2.
4. Mantenimiento del Host S/390. Se indica que si por causas ajenas a T-Systems no puede alcanzarse el cierre, el coste del mantenimiento deberá ser asumido por el Ayuntamiento.

Además, en la oferta de T-Systems aparecen una serie de aspectos en los que se intenta condicionar en beneficio del proveedor los mecanismos de control del contrato. Estos aspectos son los siguientes, pudiendo consultar los detalles en el Anexo- 3:

1. Condiciones de aceptación del servicio. La oferta establece las condiciones y los plazos con los que se darán por validos los servicios prestados
2. Gestión de cambios. En la oferta se expone como deben gestionarse los cambios y que comité será el responsable de validarlos
3. Modelo de gestión. En la oferta se exige una garantía de demanda mínima de "servicios bajo demanda", y se limitan las horas que van a dedicarse a los servicios de mantenimiento recurrente

4. Acuerdos de nivel de servicio y penalizaciones. En la que se establece la posibilidad de trasladar costes del mantenimiento recursivo al mantenimiento bajo demanda
5. Indicadores de nivel de servicio KPIS y penalizaciones. En la que se excluyen determinados supuestos de incumplimiento de las posibles penalizaciones.



Criterios comunes Lote 2

Propuesta de prestación de la Due Dilligence y de la fase de transición

Propuesta técnica que contenga la metodología a llevar a cabo para desarrollar la *Due Dilligence* el detalle concreto de las tareas a realizar y la metodología a llevar a cabo durante la fase de transición:

Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-7)	2,5
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none">A nivel teórico el planteamiento de la metodología a usar es correcto, pero no se da ningún detalle de la problemática concreta a tratar. En particular, no se habla de la problemática de las interconexiones del host ni de las particularidades de las aplicaciones a mantener. Tampoco se da ningún detalle de cómo se realizará la transición del host	

Matriz de riesgos asociados a las fases de Due Dilligence y transición y propuestas de acción para mitigar estos riesgos y medidas de contingencia:

Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-3)	1,5
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none">Se ha elaborado una matriz de riesgos a nivel teórico, sin concretar los aspectos críticos particulares. Para cada riesgo identificado se ha propuesto un plan de mitigación del riesgo o un plan de contingencia razonable, pero falta detalle en la identificación de los riesgos	

Modelo de relación

Grado de detalle en la descripción del modelo organizativo, el modelo de relación y la estructura de comités propuestos:

Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-5)	5
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none">Tanto la estructura organizativa que se propone, como el modelo de relación y el modelo de comités están perfectamente detallados	

Adecuación al modelo de relación descrito en el documento descriptivo, propuestas de mejora de los mismos y flexibilidad para adaptarse a eventuales cambios en el modelo organizativo:

Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-5)	5

Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> La estructura organizativa que se propone coincide plenamente con la estructura que se requiere. Se ofrecen acciones de soporte/asesoramiento en conceptos como administración electrónica, firma electrónica, gestión documental, ... (Pág. 60). Se ofrece explícitamente flexibilidad de adaptación a cambios. (Pág. 60) 	

Plan de devolución del servicio

Metodología y documentación propuesta para la transferencia del conocimiento:

Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-3)	1
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> La metodología propuesta es correcta, pero no se da ningún detalle de las características concretas del proyecto 	

Metodología que permita la generación, control y gestión de toda la documentación que se produzca durante la vida del contrato:

Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-1)	1
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> Se propone la instalación de la herramienta NextCloud (software libre) para gestionar la documentación generada durante todo el proyecto (no solo para la fase de devolución del servicio) 	

Mecanismos para asegurar que el traspaso se haga en el tiempo y calidad previstos:

Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-2)	2
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> Se propone la realización de un comité de seguimiento con una periodicidad semanal para supervisar la ejecución del plan de devolución 	

Recursos comprometidos para la devolución (calidad e idoneidad del equipo propuesto)

Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-2)	2
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> Se proponen recursos que estimamos suficientes. 	

Coherencia Integral del Plan de Devolución del Servicio:

Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-2)	2
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none">No se ha detectado ninguna Incoherencia	

Plan de Gestión del cambio

Calidad y alcance del Plan de Comunicación:

Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-1)	1
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none">Se ha presentado un plan de comunicación para cada fase del contrato, sujeto a revisión	

Calidad y alcance del Plan de Formación:

Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-1)	1
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none">Se ha presentado un plan de formación para cada fase del contrato, sujeto a revisión	

Adecuación de la actividad a los requisitos de seguridad

Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-2)	2
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none">La oferta se adecua plenamente a los requisitos de seguridad del Ayuntamiento	

Lote 2: Migración de Local Web y Host

Calidad técnica de la solución propuesta para el gestor de contenidos:

Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-2,5)	2,5
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none">Solución propuesta: es coherente, completa y con un nivel de detalle alto	

Calidad técnica de la solución propuesta para la migración del gestor de contenidos:

Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-2,5)	2,5
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> La solución propuesta y la estrategia de implantación muestran un nivel de detalle alto, coherencia en cuanto a las fases del proyecto, el plan de trabajo a seguir, así como la metodología y planificación de los mismos. 	

Datos migrados desde Host son accesibles en lectura desde estándares SQL:

Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-2)	2
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> Todos los datos se migrarán a la BD Oracle, y cumple el requisito 	

Datos migrados desde Host son accesibles y actualizables desde estándares SQL:

Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-3)	3
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> Todos los datos se migrarán a la BD Oracle, y cumple el requisito 	

Lenguaje de programación destino es único:

Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-2,5)	2,5
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> El lenguaje de programación destino es único (Java) 	

Destino de los datos migrados es único:

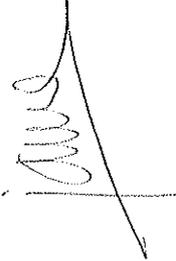
Proveedor	Ricoh
Puntuación otorgada (0-2,5)	2,5
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> Todos los datos se migrarán a la BD Oracle 	

Apartado		Criterio	Ricoh
Propuesta de prestación de la Due Diligence y de la fase de transición	Propuesta técnica que contenga la metodología a llevar a cabo para desarrollar la Due Diligence el detalle concreto de las tareas a realizar y la metodología a llevar a cabo durante la fase de transición		2,5
	Matriz de riesgos asociados a las fases de Due Diligence y transición y propuestas de acción para mitigar estos riesgos y medidas de contingencia		1,5
Modelo de relación	Grado de detalle en la descripción del modelo organizativo, el modelo de relación y la estructura de comités propuestos		5
	Adecuación al modelo de relación descrito en el documento descriptivo, propuestas de mejora de los mismos y flexibilidad para adaptarse a eventuales cambios en el modelo organizativo		5
Plan de devolución del servicio	Metodología y documentación propuesta para la transferencia del conocimiento		1
	Metodología que permita la generación, control y gestión de toda la documentación que se produzca durante la vida del contrato		1
	Mecanismos para asegurar que el traspaso se haga en el tiempo y calidad previstos		2
	Recursos comprometidos para la devolución (calidad e idoneidad del equipo propuesto)		2
Plan de gestión del cambio	Coherencia integral del Plan de Devolución del Servicio		2
	Calidad y alcance del Plan de Comunicación		1
Adecuación de la actividad a los requisitos de seguridad	Calidad y alcance del Plan de Formación		1
	Adecuación de la actividad a los requisitos de seguridad		2
Lote 2: Migración de Local Web y Host	Calidad técnica de la solución propuesta para el gestor de contenidos		2,5
	Calidad técnica de la solución propuesta para la migración del gestor de contenidos		2,5
	Datos migrados desde Host son accesibles en lectura desde estándares SQL		2
	Datos migrados desde Host son accesibles y actualizables desde estándares SQL		3
	Lenguaje de programación destino es único		2,5
	Destino de los datos migrados es único		2,5
TOTAL			41

Anexo 1: Alcance del mantenimiento recurrente en la oferta de T-Systems

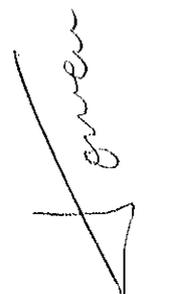
1. LÍMITE DE HORAS PARA EL MANTENIMIENTO RECURRENTE

En la página 3 de la oferta de T-Systems, figura la siguiente afirmación:



"Dado que el pliego no detalla las volúmenes esperadas para esta línea de servicio, T-Systems ha estimado el alcance del mismo en proporción al presupuesto disponible. Se priorizará la resolución de incidencias, planificando y ejecutando otras actividades (como perfectivo, preventivo, adaptativo, actualización tecnológica, mantenimiento de entornos de formación, etc.) dentro de la capacidad que se ha previsto, dimensionada en 1.500 horas anuales, a revisar y ajustar con el IMI en función de las volúmenes que se identifiquen durante la Due Diligence."

Debemos hacer constar lo siguiente:



Los servicios recurrentes deberán ser prestados con cargo únicamente a la partida específica para este concepto. No obstante, en caso de que el proveedor lo considere oportuno, tal como se indica en el punto 5.8 página 124 del documento de solución contractual definitiva *"Con posterioridad a la firma del contrato y, una vez finalizadas las migraciones de LOCALWEB y de las aplicaciones del entorno Host S/390, tanto el adjudicatario como el Ayuntamiento de Palma podrán proponer la realización de proyectos de transformación de aplicaciones, siempre y cuando estos se soporten con la eficiencia generada en el mismo dentro del plazo de ejecución del contrato. Estos proyectos deberán de realizarse de acuerdo con los principios mencionados en el apartado 5.4.1 Transformación y/o modernización de aplicaciones."*



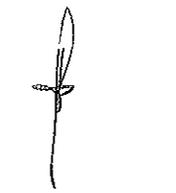
2. ALCANCE DEL MANTENIMIENTO RECURRENTE PARA LAS APLICACIONES DEL ENTORNO TAO



En la página 8 de la oferta figura el siguiente párrafo:

"APLICACIONES OBJETO DEL SERVICIO

Las aplicaciones incluidas en el mantenimiento recurrente y bajo demanda son [...] y las aplicaciones TAO y SAP, así como los desarrollos web o Java/JBoss vinculados a las mismas.



Dado que TAO es un producto estándar que se ha personalizado en gran medida para las necesidades del Ayuntamiento de Palma, se considera incluido en el precio de mantenimiento de licencia las siguientes actividades:

- Actualizaciones y parches de la versión actual del producto instalada actualmente en el Ayuntamiento.
- Corrección de errores del producto o bloqueos de la solución que requieran soporte del fabricante.

Se considera incluido en el servicio recurrente, siempre dentro de la capacidad establecida para el servicio, actividades de:

- *Mantenimiento de las licencias*
- *Soporte funcional por el personal onsite dedicado por T-Systems*
- *Igualmente, se contempla dentro del servicio Bajo Demanda otras actividades de Consultoría, Soporte, Formación, Evolutivos, cambios de versión menor (segundo dígito) del producto, en general, cualquier otra actividad no incluida en el mantenimiento de licencias o en el recurrente. Estas peticiones se gestionarán a través del servicio Bajo demanda, previa aceptación por IMI de la solución y estimación propuestas por T-Systems. "*

Así mismo, en el Anexo B - MANTENIMIENTO DEL PRODUCTO TAO se dice:

"El servicio de mantenimiento de producto TAO estándar se refiere exclusivamente al mantenimiento de la generación TAO 1.0 estándar de la las soluciones actualmente implantadas en el Ayuntamiento de Palma.

[...]

Se excluyen del mantenimiento estándar:

- *Los desarrollos particulares realizados para el Ayuntamiento con el objeto de incorporar personalizaciones no parametrizables con las prestaciones de configuración del producto y las integraciones del sistema con otros sistemas implantados por el Ayuntamiento de desarrollo propio o de terceras empresas. [...]"*

Debemos aclarar que:

En la página 91 del documento de solución contractual definitiva se dice textualmente:

"Mantenimiento (recurrente y bajo demanda) de las aplicaciones de los siguientes entornos tecnológicos (entran dentro del alcance del contrato el mantenimiento tanto de las aplicaciones desarrolladas en dichos entornos como las aplicaciones web o Java-Jboss desarrolladas de forma vinculada a esa tecnología):

- o TAO
- o SAP"

En las páginas 102, 103 y 104 del documento de solución contractual definitiva se determina el alcance de "los servicios de mantenimiento recurrentes", concretamente en los siguientes puntos:

- 5.1 Servicios de mantenimiento recurrentes
- 5.1.1 Actividades requeridas
- 5.1.2 Criterios de aceptación
- 5.1.3 Criterios de clasificación de las peticiones
- 5.1.3 Condiciones del servicio

Entendemos que el servicio de mantenimiento recurrente el caso de las aplicaciones TAO no puede verse limitado a los aspectos mencionados en su oferta, al igual que en el resto de tecnologías sobre las que se demanda el servicio de mantenimiento recurrente.

Anexo 2: Migración del Host S/390 en la oferta de T-Systems

Sobre los siguientes puntos hay que aclarar que el objetivo de los pliegos elaborados por el Ayuntamiento es externalizar una serie de servicios y labores técnicas, entendiendo que la responsabilidad de la ejecución de dichos servicios y labores recae sobre el contratista.

En este sentido, el Ayuntamiento pretende alcanzar una solución técnica en la que se prescindiera completamente de la infraestructura del host S/390 colaborando para ello en las tareas que le requieran dentro de sus posibilidades, sin que en ningún caso el resultado de esta colaboración pueda suponer la descarga de responsabilidades del contratista al que se le adjudique el contrato de migración. Por lo que todas las tareas de migración en su conjunto forman parte del objeto del contrato.

1. MIGRACIÓN DE JCL

Respecto a la siguiente afirmación (página 11 de su oferta):

"Aunque tal cual se extrae del pliego, el alcance de la migración se circunscribe al código Natural y Cobol a Java, la experiencia que T-Systems tiene en proyectos similares determina que se ha de abordar la migración del código JCL de los procesos por lotes para completar la migración de las aplicaciones de mainframe.

Al no estar contemplada la migración del código JCL en el alcance del pliego y no disponer de datos relativos a volúmenes para su valoración, entendemos que en fase de Due Diligence se evaluará el impacto y se ajustará el proyecto de migración atendiendo la migración de dichos componentes como una petición bajo demanda."

Debemos aclarar que:

El objeto del lote 2, tal como se dice textualmente en la página 90 del documento de solución contractual definitiva: *"Migración de las aplicaciones del entorno Host S/390 hacia otro entorno hasta que se alcance su cierre y mantenimiento de las mismas desde su desarrollo hasta la finalización del contrato (recurrente y bajo demanda)"*

Por otra parte, el punto 5.5.1 Alcance y requisitos de la migración empieza con la siguiente frase:

"El alcance de la migración comprenderá todas las aplicaciones que residen actualmente en el Host S/390. En el apartado 4.3 Estado de las aplicaciones del Host/390 se detalla el conjunto de aplicaciones que el IMI no ha iniciado y/o finalizado la migración y la situación actual de cada una de ellas."

Y continúa exponiendo una serie de requisitos que deberá cumplir la migración. Los aspectos sobre los que no se exige ningún requisito, pero que son necesarios para lograr el objeto del Lote 2, deberán formar parte de la solución de migración que ofrezca el licitador.

En el caso de los JCL, a pesar de no exigirse ningún requisito específico, se pide detallar *"lenguaje de proceso por lotes destino"* (Página 110 del documento de solución contractual definitiva).

Por todo lo anterior, se aclara que la migración de los JCL forman parte del proceso de migración y por tanto están bajo el alcance del presupuesto destinado a la migración con lo que no cabe entenderse como una como una petición bajo demanda y que no han especificado en su oferta el "lenguaje de proceso por lotes destino" tal y como se requería.

2. JUEGO DE PRUEBAS

En su oferta figuran las siguientes observaciones:

En la página 15:

"En el Apartado 5.5.2. Actividades Requeridas del DSCD establece que el proveedor realizará la definición de los casos de prueba con los usuarios responsables y la supervisión del IMI, por otro lado en la pregunta 32 sobre si el IMI proveerá los casos de prueba a ejecutar han respondido que la participación en el proyecto de migración del personal del IMI se limitará a la resolución de algunas cuestiones puntuales, pero no indican la participación de los usuarios responsables en esta tarea, para poder confeccionar su oferta dando cumplimiento a los requerimientos del DSCD, T-Systems estima que los usuarios responsables como conocedores del negocio y propietarios de las aplicaciones a migrar redactaran las pruebas funcionales y de aceptación necesarias para testear cada una de las aplicaciones a migrar con colaboración de T-Systems en tareas de soporte metodológico, funcional (si aplica) o técnico.

Una vez el IMI o Ayuntamiento de Palma haya comprobado que las funcionalidades migradas se ajustan a sus requerimientos, T-Systems culmina el proceso de migración con la puesta en marcha de las aplicaciones migradas en entorno Open, el método de puesta en marcha será en modo Big Bang, lo cual hace que la fase de pruebas de Aceptación de Usuario se conviertan en una de las claves de éxito del proyecto."

En la página 21:

"Definición de planes de pruebas:

- *Pruebas funcionales y de aceptación:*

En el Apartado 5.5.2. Actividades Requeridas del DSCD establece que el proveedor realizará la definición de los casos de prueba con los usuarios responsables y la supervisión del IMI. Por otro lado en la pregunta 32 sobre si el IMI proveerá los casos de prueba a ejecutar han respondido que la participación en el proyecto de migración del personal del IMI se limitará a la resolución de algunas cuestiones puntuales, pero no indican la participación de los usuarios responsables en esta tarea. Por lo tanto, para poder confeccionar su oferta dando cumplimiento a los requerimientos del DSCD, T-Systems estima que los usuarios responsables como conocedores del negocio y propietarios de las aplicaciones a migrar redactaran las pruebas funcionales y de aceptación necesarias para testear cada una de las aplicaciones a migrar con colaboración de T-Systems en tareas de soporte metodológico, funcional (si aplica) o técnico. De esta manera el IMI y el Ayuntamiento se aseguran que tienen el control y el conocimiento de todo el proceso garantizándose la autonomía y capacidad de asumir la gestión y el control en cualquier momento.

Debido a que la funcionalidad de las aplicaciones a migrar no se va a modificar durante el proyecto de transformación, los planes de prueba funcionales de las aplicaciones actuales, podrán servir para garantizar y certificar el correcto funcionamiento de las aplicaciones migradas en el nuevo entorno destino.

En el caso de requerir más soporte por parte de T-Systems que el descrito en la propuesta, durante el periodo de Due Dilligence se podrá acordar la realización de estas tareas, a descontar de la línea base del mantenimiento bajo demanda, para destinarlo a este proyecto, de acuerdo con el apartado 7.1 página 128 del pliego que dice "[...] podrá incorporar, de forma suficientemente justificada, cambios en las volúmetrías,[...]".

• Los planes de prueba deberán cumplir los siguientes requerimientos:

- Los casos de prueba tienen todos los pasos bien detallados de manera que son posibles ejecutarlos simplemente siguiendo las instrucciones. No hay pasos intermedios sin definir entre paso y paso del caso de prueba.
- Se detalla claramente en los casos de prueba el resultado esperado en cada paso para que de esta manera durante la ejecución del test se pueda validar la correcta ejecución.
- Se detallarán claramente cómo obtener los datos necesarios para ejecutar el caso de prueba en cada uno de sus pasos.
- El IMI o Ayuntamiento de Palma asegurará que el entorno dónde se ejecutará el Testing tienen todos los datos necesarios para ejecutar el Plan de Pruebas, los datos del modelo de datos son consistentes y todos los sistemas externos que sean necesarios están integrados con la aplicación a probar."

En la página 32:

"ACTIVIDADES DEL PROYECTO RESPONSABILIDAD DE IMI

- Extracción de código, BBDD y datos a migrar.
- Definir y Proveer los casos de prueba (Integración y Aceptación) de las diferentes aplicaciones con el soporte de T-Systems.
- Proveer los juegos de pruebas (casuísticas y datos) para la ejecución de los casos de prueba.
- Mediante el Lote 3, despliegues en diferentes entornos y paso a producción.
- Mediante el Lote 3, aprovisionamiento de la plataforma destino.
- Aceptaciones de los diferentes entregables y fases."

En la página 26:

"2.1.2.8 FACTORES CLAVE DE ÉXITO

Para asegurar el logro efectivo de los objetivos propuestos para la migración de aplicaciones y garantizar la calidad de los resultados obtenidos, T-Systems considera necesario asegurar los siguientes aspectos:

- Disponer de unos planes de pruebas funcionales actualizados y exhaustivos que den cobertura a todas las funcionalidades de las aplicaciones a migrar y que permita garantizar la calidad de los resultados obtenidos.

[...]"

Sobre este aspecto hay que aclarar que las tareas de definición y provisión de los casos y juegos de prueba forman parte del proceso de "migración tecnológica de las aplicaciones del Host S/390".

Además, también forma parte del objeto del contrato el mantenimiento de las aplicaciones objeto de la migración desde el inicio hasta el final del contrato, con independencia de la infraestructura que las soporte. Entendemos que estas tareas de mantenimiento requieren alcanzar un conocimiento funcional y técnico de las aplicaciones compatible con la definición y provisión de los casos y juegos de prueba.

3. EXTRACCIÓN DE FUENTES Y DATOS

En la página 22 figura la siguiente tabla:

Actividad	Objetivo	Responsable/s
Extracción de código	Extracción del código a migrar, cumpliendo con los requerimientos que se especifiquen para poder realizar la migración.	Responsables del IMI
Extracción BBDD y datos	Proveer la estructura de BBDD y datos que se ha de migrar	Responsables del IMI

En este aspecto hay que aclarar que estas actividades forman parte de la migración, y por tanto serán responsabilidad del proveedor.

4. ACTIVIDADES

En la páginas 17 y 18 figura el siguiente texto:

"ACTIVIDADES NO CONTEMPLADAS DENTRO DEL ALCANCE DEL PROYECTO

Al realizar una migración de las aplicaciones y datos a entorno open, se ha de tener en cuenta que la migración de las siguientes características que aporta la infraestructura mainframe puede considerarse un proyecto en sí misma.

- Política de autenticación y autorizaciones
- Gestión de transacciones (teleproceso)
- Gestión de proceso por lotes (batch)
- Planificador de tareas batch
- Monitorización y gestión de incidencias
- Integración con sistemas externos
- Impresión
- Reemplazo de caracteres especiales o cualquier trabajo especial para impresión

Dada su envergadura y el nulo nivel de detalle descrito en el DSDC y aclaraciones posteriores, entendemos que la migración de dichas características queda fuera del alcance de la propuesta de proyecto de migración que T-Systems oferta.

Si el IMI o Ayuntamiento de Palma ha realizado la migración de dichas características o ha licitado las actuaciones en otros concursos o aún están pendientes de solución durante la fase de Due Dlligence se clarificarán estos aspectos y se determinará el grado de impacto en el proyecto de migración, atendándose dichas necesidades en el amparo de las peticiones "bajo demanda".

Sobre este aspecto hay que puntualizar que la única tarea que queda fuera del alcance es la Impresión física, no así la generación de documentos cuyo fin sea el de ser impresos.

Concretamente:

- Política de autenticación y autorizaciones. Todas las aplicaciones a migrar disponen de un sistema de identificación y autenticación basado en usuario y contraseña. El entorno destino deberá replicar esta característica
- Gestión de transacciones (teleproceso). Las aplicaciones a migrar están programadas casi en su totalidad en el lenguaje de programación Natural, este lenguaje de programación ofrece herramientas para manejar el concepto de transacción (concretamente las instrucciones BEGIN TRANSACTION, END TRANSACTION Y BACKOUT TRANSACTION) dichas herramientas son usadas intensamente por el código a migrar, con lo que deberá haber una infraestructura que lo soporte.
- Gestión de proceso por lotes (batch) y Planificador de tareas batch. En las tablas aportadas por el lote 2, figura el volumen de programas que forman las distintas aplicaciones a migrar, con el correspondiente porcentaje de programas On-Line y Batch. Es obvio que debe migrarse el total de programas, con lo que el proveedor deberá aportar una solución para su planificación, tal como figura en la página 91 del Documento de Solución Contractual Definitiva:
"Aprovisionamiento, mantenimiento y operación de la infraestructura que requiera el entorno destino de la migración del host, para lo cual requerirá al responsable del IMI del lote 3, el hardware, el software de base (sistema operativo) y el espacio para almacenamiento de datos.
Mantenimiento y operación de la infraestructura Host S/390 hasta que se alcance su cierre"
- Monitorización y gestión de incidencias. Como se menciona en el punto anterior, el mantenimiento y operación de la infraestructura Host S/390 hasta que se alcance su cierre forma parte del objeto del contrato.
- Integración con sistemas externos. Para replicar la funcionalidad de las aplicaciones del Host S/390 a migrar, será necesario replicar las actuales integraciones.
- Reemplazo de caracteres especiales o cualquier trabajo especial para impresión
Las tareas de migración de datos deberán realizarse de manera que los caracteres especiales incluidos en los datos a migrar sean compatibles con la impresión sin que se altere su visualización.

5. ASUNCIONES DEL PROYECTO

En la página 18 de la oferta figura el siguiente párrafo:

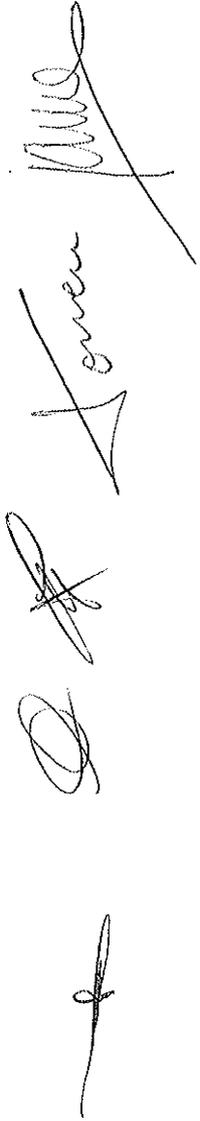
"2.1.2.5 ASUNCIONES DEL PROYECTO

- T-Systems contará con acceso remoto a un entorno de referencia del IMI o Ayuntamiento de Palma donde puede reproducir el comportamiento de la aplicación original.
- T-Systems contará con acceso remoto a la Infraestructura de prueba objetivo del IMI o Ayuntamiento de Palma donde puede realizar instalaciones remotas del software requerido para la migración y/o realizar análisis de defectos.
- T-Systems contará con un conjunto de datos de prueba especialmente preparados para su uso durante las pruebas en las ubicaciones de Anubex.
- T-Systems contará con un pequeño conjunto de escenarios de pruebas por lotes y en línea para su uso durante las pruebas en las ubicaciones de Anubex.
- T-Systems migrará una única versión del código y una única versión de base de datos que desplegará en los entornos de producción, consolidación y desarrollo.
- T-Systems al trabajar en las ubicaciones del IMI o Ayuntamiento de Palma, el personal de T-Systems o empresas subcontratadas recibirán la Infraestructura adecuada (espacio de oficina y sistemas informáticos, acceso a Internet, acceso remoto a los sistemas Anubex) para ejecutar sus actividades;
- T-Systems tendrá acceso a personal del IMI o Ayuntamiento de Palma con suficiente conocimiento de los sistemas actuales, tanto desde la vertiente de administración del sistema como desde una perspectiva de desarrollo.
- T-Systems tendrá acceso a personal del IMI o Ayuntamiento de Palma que entienda los requerimientos de negocio en lo que se refiere a los sistemas de mainframe.
- Dado que en la pregunta 31 - Se asume que si el proveedor finaliza su proyecto de migración en los plazos comprometidos, se procederá al cierre del mainframe, no incurriendo costes de mantenimiento de infraestructura adicionales. En el caso de que no se proceda al cierre del Host por motivos ajenos al proveedor, los costes de mantenimiento y operación de la infraestructura deberán ser sufragados por el responsable del retraso, en su caso, por el Ayuntamiento de Palma de acuerdo con el pago proporcional de la partida presupuestaria correspondiente. ¿Es correcta esta interpretación? no han respondido si es correcta o no la interpretación, para poder confeccionar su oferta dando cumplimiento a los requerimientos del DSCD, T-Systems estima que en el caso de que no se proceda al cierre del Host por motivos ajenos al proveedor, los costes de mantenimiento y operación de la infraestructura o incrementos de costes del proyecto por retrabajos o retrasos, no serán soportados por T-Systems."

Debemos aclarar que:

- Para la instalación del software deberá atenderse a lo dispuesto en la página 111 del documento de solución contractual definitiva, punto 2 "Despliegue de la nueva plataforma"
- La extracción del conjunto de datos de prueba especialmente preparado para su uso durante las pruebas en las ubicaciones de Anubex será responsabilidad del adjudicatario del lote 2

- Si la completa funcionalidad de las aplicaciones objeto de la migración y sus datos están disponibles en una nueva plataforma, con la aceptación formal de los usuarios responsables, no habrá motivo para continuar con el host, por lo que no se considera el supuesto de que causas ajenas al proveedor impidan el cierre del Host S/390.



Five handwritten signatures are listed vertically on the left side of the page. From top to bottom, they appear to be: a stylized signature with a long horizontal stroke; the name 'Loren' written in cursive; a signature that looks like 'R'; a signature that looks like 'D'; and a signature that looks like 'f'.

Anexo 3: Aspectos en los que la oferta de T-Systems modifica las condiciones solicitadas

1. CONDICIONES DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO

En la página 115 de la oferta se exponen las condiciones de aceptación del servicio, que se transcriben a continuación.

"E.5 ACEPTACIÓN DEL SERVICIO

Esta cláusula define los parámetros iniciales que deben ser cumplidos para considerar que el desarrollo del servicio objeto del contrato ha sido ejecutado por parte de T-Systems y aceptada su realización por parte de IMI con la consiguiente verificación de que el sistema se comporta correctamente.

IMI deberá confirmar la aceptación de cada uno de los servicios prestados por T-Systems por escrito (incluyendo la aceptación parcial de servicios y/o productos entregables), de acuerdo con el procedimiento establecido en el presente apartado. T-Systems tendrá el derecho a participar en los procesos de aceptación (total y parcial).

T-Systems, una vez finalizados los trabajos, comunicará por escrito esta situación a IMI.

[...]

El servicio deberá ser aceptado si no se identifican defectos significativos que se encuentren englobados dentro de las causas especificadas en la tabla "CAUSAS DE DEFECTOS EN EJECUCIÓN" con un carácter de criticidad ALTA y que hayan sido reportados, dentro de los siguientes plazos:

- *Dentro de los 15 días laborables siguientes a la comunicación de T-Systems, si no se ha establecido otro periodo de aceptación de mutuo acuerdo.*
- *A partir de los 15 días laborables siguientes a la incorporación por parte de IMI de los desarrollos del proyecto dentro de su entorno productivo operacional, si igualmente no se ha establecido otro periodo de aceptación de mutuo acuerdo.*
- *En caso de no recibir respuesta, se entenderá que el resultado ha sido aceptado.*

Causas de defectos en ejecución	Criticidad
Funcionalidades reflejadas en la especificación Funcional o acuerdos posteriores y que no han sido implementadas en el aplicativo.	
Errores que impidan el flujo de los procesos y sus respectivas respuestas.	ALTA
Errores que generan el bloqueo o la inhabilitación de la aplicación, sistema operativo y/o software base.	
Documentación Técnica y comprometida no entregada.	
Todos los demás errores no tipificados en el apartado anterior	BAJA

La aceptación del servicio/desarrollo no podrá ser denegada basándose únicamente en defectos calificados con criticidad BAJA. T-Systems se compromete a solucionar cualquier defecto de esta categoría dentro del periodo de garantía.

Se considerarán aceptados los trabajos en cualquiera de las siguientes situaciones:

- Manifestación escrita de la aceptación por parte de IMI.
- Transcurrido un plazo de 15 días naturales siguientes a partir de la fecha del acta de entrega de la aplicación, sin que se haya manifestado por escrito ninguna anomalía.

En cualquiera de los dos casos, se generará el documento de Aceptación del Sistema, que firmarán conjuntamente T-Systems e IMI.

2. GESTIÓN DE CAMBIOS

En la página 118 de la oferta se expone como deben gestionarse los cambios, exigiendo en algún caso la participación del "comité de dirección".

"E.6 GESTIÓN DE CAMBIOS (PCR)

Se denominan Cambios a aquellas necesidades, aparecidas e identificadas con posterioridad al lanzamiento del proyecto, cuya solución afecta al alcance, la planificación o los costes del proyecto.

Por tanto una vez validado y aprobado en su totalidad el documento de "Línea Base del Alcance del Proyecto" documento acordado entre IMI y T-Systems, cualquier actualización, ampliación y modificación del contenido de los mismos deberá ser catalogado de acuerdo a unos niveles de criticidad para ser tratados, aprobados o rechazados por los órganos a los que corresponda dar respuesta a cada una de las propuestas.

Así, se trabajará sobre la hipótesis de tres tipos de cambios:

- Caso 1: Modificaciones que suponen un gran impacto sobre el desarrollo del proyecto en general. Como son:

- Modificaciones en fechas críticas del proyecto.
- Cambios en la operativa general de funcionamiento de proyecto.
- Cambios significativos en el alcance del proyecto, en cualquiera de sus epígrafes (geográfico, organizativo, funcional, técnico, etc.).
- Cambios de carácter crítico en las definiciones básicas de los objetivos del proyecto.

- Caso 2: Ampliaciones y desarrollos de partes de la "Línea Base del Alcance del Proyecto" o pequeños cambios de carácter operativo que no suponen cambios de los aspectos anteriormente mencionados.

- Caso 3: Incorporación a la "Línea Base del Alcance del Proyecto" de una serie de documentación relevante que conforman los anexos al documento. Dichos anexos son los siguientes:

- Cronogramas. Incluye los cronogramas detallados de cada una de las fases del proyecto. Cualquier influencia sobre las fechas propuestas en el Plan detallado de Proyecto implicará automáticamente una modificación del mismo.
- Comunicaciones. Comunicados relevantes fuera de los Comités.
- Documentación de aceptación de productos. Documentación de emisión, revisión y aceptación de los productos.
- Documentación de referencia. Documentación de referencia que pueda ser requerida o utilizada en las distintas fases del proyecto.

La aprobación de cada uno de los tres casos se realizará del siguiente modo:

- Caso 1: La aprobación de este tipo de modificación o ampliación corresponde exclusivamente al Comité de Dirección del proyecto. Asimismo, una vez aprobados, los cambios de estas características deberán ser incluidos en la "Línea Base del Alcance del Proyecto", haciendo referencia a los antecedentes y razones determinantes del mismo, así como a la fecha en que se adoptó el acuerdo.

-Caso 2: La aprobación de los cambios de carácter operativo, corresponde realizarlas en las reuniones del Comité de Seguimiento del proyecto. Dichas ampliaciones o cambios serán informados a los miembros del Comité de Dirección.

-Caso 3: La incorporación de anexos a la "Línea Base del Alcance del Proyecto" será aprobada, de forma conjunta, por el Jefe de Proyecto de IMI y el Jefe de proyecto de T-Systems. "

3. MODELO DE GESTIÓN

En el documento de solución contractual definitiva se demandan una serie de servicios y además, para la "Ejecución de proyectos de Transformación y/o modernización de aplicaciones" se dice textualmente (página 109): "Para los servicios de mantenimiento bajo demanda y otros servicios bajo demanda, el adjudicatario, bajo petición y posterior aprobación del Comité de Gestión de la Demanda, podrá realizar 55.000 horas si se le requiere"

No se debe en ningún caso aceptar una limitación a los recursos asignados a la realización de los servicios objeto del contrato, con excepción de los proyectos de Transformación y/o modernización de aplicaciones, en el que se habrá aprobado una valoración en horas del esfuerzo para cada proyecto concreto. Dicho de otro modo, los servicios demandados deberán prestarse con los recursos que el proveedor considere necesarios, sin que la falta de recursos pueda eximir al proveedor de la prestación del servicio.

Esta "filosofía" con la que se intentó redactar el documento de solución contractual definitiva, no parece encajar con lo expresado en el siguiente apartado, que figura en la página 67 de la oferta. Además, durante la Due Diligence no seremos capaces de garantizar una actividad bajo demanda mínima.

"3.3 MODELO DE GESTIÓN

Para establecer la capacidad del servicio se han considerado los siguientes elementos:

- El servicio se plantea en base a un **núcleo del equipo dedicado**, especializado y experto en las aplicaciones del IMI, ubicado próximo a sus instalaciones en Palma. Sus miembros participarán en el mantenimiento recurrente, bajo demanda y también en los proyectos de transformación.
- Para poder mantener este equipo asignado en exclusiva al IMI, se debe acordar una demanda mínima que permita cubrirlo (Demanda Mínima Garantizada).
- Complementando este equipo base dedicado, se contemplan otros **recursos adicionales** cuya intervención dependerá de la naturaleza (esfuerzo y tecnología) de otros evolutivos y proyectos a abordar y que podrán trabajar remotamente.
- La **demanda restante** esperada (no demanda mínima garantizada) se debe planificar dentro de la **gestión de la demanda**, trimestralmente, por ejemplo, para poder realizar la identificación y la asignación de los recursos adicionales necesarios para atenderla dentro de los parámetros de calidad esperados. En caso de que aparezcan necesidades no comunicadas con la anticipación acordada, T-Systems las aceptará igualmente aunque se deberá flexibilizar

la aplicación de penalizaciones, dado que no se habrá podido ampliar la capacidad del servicio para ofrecer una respuesta adecuada.

Para ofrecer la mayor flexibilidad y versatilidad a la hora de adaptarse a las necesidades del IMI, al no disponer de información detallada de las características de los proyectos a desarrollar, se ha definido un conjunto de roles tanto operativos como de gestión, con unas responsabilidades y atribuciones asociadas, y con un porcentaje de participación esperado en el conjunto del servicio. Con esta distribución estimada del equipo se ha calculado el valor de la Unidad de Trabajo.

La gestión de la capacidad y del consumo del servicio se apoya en los siguientes elementos:

- **Unidad de Trabajo (UT).** Equivale a una hora hombre de trabajo del perfil medio del equipo base.

- **Capacidad Base del servicio:**

- es el volumen anual de UTs comprometidas al inicio del contrato

- más el volumen anual de intervenciones planificadas, estimadas en 1 por semana (se contemplan intervenciones de 1 persona, esto quiere decir que si, por ejemplo, en una intervención se requieren 3 personas, esto equivaldría a 3 intervenciones planificadas de las incluidas en la línea base)

CAPACIDAD BASE DEL SERVICIO

Mantenimiento Recurrente	6.000 UT
	1 intervención planificada semanal de una persona (200 intervenciones en total)
Mantenimiento Bajo Demanda	55.000 UT

-**Línea Base:** Es la distribución mensual de la Capacidad Base anual del Servicio. Refleja las necesidades previstas las distintas líneas del servicio. Se puede ajustar a lo largo de la vida del contrato para incorporar, por ejemplo, nuevas aplicaciones, con la consecuente compensación y redistribución de horas entre líneas de servicio o con un incremento global de la Capacidad Base, en caso de realizarse una ampliación de presupuesto. En ambos casos, se revisa y ajusta el ANS asociado así como la asignación de recursos necesaria para mantener dichos parámetros de calidad. La distribución de UT's del Mantenimiento Bajo demanda se planificará conjuntamente con el IMI, e n función de la demanda prevista, teniendo en cuenta los periodos vacacionales y respetando Demanda Mínima garantizada

En función de las características y necesidades de los evolutivos y proyectos, la distribución de perfiles podría variar, requiriéndose más arquitectura y menos consultoría o más programación y menos diseño, etc. Por ello, se adjunta también, además del tarifario, una **tabla de equivalencias de los distintos perfiles a UTs.**

Durante la Due Diligence se establecerá

-la distribución definitiva de estas 61.000 UTs, estimadas en tiempo de oferta al no disponer de la información ni en el DCSD ni en las aclaraciones recibidas, así como la demanda

-la cantidad de **actividad bajo demanda que el IMI garantiza**, necesaria para mantener el **equipo mínimo dedicado al servicio**

- a ser posible, las previsiones de demanda total y su distribución, para realizar una planificación de las necesidades de equipo complementario lo más temprana posible

-los mecanismos detallados de gestión y regularización de excesos y defectos en la línea base"

4. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

En mi opinión en este punto hay también una confusión entre los servicios que se deben prestar y las horas a dedicar a los proyectos de transformación. Concretamente se ofrece como solución para la consecución de los objetivos, realizar los servicios con cargo a las horas previstas para los proyectos de transformación. Página 69 de la oferta:

"3.5 ANS Y PENALIZACIONES

3.5.1 OBJETIVO Y CRITERIOS

El objetivo de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS en adelante) es disponer de un conocimiento común sobre los servicios, prioridades, responsabilidades y garantías que garantizarán la prestación del servicio, de forma que el IMI disponga de una cuantificación del compromiso con la calidad del servicio por parte de T-Systems. Por otro lado, a través de los ANS, T-Systems conoce de manera explícita cuáles son las expectativas de nivel de servicio que desea recibir el IMI.

-Durante la Due Dillgence se deberá establecer la capacidad del servicio realizando la validación de las hipótesis realizadas en oferta. A partir de los volúmenes facilitados por el IMI y las métricas del servicio, se verificará que se ha dotado de la capacidad adecuada para cumplir los niveles de calidad requeridos.

● Si se observara que la capacidad estimada en oferta no resulta adecuada para atender las volúmenes esperadas por el IMI, se podrá:

- Ajustar los ANS para que sean asumibles con la carga de trabajo supuesta

- Modificar las volúmenes de servicio trasladando esfuerzos de unidades de trabajo (UTs) del servicio Bajo Demanda al servicio recurrente y viceversa

-Dado que para dimensionar la capacidad del servicio se realizó la pregunta 67 donde se requería volúmenes del servicio y no se ha facilitado en las respuestas, para poder confeccionar su oferta dando cumplimiento a los requerimientos del DSCD, T-Systems ha realizado la estimación propuesta en esta oferta, a revisar en fase de Due Diligence y en el caso de cambios respecto a estas volúmenes se procederá a acordar la incorporación de dichos cambios mediante los procedimientos correspondientes. "

5. INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO KPIS Y PENALIZACIONES

En la página 70 de la oferta figura la frase:

"El IMI será el responsable de la adaptación y configuración del JIRA (ANS, informes de control y seguimiento, etc.) para que contemple todos los tipos de peticiones del servicio"

Y en la página 72 se dice:

"3.5.5 PENALIZACIONES

-Para cada uno de los indicadores definidos, el pliego de condiciones técnicas establece una penalización por incumplimiento cuando no se llegue a los valores objetivo, por exceso o defecto según el ratio.

-Será necesaria la aceptación por ambas partes de las herramientas que utiliza el IMI (JIRA) y los mecanismos de medición aplicados, para, en caso de auditoría de las mismas, que dicho proceso valide las herramientas y el cumplimiento de los acuerdos establecidos

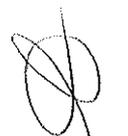
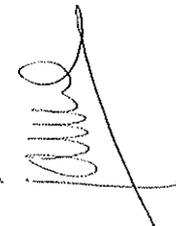
- Como se ha mencionado ya, y puesto que el JIRA es una herramienta de servicio que proporciona IMI a todos los proveedores, será responsabilidad del IMI ajustarla para que incluya los ANS incluidos en la oferta así como facilitar el acceso a la información en el JIRA contenida

-T-Systems acata las penalizaciones recogidas en el pliego de condiciones técnicas.

-Como norma general, quedarán excluidas las penalizaciones en los siguientes supuestos:

- Situaciones extraordinarias que den lugar a alteraciones que desvirtúen la medición de los ANS.
- Donde la razón de las desviaciones se deba a componentes, aplicaciones, infraestructura y, en general, cualquier elemento que no esté bajo responsabilidad de T-Systems."

Hay que mencionar que las licencias de Jira actuales no permiten estas funcionalidades



Valoraciones Lote 3

Jalisco

Lorena

~~R~~

Q

f

Criterios comunes Lote 3

Propuesta de prestación de la Due Dilligence y de la fase de transición

Propuesta técnica que contenga la metodología a llevar a cabo para desarrollar la *Due Dilligence* el detalle concreto de las tareas a realizar y la metodología a llevar a cabo durante la fase de transición:

Proveedor	Telefónica
Puntuación otorgada (0-7)	6,7
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none">• Durante la exposición de la metodología a usar en la <i>Due Dilligence</i>, no se indica el plazo de la DD, por lo que entendemos que será el máximo (3 meses), ítem que se considera correcto. En relación a las fases de la DD se presenta la planificación de las tareas a realizar, la recogida de información, el análisis de la misma y la propuesta de solución tras el análisis, todo ello documentado convenientemente y compartido en todo momento con IMI exponiendo el método de compartición. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno. Plantea estudio de toda la infraestructura: hardware, software base, seguridad y comunicaciones, ítem que se considera muy bueno.• Respecto al detalle de las tareas de la DD, destaca sobremanera el detalle y alcance de la información a recopilar al ser el más amplio de todas las ofertas. Se plantea el uso de herramientas de descubrimiento de activos, así como el detalle de <i>KPIs</i> reales. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno.• En lo que respecta a la metodología en la fase de transición, se propone realizar la transición realizando <i>shadowing</i> con el actual proveedor, aunque no se indica el tiempo que durará esta fase, por lo que se le presupone el máximo (3 meses). Se busca transferencia gradual de servicios y responsabilidades, a fin de reducir el impacto. Se da un detalle pormenorizado, indicando objetivos e hitos, de los proyectos que componen la transición. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno. En la migración de SAP se propone actualizar a la última versión, ítem que se considera muy bueno. Se plantea también la migración de los tres entornos de <i>Oracle Database</i> a modo <i>PaaS</i>, aunque lo hace poniendo como destino el <i>cloud</i> privado provisto por el licitante, ítem que se considera mejorable. Se espera a la finalización de la DD para realizar el aprovisionamiento de las	

comunicaciones y los elementos de seguridad, pudiendo realizarse en paralelo a la DD y reducir tiempos, ítem que se considera mejorable.

No habla de traslado a modo *PaaS* en *cloud* público, ni se dan tiempos de transición.

Proveedor	Vodafone
Puntuación otorgada (0-7)	6,5
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none">• Durante la exposición de la metodología a usar en la <i>Due Dilligence</i>, se indica que el plazo de la DD será el máximo (3 meses), ítem que se considera correcto. En relación a las fases de la DD se presenta la planificación de las tareas a realizar, la recogida de información, el análisis de la misma y la propuesta de solución tras el análisis, todo ello documentado convenientemente y compartido con IMI, pero sin indicar el método de compartición de dicha información. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera bueno. Plantea estudio de toda la infraestructura: hardware, software base, medidas de seguridad y comunicaciones, ítem que se considera muy bueno.• Respecto al detalle de las tareas de la DD, se plantea el uso de herramientas de descubrimiento de activos, pero no indica nada acerca de la recolección de KPIs reales, ítem que se considera bueno. Destaca el uso de <i>shadowing</i> para la recopilación de información tanto con el proveedor actual como con el IMI, ítem que se considera muy bueno. El detalle de recolección de información no es tan extenso como el de otras ofertas, pero se considera bueno.• En lo que respecta a la metodología en la fase de transición, la cual durará 3 meses, se da un detalle pormenorizado, indicando objetivos e hitos, de los proyectos que componen la transición. Además, plantea realizar el aprovisionamiento de toda la infraestructura, incluyendo comunicaciones y elementos de seguridad, de forma paralela a la DD, con el consecuente ahorro de tiempo. Plantea la posibilidad de realizar la transición de <i>VMs</i> a máquinas limpias, realizando ellos la reconfiguración, ítems que se consideran muy buenos. En relación a la migración de SAP, no se propone actualizar a la última versión ni se dan tiempos de transición, ítem que se considera mejorable. Se plantea la migración de <i>Oracle Database</i> a modo <i>PaaS</i> en <i>cloud</i> público, ítem que se considera bueno.	

Proveedor	T-Systems
Puntuación otorgada (0-7)	5,2
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> • Durante la exposición de la metodología a usar en la <i>Due Dillgence</i> se indica que el plazo de la DD será de 2 meses, inferior al máximo, ítem que se considera muy bueno. En relación a las fases de la DD se presenta la planificación de las tareas a realizar, la recogida de información, el análisis de la misma y la propuesta de solución tras el análisis, pero no se observa en el documento que todo ello quede convenientemente documentado ni compartido con IMI durante toda la fase de DD, sino que únicamente se realizará la presentación de los entregables de la DD al final del proceso, siendo esto menos óptimo que compartir la información en todo momento con IMI, ítem que se considera mejorable. <p>Plantea estudio de parte de la infraestructura: hardware, software base, y comunicaciones, pero no de las medidas de seguridad, ítem que se considera correcto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respecto al detalle de las tareas de la DD, se plantea el uso de herramientas de descubrimiento de activos, pero no indica nada acerca de la recolección de <i>KPIs</i> reales, ítem que se considera bueno. El detalle de recolección de información no es tan extenso como el de otras ofertas, pero se considera bueno. • En lo que respecta a la metodología en la fase de transición, indican que la transición tendrá una duración de 6 semanas, aunque no se da un detalle exhaustivo, como se hace en otras ofertas, de cómo tiene pensado realizar la transición. Este ítem se considera bueno. Por otro lado, se espera a la finalización de la DD para realizar el aprovisionamiento de las infraestructuras, pudiendo realizarse en paralelo a la DD y reducir tiempos, ítem que se considera mejorable. No se observa en el documento realizar <i>shadowing</i> de sus técnicos para realizar el traspaso de conocimiento hacia IMI, pero sí lo incluye para que se haga el traspaso de conocimiento desde IMI hacia T-Systems, ítem que se considera malo. <p>No se habla de migraciones de SAP ni de <i>Oracle Database</i>.</p>	

Proveedor	ASAC
Puntuación otorgada (0-7)	6,3
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> • Durante la exposición de la metodología a usar en la <i>Due Dilligence</i>, se indica que el plazo de la DD será de 2 meses, inferior al máximo, ítem que se considera muy bueno. En relación a las fases de la DD se presenta la planificación de las tareas a realizar, la recogida de información, el análisis de la misma y la propuesta de solución tras el análisis, todo ello documentado convenientemente y compartido en todo momento con IMI exponiendo el método de compartición, ítem que se considera muy bueno. <p>Plantea estudio de parte de la infraestructura: hardware, software base pero no del estado de las comunicaciones, ni de las medidas de seguridad implantadas, ítem que se considera correcto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respecto al detalle de las tareas de la DD, se plantea el uso de herramientas de descubrimiento de activos, así como el detalle de uso de los equipos y del software instalado en ellos. El detalle de recolección de información no es tan extenso como el de otras ofertas, aunque se considera bueno. • En lo que respecta a la metodología en la fase de transición, enumera los proyectos y fases de los mismos que componen la transición, dando detalles técnicos. Indican que la transición tendrá la duración máxima, 3 meses, dando un cronograma con las fases del proyecto, ítems que se consideran buenos. Por otro lado, no se indica si se espera a la finalización de la DD para realizar el aprovisionamiento de las infraestructuras o bien se contempla realizar dicho aprovisionamiento en paralelo a fin de reducir tiempos, ítem que se considera mejorable. No se hace mención en realizar migraciones de SAP ni de <i>Oracle Database</i>. 	

Matriz de riesgos asociados a las fases de Due Dillgence y transición y propuestas de acción para mitigar estos riesgos y medidas de contingencia:

Proveedor	Telefónica
Puntuación otorgada (0-3)	1,6
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> • Durante la identificación de riesgos, focaliza mucho en el riesgo sobre la existencia y calidad del detalle de la documentación y en la colaboración del proveedor saliente. Sin embargo, no se contemplan riesgos por cambios en el alcance, ni de seguridad por acceso de terceros (otros proveedores), ni la falta de conocimiento del IMI del actual entorno, aumentando la dependencia del actual proveedor. En conjunto, el ítem se considera correcto. • En lo que respecta a propuestas de acción mitigación de riesgos, para cada uno de los riesgos identificados proponen acciones para mitigarlos, ítem que se considera muy bueno. • En cuanto a medidas de contingencia, dentro de la documentación aportada aparecen acciones mitigadoras del riesgo pero no un plan de contingencia para cada uno de ellos en caso de que sucedan), ítem que se considera mejorable. 	

Proveedor	Vodafone
Puntuación otorgada (0-3)	1,8
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> • Durante la identificación de riesgos, focaliza mucho en el riesgo sobre la existencia y calidad del detalle de la documentación y en la colaboración del proveedor saliente. También contempla el riesgo por los cambios de alcance. No se contemplan riesgos de seguridad por acceso de terceros (otros proveedores), ni la falta de conocimiento del IMI del actual entorno, aumentando la dependencia del actual proveedor. En conjunto, el ítem se considera bueno. • En lo que respecta a propuestas de acción mitigación de riesgos, para cada uno de los riesgos identificados proponen acciones para mitigarlos, ítem que se considera muy bueno. • En cuanto a medidas de contingencia, dentro de la documentación aportada aparecen acciones mitigadoras del riesgo pero no un plan de contingencia para cada uno de ellos en caso de que sucedan), ítem que se considera mejorable. 	

Proveedor	T-Systems
Puntuación otorgada (0-3)	1,6
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> • Durante la identificación de riesgos, se contemplan riesgos por cambios en el alcance y de seguridad por acceso de terceros (otros proveedores). No contempla problemas en la documentación y colaboración del proveedor actual, aún siendo él mismo el proveedor actual, ni la falta de conocimiento del IMI del actual entorno, aumentando la dependencia del actual proveedor. En conjunto, el ítem se considera correcto. • En lo que respecta a propuestas de acción mitigación de riesgos, para cada uno de los riesgos identificados proponen acciones para mitigarlos, ítem que se considera muy bueno. • En cuanto a medidas de contingencia, dentro de la documentación aportada aparecen acciones mitigadoras del riesgo pero no un plan de contingencia para cada uno de ellos en caso de que sucedan), ítem que se considera mejorable. 	

Proveedor	ASAC
Puntuación otorgada (0-3)	2,2
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> • Durante la identificación de riesgos, focaliza mucho en el riesgo sobre la existencia y calidad del detalle de la documentación y en la colaboración del proveedor saliente. Indica también como riesgo los cambios en el alcance y la falta de conocimiento del IMI del actual entorno, aumentando la dependencia del actual proveedor. No se contemplan riesgos de seguridad por acceso de terceros (otros proveedores). En conjunto, el ítem se considera muy bueno. • En lo que respecta a propuestas de acción mitigación riesgo, para cada uno de los riesgos identificados proponen acciones para mitigarlos, ítem que se considera muy bueno. • En cuanto a medidas de contingencia, si bien sí aparecen acciones mitigadoras y medidas de contingencias, éstas no dan detalles del proceso a realizar, ítem que se considera bueno. 	

Modelo de relación

Grado de detalle en la descripción del modelo organizativo, el modelo de relación y la estructura de comités propuestos:

Proveedor	Telefónica
Puntuación otorgada (0-5)	2,7
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none">• En lo correspondiente a la descripción del modelo organizativo, el modelo presentado detalla las funciones de los roles incluidos en el documento descriptivo. Y, aunque de facto están incluidos dentro del conjunto de roles, no incluye el rol de administrador de sistemas y el operador. En cambio, sí incluye otros roles más operativos como arquitecto <i>cloud</i>. El detalle de las funciones de cada rol es aceptable. Este ítem se considera bueno.• En cuanto a la descripción del modelo de relación, se echa en falta una descripción de la relación entre el adjudicatario y el resto de adjudicatarios del resto de lotes. Mediante la descripción del modelo de gobierno se puede ver cómo plantean la relación del adjudicatario con el equipo de dirección del IMI y del equipo de trabajo del adjudicatario con el departamento de sistemas de IMI. Este ítem se considera correcto. No se observa descripción de los procesos y herramientas de seguimiento ni de los sistemas de <i>reporting</i> e indicadores, ítem que se considera mejorable.• Por último, en lo que respecta a la estructura de comités, además de los comités solicitados en el documento descriptivo, se incluyen 5 nuevos comités que mejoran la calidad del servicio y garantizan la innovación en la organización, ítem que se considera muy bueno.	

Proveedor	Vodafone
Puntuación otorgada (0-5)	3,1
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none">• En lo correspondiente a la descripción del modelo organizativo, el modelo presentado consolida en el gestor del servicio el rol de responsable del servicio, responsable de seguridad, continuidad y contingencia, y el de responsable de calidad. Incluye en el texto las figuras de administrador y operador, aunque de facto existen en todos. El detalle de las funciones de cada rol es aceptable. Este ítem se considera bueno.• En cuanto a la descripción del modelo de relación, no observarse una descripción de la relación entre el adjudicatario y el resto de adjudicatarios del resto de lotes, ni del mismo con el equipo de dirección del IMI, ni del equipo de trabajo del adjudicatario con el responsable técnico de sistemas	

de IMI. Tampoco se observa descripción de los procesos de seguimiento ni de los sistemas de *reporting* e indicadores. Este ítem se considera mejorable. Se indica que para el seguimiento de los proyectos e incidencias se utilizarán herramientas como *Jira*, *Redmine*, *Mediawiki* o *ITSM*, ítem considerado bueno.

- Por último, en lo que respecta a la estructura de comités, se adaptan a la estructura definida en el documento descriptivo, a la vez que incluyen dos nuevos comités. Se incluyen, además, funciones en ciertos comités que mejoran la funcionalidad de los mismos, ítem que se considera muy bueno.

[Handwritten signatures and initials on the left margin]

Proveedor	T-Systems
Puntuación otorgada (0-5)	3,5
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> • En lo correspondiente a la descripción del modelo organizativo, el modelo presentado detalla las funciones de los roles incluidos en el documento descriptivo. Y, aunque de facto están incluidos dentro del conjunto de roles, no incluye el rol de administrador de sistemas y el operador. El detalle de las funciones de cada rol es aceptable. Este ítem se considera bueno. • En cuanto a la descripción del modelo de relación, plantea la relación que debería existir entre el adjudicatario y el IMI, así como la relación con otros lotes. Da un detalle de los puntos más importantes a cubrir en cuanto a la relación entre proveedores de servicio con el fin de garantizar la calidad del servicio recibido. Este ítem se considera bueno. Se describen los procesos de seguimiento y las herramientas a utilizar, a la vez que describe el sistema de indicadores y <i>reporting</i> a usar para realizar el seguimiento, ítem que se considera bueno. • Por último, en lo que respecta a la estructura de comités, ésta se adapta a la estructura definida en el documento descriptivo, a la vez que incluye un nuevo comité. Realizan un detalle pormenorizado de las funciones de cada comité, así como de quien integra cada uno de ellos. Este ítem se considera bueno. 	

[Handwritten signature on the left margin]

Proveedor	ASAC
Puntuación otorgada (0-5)	3,8
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> • En lo correspondiente a la descripción del modelo organizativo, el modelo presentado consolida en el gestor del servicio el rol de responsable del servicio, responsable de seguridad, continuidad y contingencia, y el de 	

responsable de calidad. Incluye el rol de adjunto in-situ al responsable de servicios, lo cual supone un refuerzo que garantiza la calidad. Incluye, además, un responsable de gestión del cambio. A cada rol ya se le asigna una persona, de las cuales se incluye el CV. Por último, tal y como sucede con otro licitador, incluye dentro del modelo al equipo de trabajo. El detalle de las funciones de cada rol es bueno. Este ítem se considera muy bueno.

- En cuanto a la descripción del modelo de relación, plantea la relación que debería existir entre el adjudicatario y el IMI, así como la relación con otros lotes, conjuntamente con las funciones que deberían realizar. Sin embargo, no describe la relación entre el equipo de trabajo del adjudicatario y el departamento de sistemas de IMI. Este ítem se considera bueno.
No describe los procesos de seguimiento, pero sí las herramientas a utilizar, así como los indicadores y *reporting* de seguimiento, con un alto grado de detalle de los mismos. Este ítem se considera bueno.
- Por último, en lo que respecta a la estructura de comités, se adaptan a la estructura definida en el documento descriptivo, a la vez que incluye un nuevo comité. Este ítem se considera bueno.

Adecuación al modelo de relación descrito en el documento descriptivo, propuestas de mejora de los mismos y flexibilidad para adaptarse a eventuales cambios en el modelo organizativo:

Proveedor	Telefónica
Puntuación otorgada (0-5)	3
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> • En lo que respecta a la adecuación al modelo descrito, ésta se adapta al modelo propuesto, aunque no describen específicamente las bondades de la adecuación. Este ítem se considera bueno. • En cuanto a las propuestas de mejora, no se observan propuestas de mejora en el modelo más allá de los nuevos comités enumerados anteriormente. No se indican los perfiles técnicos de los responsables de los comités. Este ítem se considera correcto. • Por último, al tratar la flexibilidad de adaptación a cambios, se observa en la documentación la capacidad de adaptación y flexibilidad que posee el licitador en caso de producirse cambios organizativos, tales como cambios en los horarios a la hora de realizar la transferencia de conocimientos. Este ítem se considera muy bueno. 	

Proveedor	Vodafone
Puntuación otorgada (0-5)	3,5
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> • En lo que respecta a la adecuación al modelo descrito, ésta se adapta al modelo propuesto y presenta documentación específica sobre la adecuación. Este ítem se considera muy bueno. • En cuanto a las propuestas de mejora, no se observan propuestas de mejora en el modelo más allá de dos nuevos comités. Los perfiles técnicos propuestos como responsables de los diferentes comités propician el éxito en el funcionamiento de la operación. Este ítem se considera bueno. • Por último, al tratar la flexibilidad de adaptación a cambios, la estructura propuesta propicia, a nuestro modo de ver, una gran capacidad de adaptación a los cambios organizativos. Este ítem se considera muy bueno. 	

Proveedor	T-Systems
Puntuación otorgada (0-5)	2,5
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> • En lo que respecta a la adecuación al modelo descrito, ésta se adapta al 	

modelo propuesto, aunque no describen específicamente las bondades de la adecuación. Este ítem se considera bueno.

- En cuanto a las propuestas de mejora, no se observan propuestas de mejora en el modelo más allá de un nuevo comité. Este ítem se considera correcto.
- Por último, al tratar la flexibilidad de adaptación a cambios no se observa en la documentación de manera clara la capacidad de adaptación y flexibilidad que posee el licitador en caso de producirse cambios organizativos. Este ítem se considera mejorable.

Proveedor	ASAC
Puntuación otorgada (0-5)	5
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> • En lo que respecta a la adecuación al modelo descrito, ésta se adapta al modelo propuesto y presenta documentación específica sobre la adecuación. Este ítem se considera muy bueno. • En cuanto a las propuestas de mejora, se incluye tanto un nuevo rol, como es el de adjunto in-situ al responsable de servicios, como herramientas e integraciones con las existentes que garantizan el buen funcionamiento de la relación entre el adjudicatario y la organización. Además los perfiles técnicos propuestos como responsables de los diferentes comités propician el éxito en el funcionamiento de la operación. Este ítem se considera muy bueno. • Por último, al tratar la flexibilidad de adaptación a cambios, ésta presenta propuestas para la flexibilidad en el modelo de relación tales como videoconferencias para reuniones y comités. Este ítem se considera muy bueno. 	

Plan de devolución del servicio

Metodología y documentación propuesta para la transferencia del conocimiento:

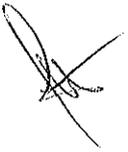
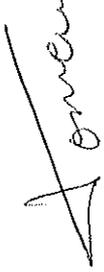
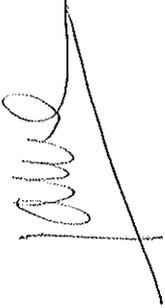
Proveedor	Telefónica
Puntuación otorgada (0-3)	3
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none">• La metodología propuesta garantiza el traspaso del conocimiento a la vez que garantiza los SLAs. Garantizan realizar un <i>shadowing</i> y un plan específico de formación, a la vez que se realizará una DD de devolución. Garantizan la entrega de la documentación elaborada durante el servicio, ítem que se considera muy bueno.• En cuanto a la documentación propuesta, proponen realizar y documentar una DD a la vez que añadirán la documentación elaborada durante toda la vida del servicio, ítem que se considera muy bueno.	

Proveedor	Vodafone
Puntuación otorgada (0-3)	3
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none">• La metodología propuesta garantiza el traspaso del conocimiento a la vez que garantiza los SLAs. Garantizan realizar un <i>shadowing</i> y un plan específico de formación, a la vez que se realizará una DD de devolución. Garantizan la entrega de la documentación elaborada durante el servicio, ítem que se considera muy bueno.• En cuanto a la documentación propuesta, proponen realizar y documentar una DD a la vez que añadirán la documentación elaborada durante toda la vida del servicio, ítem que se considera muy bueno.	

Proveedor	T-Systems
Puntuación otorgada (0-3)	0,9
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none">• La metodología utilizada simplemente pasa por colaborar en lo que el nuevo proveedor de servicio dicte. Garantiza la entrega de la documentación elaborada durante el servicio. No garantiza explícitamente los SLAs establecidos, aunque indica la realización de sesiones prácticas para un mejor traspaso del conocimiento, ítem que se considera mejorable.• En cuanto a la documentación propuesta, proponen únicamente la documentación elaborada durante toda la vida del servicio, ítem que se	

considera mejorable.

Proveedor	ASAC
Puntuación otorgada (0-3)	3
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none">• La metodología propuesta garantiza el traspaso del conocimiento a la vez que garantiza los SLAs. Garantizan realizar un <i>shadowing</i> y un plan específico de formación, a la vez que se realizará una DD de devolución. Garantizan la entrega de la documentación elaborada durante el servicio, ítem que se considera muy bueno.• En cuanto a la documentación propuesta, proponen realizar y documentar una DD a la vez que añadirán la documentación elaborada durante toda la vida del servicio, ítem que se considera muy bueno.	



Metodología que permita la generación, control y gestión de toda la documentación que se produzca durante la vida del contrato:

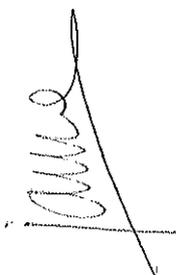
Proveedor	Telefónica
Puntuación otorgada (0-1)	0,6
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> En lo que respecta a la gestión de la documentación, la propuesta garantiza tener la información documentada actualizada y mantenida durante la vida del servicio, aunque no se indica cómo se va a realizar dicha documentación, ni el control y gestión de la misma, y tampoco se indica cómo va a ser publicada. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera bueno. 	

Proveedor	Vodafone
Puntuación otorgada (0-1)	1
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> En lo que respecta a la gestión de la documentación, la propuesta presenta un plan de documentación donde indica que habrá un recurso dedicado a la creación, gestión y publicación en un portal de la documentación elaborada, ítem se considera muy bueno. 	

Proveedor	T-Systems
Puntuación otorgada (0-1)	0,6
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> En lo que respecta a la gestión de la documentación, la propuesta indica que durante la vigencia del contrato se irá actualizando el plan de devolución, así como la entrega del manual de servicio y documentación operativa en el momento de realizar el traspaso de conocimiento. Sin embargo, no se indica cómo se va a realizar dicha documentación, ni el control y gestión de la misma, a la vez que tampoco se indica cómo va a ser publicada. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera bueno. 	

Proveedor	ASAC
Puntuación otorgada (0-1)	0,7
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> En lo que respecta a la gestión de la documentación, la propuesta garantiza 	

durante la vida del contrato la creación de documentación de administración de los entornos, arquitecturas, procedimientos, etc. Sin embargo, no se indica cómo se va a realizar dicha documentación, ni el control y gestión de la misma, pero sí indica que será publicada mediante el CMDB. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera bueno.



Mecanismos para asegurar que el traspaso se haga en el tiempo y calidad previstos:

Proveedor	Telefónica
Puntuación otorgada (0-2)	1,5
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> Se enumeran los mecanismos que garantizan el traspaso con garantías, incluyendo <i>shadowing</i> inverso y entrevistas técnicas y, aunque no incluye recursos adicionales, este ítem se considera bueno. 	

Proveedor	Vodafone
Puntuación otorgada (0-2)	2
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> Se enumeran los mecanismos que garantizan el traspaso con garantías, incluyendo <i>shadowing</i> inverso y entrevistas técnicas. Incluye recursos adicionales comprometidos con el proyecto de devolución, considerándose este ítem, en su valoración global, como muy bueno. 	

Proveedor	T-Systems
Puntuación otorgada (0-2)	1,3
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> Se enumeran los mecanismos para realizar el traspaso, pero no incluye <i>shadowing</i> inverso ni recursos adicionales, aunque sí da la posibilidad de ver como se realiza el servicio. Este ítem se considera bueno. 	

Proveedor	ASAC
Puntuación otorgada (0-2)	1,5
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> Se enumeran los mecanismos que garantizan el traspaso con garantías, incluyendo <i>shadowing</i> inverso y entrevistas técnicas y, aunque no incluye recursos adicionales, este ítem se considera bueno. 	

Recursos comprometidos para la devolución (calidad e idoneidad del equipo propuesto)

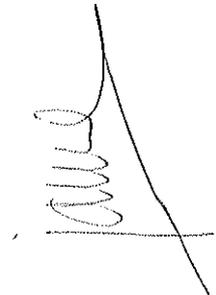
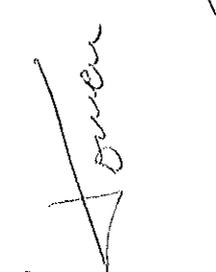
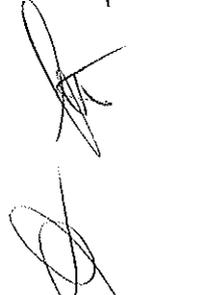
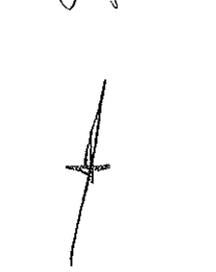
Proveedor	Telefónica
Puntuación otorgada (0-2)	1,5
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> La propuesta pretende hacer partícipe a todo el personal que ha intervenido en el ciclo de vida del servicio. Sin embargo, no se indica ningún recurso, humano o tecnológico, adicional. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera bueno. 	

Proveedor	Vodafone
Puntuación otorgada (0-2)	1,8
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> La propuesta pretende hacer partícipe a todo el personal que ha intervenido en el ciclo de vida del servicio, además de un director de proyecto de devolución, los integrantes del comité de devolución e integrantes del grupo técnico de devolución, y recurso dedicado a la documentación. Sin embargo, no se indica ningún recurso tecnológico adicional. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera bueno. 	

Proveedor	T-Systems
Puntuación otorgada (0-2)	1,5
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> La propuesta pretende hacer partícipe a todo el personal que ha intervenido en el ciclo de vida del servicio. Sin embargo, no se indica ningún recurso, humano o tecnológico, adicional. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera bueno. 	

Proveedor	ASAC
Puntuación otorgada (0-2)	2
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> La propuesta pretende hacer partícipe a todo el personal que ha intervenido en el ciclo de vida del servicio, además de un equipo de trabajo compuesto, como mínimo, por el gestor del servicio, dos consultores de sistemas, dos 	

administradores de sistemas y dos administradores de data center. También permiten al nuevo licitador/IMI el alojamiento de hardware en sus instalaciones (en caso de utilizarse) y la conectividad de dispositivos de almacenamiento sin coste asociado. Además, el hardware con antigüedad superior a 45 meses podrá pasar a formar parte del inventario de activos de IMI sin coste alguno. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno.

Coherencia Integral del Plan de Devolución del Servicio:

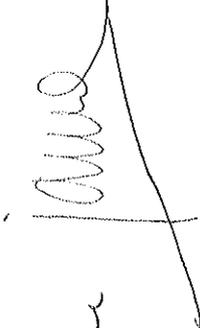
Proveedor	Telefónica
Puntuación otorgada (0-2)	1,8
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> En el plan de devolución propuesto, la calidad de la devolución del servicio puede considerarse garantizada. Se detallan objetivos y fases que dotan al plan de unas altas garantías de éxito, incluyendo la garantía de cumplimiento de SLAs. Sin embargo, no se indica la posibilidad de incorporar hardware / software en el CPD del licitador, en caso de utilizarse. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera bueno. 	

Proveedor	Vodafone
Puntuación otorgada (0-2)	1,8
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> En el plan de devolución propuesto, la calidad de la devolución del servicio puede considerarse garantizada. Se detallan objetivos y fases que dotan al plan de unas altas garantías de éxito, incluyendo la garantía de cumplimiento de SLAs. Sin embargo, no se indica la posibilidad de incorporar hardware / software en el CPD del licitador, en caso de utilizarse. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera bueno. 	

Proveedor	T-Systems
Puntuación otorgada (0-2)	0,7
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> Se presenta un plan de devolución que no contiene detalle sino que, como ellos mismos indican, sino que se irá diseñando y manteniendo durante la vida del contrato. Todo se plasma como 'futurible'. La descripción plasmada en la oferta es coherente pero, al ofrecer menos detalle, ofrece menos garantías que el resto de licitantes, dejando al aire posibles flecos que con un análisis de situación (DD) en el momento del inicio de la devolución se tendrían en cuenta. No garantiza SLAs. No se indica la posibilidad de incorporar hardware / software en el CPD del licitador, en caso de utilizarse. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera mejorable. 	

Proveedor	ASAC
------------------	-------------

Puntuación otorgada (0-2)	2
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none">En el plan de devolución propuesto, la calidad de la devolución del servicio puede considerarse garantizada, asegurando además SLAs. De la propuesta se puede destacar la posibilidad de poder incorporar de manera transitoria dispositivos y software en el CPD de su propiedad, en caso de utilizarse, que facilite la devolución del servicio. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno.	






Plan de Gestión del cambio

Calidad y alcance del Plan de Comunicación:

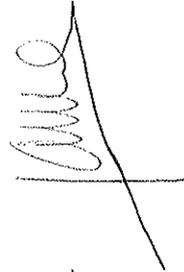
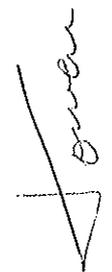
Proveedor	Telefónica
Puntuación otorgada (0-1)	0,9
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none">En lo concerniente a la calidad y alcance plan de comunicación con el personal de IMI, la solución presentada tiene muy en cuenta que debe sensibilizar e implicar al personal, cosa que hará que esta fase tenga éxito. Como canales establecen una <i>newsletter</i> y sesiones presenciales, a lo que se le echa en falta una web. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno.	

Proveedor	Vodafone
Puntuación otorgada (0-1)	0,8
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none">En lo concerniente a la calidad y alcance plan de comunicación con el personal de IMI, la oferta técnica propone informar a todo el personal que el IMI designe del contenido del proyecto, con calendarios, información de los procesos, web de publicación, etc. Planea la creación de promotores del proyecto, aunque no se observa ninguna focalización en mejorar la actitud del personal involucrado. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera bueno.	

Proveedor	T-Systems
Puntuación otorgada (0-1)	0,6
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none">En lo concerniente a la calidad y alcance plan de comunicación con el personal de IMI, la propuesta aportada no propone una solución, sino que deja en manos de IMI la tarea de identificar los grupos de usuarios, el realizar el análisis del impacto del cambio y el definir el mejor canal de comunicación, quedando ellos como simple ejecutores, sin añadir valor. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera correcto.	

Proveedor	ASAC
-----------	------

Puntuación otorgada (0-1)	1
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> En lo concerniente a la calidad y alcance plan de comunicación con el personal de IMI, la oferta técnica gestiona de manera muy cuidadosa la motivación del personal, a la vez que establece los canales de comunicación que permitirán realizar esta fase con garantías, incluyendo una web. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno. 	



Calidad y alcance del Plan de Formación:

Proveedor	Telefónica
Puntuación otorgada (0-1)	1
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> En cuanto a la calidad y alcance plan de formación técnica a IMI, la oferta propone formación de las diferentes herramientas y dispositivos impartida directamente de los fabricantes. Se proponen reuniones para ver el estado del arte de los servicios ofrecidos, garantizando la innovación, así como sesiones tecnológicas a demanda y <i>webinars</i>. Las sesiones formativas siempre serán en IMI. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno. 	

Proveedor	Vodafone
Puntuación otorgada (0-1)	1
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> En cuanto a la calidad y alcance plan de formación técnica a IMI, la formación propuesta plantea disponer cursos para los técnicos especialistas de IMI en áreas como comunicaciones, seguridad, almacenamiento, <i>IaaS</i>, servicios <i>cloud</i>,... Además, desea proveer a IMI de una web de formación donde podrán encontrarse formaciones, sesiones presenciales grabadas,... Se añaden formaciones no técnicas para preparar PRINCE, ITIL,... El plan de formación establecido al inicio podrá ser modificado por necesidades del servicio. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno. 	

Proveedor	T-Systems
Puntuación otorgada (0-1)	0,5
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> En cuanto a la calidad y alcance plan de formación técnica a IMI, la oferta propone formar a los técnicos especialistas de IMI en las tecnologías usadas en las nuevas arquitecturas, pero sin dar más detalle. En su propuesta no expone en qué consiste la formación a realizar y la biblioteca de cursos presentada no dispone de muchos en castellano, a la vez que incluye cursos que no son propios de un departamento de sistemas (véase <i>Photoshop</i> o <i>Instagram</i>) y le falta formación que sí se considera propia de dicho departamento, tal como administración de gestores de bases de datos como <i>MongoDB</i> o <i>PostgreSQL</i>. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera mejorable. 	

Proveedor	ASAC
Puntuación otorgada (0-1)	1
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> En cuanto a la calidad y alcance plan de formación técnica a IMI, la formación propuesta plantea disponer cursos para los técnicos especialistas de IMI en diferentes tecnologías y entornos tales como copia de seguridad con <i>Veeam</i>, firewalls <i>SonicWall</i> y <i>Sophos</i>, <i>Docker</i>, <i>Oracle VM Server</i>, monitorización <i>PRTG</i>, etc., todo ellos tanto de manera presencial como usando MOOC. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno. 	

Adecuación de la actividad a los requisitos de seguridad

Proveedor	Telefónica
Puntuación otorgada (0-2)	1,7
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> La solución aportada plantea crear un plan de seguridad sobre los servicios, a la vez que se aplicarán las medidas y herramientas necesarias para la aplicación del ENS y RGPD. Se incluyen herramientas como doble firewall de distinto fabricante y SIEM. Se plantea realizar auditorías cada 6 meses. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno. 	

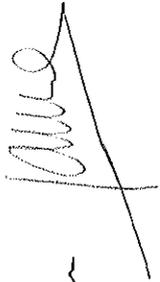
Proveedor	Vodafone
Puntuación otorgada (0-2)	1,8
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> El documento presentado plantea crear un plan de seguridad sobre los servicios, a la vez que se aplicarán las medidas y herramientas necesarias para la aplicación del ENS y RGPD. Se incluyen herramientas como doble firewall (uno físico y otro por micro segmentación) y SIEM. Se plantea realizar auditorías cada 3 meses. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno. 	

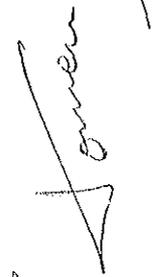
Proveedor	T-Systems
Puntuación otorgada (0-2)	1,5
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> El texto presentado en el documento no expone ningún plan de seguridad, sino que se ciñe a comentar las bondades del paradigma prevenir-detectar-responder. Se incluyen herramientas como doble firewall y un SIEM <i>Open source</i>. No plantea medidas para la aplicación de ENS/RGPD en la organización. No se establecen periodos para las auditorias, elemento considerado necesario. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera correcto. 	

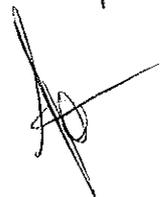
Proveedor	ASAC
Puntuación otorgada (0-2)	1,6

Comentarios

- La solución aportada plantea crear un plan de seguridad sobre los servicios, a la vez que se aplicarán las medidas y herramientas necesarias para la aplicación del ENS y RGPD. Se incluyen herramientas como doble firewall de distinto fabricante y un SIEM *Open source*. Indica que se aplicarán acciones alineadas con ENS / GDPR con el fin de su adecuación. Incluye un plan de formación y concienciación sobre seguridad. Proponen auditorías anuales, período muy superior al de otras ofertas. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera bueno.







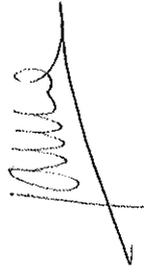
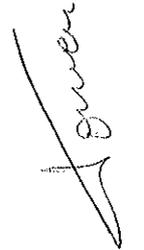
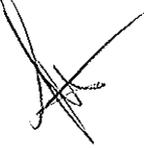


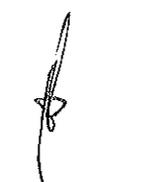


Criterios específicos Lote 3

Arquitectura global establecida en la propuesta:

Proveedor	Telefónica
Puntuación otorgada (0-5)	4,8
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> • En lo que respecta a la disponibilidad, la solución propuesta proporciona alta disponibilidad tanto a nivel físico como lógico, tanto para la plataforma <i>Azure Stack</i> como para la plataforma Oracle, para el CPD local, aunque no ofrecen un activo-activo usando nuestro CPD como uno de los centros de datos, como si ofrecen otros licitadores. Dado que se usa infraestructura <i>Azure</i>, el DR está totalmente integrado con el <i>cloud</i> público. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno. • En cuanto a la seguridad, el documento presenta elementos que garantizan la seguridad en las comunicaciones, al establecer un doble firewall perimetral y otro a nivel interno, de fabricantes diferentes, balanceadores de carga y un SIEM. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno. • Respecto a la capacidad y rendimiento, al estar basada la solución en <i>Azure Stack</i>, ésta dispone de la capacidad, la flexibilidad y el rendimiento que deseemos. La plataforma <i>on premise</i> está dimensionada con un número de nodos que permite aumentar el número de servidores en caso necesario y, muy probablemente, en caso de que la solución se vaya quedando sin recursos físicos, se irán añadiendo más dispositivos. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno. • Refiriéndose a las soluciones tecnológicas utilizadas, las soluciones tecnológicas plasmadas en el documento, basadas en <i>Azure Stack</i> y <i>Oracle VM</i>, son de último nivel tecnológico, lo que redundará en innovación y mejoras en el servicio ofrecido. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno. • Siguiendo con la adaptación al <i>PaaS</i>, el catálogo ofrece soluciones <i>PaaS</i> y plantea realizar el cambio hacia <i>PaaS</i> del ERP SAP, los servidores web y los gestores de bases de datos sobre <i>Azure</i>. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno. • Por último, sobre el uso de contenedores, plantea el uso de <i>Docker</i> para el despliegue de contenedores mediante <i>Azure Kubernetes Service</i>. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno. 	



Proveedor	Vodafone
Puntuación otorgada (0-5)	4,9
Comentarios	

- En lo que respecta a la disponibilidad, la solución propuesta en el documento técnico ofrece una alta disponibilidad tanto a nivel físico como lógico, incluso con la posibilidad de tener un activo-activo. El DR en *cloud* público se plantea hacerlo en *Oracle Cloud*, estando este proveedor de *cloud* público peor valorado con respecto a Azure por entidades como Gartner o Forrester Research. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno.
- En cuanto a la seguridad, el documento presenta elementos que garantizan la seguridad en las comunicaciones, al establecer un doble firewall perimetral, balanceadores de carga y un SIEM. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno.
- Respecto a la capacidad y rendimiento, la solución aportada contempla la capacidad de ampliar tanto en almacenamiento como en cómputo en caso necesario. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno.
- Refiriéndose a las soluciones tecnológicas utilizadas, plantea el uso de *Nutanix* sobre el conjunto de servidores basados en tecnologías líderes en virtualización tales como VmWare o HyperV, siendo éstas de último nivel tecnológico, lo que redundará en innovación y mejoras en el servicio ofrecido. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno.
- Siguiendo con la adaptación al *PaaS*, sugiere realizar el cambio de las bases de datos Oracle hacia modo *PaaS* para poder tener más funcionalidades y reducción de costes. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno.
- Por último, sobre el uso de contenedores, plantea el uso de *Docker* para el despliegue de contenedores mediante *Nutanix*. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno.

Proveedor	T-Systems
Puntuación otorgada (0-5)	4,5
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> • En lo que respecta a la disponibilidad, la solución propuesta proporciona alta disponibilidad tanto a nivel físico como lógico para la plataforma <i>Azure Stack</i> en el CPD local. No ofrecen un activo-activo usando nuestro CPD como uno de los centros de datos, como si ofrecen otros licitadores. No existe plataforma Oracle. Dado que se usa infraestructura <i>Azure</i>, el DR está totalmente integrado con el cloud público. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno. • En cuanto a la seguridad, el documento presenta elementos que garantizan la seguridad en las comunicaciones, al establecer un doble firewall perimetral y otro a nivel interno, de fabricantes diferentes, balanceadores de carga y un SIEM. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno. • Respecto a la capacidad y rendimiento, al estar basada la solución en <i>Azure Stack</i>, ésta dispone de la capacidad, la flexibilidad y el rendimiento que 	

deseamos. La plataforma *on premise* está dimensionada con un número de nodos que permite aumentar el número de servidores en caso necesario y, muy probablemente, en caso de que la solución se vaya quedando sin recursos físicos, se irán añadiendo más dispositivos. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno.

- Refiriéndose a las soluciones tecnológicas utilizadas, la solución ofrecida, *Azure Stack*, es de último nivel tecnológico, lo que redundará en innovación y mejoras en el servicio ofrecido. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno.
- Siguiendo con la adaptación al *PaaS*, sugiere realizar el cambio de las bases de datos *Oracle* y servicios *SAP* hacia modo *PaaS*. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno.
- Por último, sobre el uso de contenedores, no plantea el uso de contenedores, lo que se considera necesario para realizar el despliegue y ajustes de escala de manera automatizada. Por tanto, el ítem se considera malo.

Proveedor	ASAC
Puntuación otorgada (0-5)	4,5
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> • En lo que respecta a la disponibilidad, la solución propuesta proporciona alta disponibilidad tanto a nivel físico como lógico, tanto para la plataforma <i>Oracle</i> como para el resto, en el CPD local. No ofrecen un activo-activo usando nuestro CPD como uno de los centros de datos, como si ofrecen otros licitadores. El DR en <i>cloud</i> público se plantea hacerlo en <i>Azure</i>. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno. • En cuanto a la seguridad, el documento presenta elementos que garantizan la seguridad en las comunicaciones, al establecer un doble firewall perimetral y otro a nivel interno, de fabricantes diferentes, balanceadores de carga y un SIEM. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno. • Respecto a la capacidad y rendimiento, la solución contempla la capacidad de ampliar tanto en almacenamiento como en cómputo en caso necesario. De inicio, con los recursos existentes puede aumentar un 25% el parque de máquinas existente. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno. • Refiriéndose a las soluciones tecnológicas utilizadas, plantea el uso de <i>Nutanix</i> sobre el conjunto de servidores basados en tecnologías líderes en virtualización tales como <i>VmWare</i> o <i>HyperV</i>, siendo éstas de último nivel tecnológico, lo que redundará en innovación y mejoras en el servicio ofrecido. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno. • Siguiendo con la adaptación al <i>PaaS</i>, el catálogo ofrece soluciones <i>PaaS</i> pero no plantea ningún cambio hacia <i>PaaS</i>, solo <i>IaaS</i>. Este ítem, en su valoración 	

conjunta, se considera mejorable.

- Por último, sobre el uso de contenedores, plantea el uso de *Kubernetes* para el despliegue de contenedores mediante la herramienta de gestión Integral HCM. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno.

Alba
Lorena
R
S
A

Gestión del entorno:

Proveedor	Telefónica
Puntuación otorgada (0-5)	3,5
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> • En lo que respecta a la integración y optimización de los elementos gestionables, propone utilizar únicamente plataformas como <i>Azure Stack</i> y <i>Oracle VM</i>. Este hecho permitirá que los elementos físicos existentes bajo estas plataformas sea indiferente, lo que favorece la gestión e integración del entorno. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera bueno. • En cuanto a la reducción de sistemas de gestión, se utilizan únicamente las consolas de <i>Azure Stack</i> y de <i>Oracle VM</i>. Este hecho permite controlar todo el entorno mediante dos únicas herramientas. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera bueno. • En lo referente a la homogeneización de elementos, el número de fabricantes diferentes es muy bajo, ítem que se considera muy bueno. • Respecto a la monitorización, la solución plantea usar <i>System Center Operation Manager</i> como herramienta de monitorización, la cual puede integrarse con <i>Azure</i>, pero no indican cómo se puede integrar con la herramienta de <i>ticketing</i> existente, elemento muy importante de cara a la automatización de reporte de problemas y que se considera necesario. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera correcto. • Por último, como solución CMDB se propone la herramienta gratuita <i>CMDBuild Ready2Use</i> como CMDB, pero no se observa integración con <i>Jira</i>, a la vez que tampoco se observa la intención de adquirir el soporte durante la vida del contrato. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera correcto. 	

Proveedor	Vodafone
Puntuación otorgada (0-5)	4
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> • En lo que respecta a la integración y optimización de los elementos gestionables, la solución propone el uso de <i>Nutanix</i> para todo el entorno, aunque la gestión de <i>Oracle Cloud</i> no puede, de momento, realizarse desde <i>Nutanix</i>. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera bueno. • En cuanto a la reducción de sistemas de gestión, la solución utilizan las consolas de <i>Nutanix</i> y de <i>Oracle Cloud</i>. Este hecho permite controlar todo el entorno mediante dos únicas herramientas. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera bueno. • En lo referente a la homogeneización de elementos, el número de 	

fabricantes diferentes es muy bajo, ítem que se considera muy bueno.

- Respecto a la monitorización, la oferta plantea el uso del software *Zabbix* para realizar la monitorización de la plataforma, la cual puede integrarse con Jira mediante *plugins*, lo que permite la automatización de alertas en el sistema de gestión usado por IMI. Este ítem se considera muy bueno.
- Por último, la solución CMDB se propone las herramientas gratuitas *CMDBuild* como CMDB, pero no se observa integración con Jira, a la vez que tampoco se observa la intención de adquirir el soporte durante la vida del contrato. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera correcto.

Proveedor	T-Systems
Puntuación otorgada (0-5)	4,5
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> • En lo que respecta a la integración y optimización de los elementos gestionables, la solución planteada utiliza únicamente <i>Azure Stack</i> como plataforma. Este hecho permite que los elementos físicos existentes bajo estas plataformas sea indiferente, lo que favorece la gestión e integración del entorno. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno. • En cuanto a la reducción de sistemas de gestión, la solución planteada utiliza únicamente la consola de <i>Azure Stack</i>, lo que permite una visión global excelente del entorno. Este ítem se considera muy bueno. • En lo referente a la homogeneización de elementos, el número de fabricantes diferentes es muy bajo, ítem que se considera muy bueno. • Respecto a la monitorización, la solución indica que se realizará monitorización mediante <i>HPE Opsbridge</i> pero no indican si la herramienta se puede integrar con Jira. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera correcto. • Por último, la solución ofertada indica que desplegarán un CMDB de <i>Atlassian</i> llamado <i>Atlassian Enterprise Asset Management</i>, que integrará con Jira, aunque no indica qué licenciamiento adquirirá ni cuánto tiempo lo mantendrá. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera bueno. 	

Proveedor	ASAC
Puntuación otorgada (0-5)	5
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> • En lo que respecta a la integración y optimización de los elementos gestionables, la solución planteada propone el uso de <i>Nutanix</i> para todo el entorno, a la vez que usar <i>HCM</i> para la gestión centralizada, lo que permite que los elementos físicos y los hipervisores existentes bajo esta plataforma sean indiferentes. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy 	

bueno.

- En cuanto a la reducción de sistemas de gestión, la solución plantea únicamente utilizar HCM como gestor de toda la estructura, tanto local como en nube pública, lo que permite una visión global excelente del entorno. Este ítem se considera muy bueno.
- En lo referente a la homogeneización de elementos, el número de fabricantes diferentes es muy bajo, ítem que se considera muy bueno.
- Respecto a la monitorización, la solución plantea usar PRTG como sistema de monitorización, el cual proponen integrar con Jira, lo cual permitirá la automatización de alertas en el sistema de gestión usado por IMI. Este ítem se considera muy bueno.
- Por último, la solución ofertada propone usar ProactivaNet como herramienta de CMDB, la cual será integrada con la herramienta de gestión Jira usada por IMI. Este ítem se considera muy bueno.

Integración con nube pública:

Proveedor	Telefónica
Puntuación otorgada (0-5)	4,5
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> En cuanto a gestión centralizada, la solución propuesta, al estar ésta formada directamente por <i>Azure Stack</i>, hace que la consola de gestión del CPD local sea exactamente la misma que la utilizada para la gestión del cloud público, con excepción de los servidores de plataforma <i>Oracle VM</i>. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera bueno. Finalmente, respecto a la réplica y escalabilidad, la solución plantea utilizar la herramienta nativa de <i>Azure</i> para realizar la replicación, llamada <i>Azure Site Recovery</i>, lo que redundará en la integración total de la herramienta con la plataforma <i>cloud</i>. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno. 	

Proveedor	Vodafone
Puntuación otorgada (0-5)	3
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> En cuanto a gestión centralizada, la solución planteada pretende realizar consolidación de los accesos mediante un portal a medida, pero no permite realizar una gestión centralizada. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera correcto. Finalmente, respecto a la réplica y escalabilidad, la solución plantea realizar la réplica en el <i>cloud</i> de Oracle mediante <i>Cloud Connect/Nutanix</i>. Esta herramienta no es nativa, lo que puede ocasionar algún problema en caso de cambios repentinos en la plataforma. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera bueno. 	

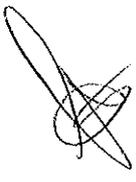
Proveedor	T-Systems
Puntuación otorgada (0-5)	5
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> En cuanto a gestión centralizada, la solución propuesta, al estar ésta formada directamente por <i>Azure Stack</i>, hace que la consola de gestión del CPD local sea exactamente la misma que la utilizada para la gestión del cloud público. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno. 	

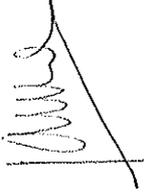
- Finalmente, respecto a la réplica y escalabilidad, la solución plantea utilizar la herramienta nativa de *Azure* para realizar la replicación, llamada *Azure Site Recovery*, lo que redundaría en la integración total de la herramienta con la plataforma *cloud*. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno.

Proveedor	ASAC
Puntuación otorgada (0-5)	5
Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> • En cuanto a gestión centralizada, la solución propuesta, gracias a la herramienta HCM, propone administrar de manera centralizada tanto la infraestructura local como la incorporada al cloud público basado en <i>Azure</i>. Este ítem se considera muy bueno. • Finalmente, respecto a la réplica y escalabilidad, la solución plantea utilizar la herramienta nativa de <i>Azure</i> para realizar la replicación, llamada <i>Azure Site Recovery</i>, lo que redundaría en la integración total de la herramienta con la plataforma <i>cloud</i>. Este ítem, en su valoración conjunta, se considera muy bueno. 	

Apartado	Criterio	Telefónica	Vodafone	T-Systems	ASAC
Propuesta de prestación de la Due Diligence y de la fase de transición	Propuesta técnica que contenga la metodología a llevar a cabo para desarrollar la Due Diligence en detalle concreto de las tareas a realizar y la metodología a llevar a cabo durante la fase de transición	6,7	6,5	5,2	6,3
	Matriz de riesgos asociados a las fases de Due Diligence y transición y propuestas de acción para mitigar estos riesgos y medidas de contingencia	1,6	1,8	1,6	2,2
Modelo de relación	Grado de detalle en la descripción del modelo organizativo, el modelo de relación y la estructura de comités propuestos	2,7	3,1	3,5	3,8
	Adecuación al modelo de relación descrito en el documento descriptivo, propuestas de mejora de los mismos y flexibilidad para adaptarse a eventuales cambios en el modelo organizativo	3	3,5	2,5	5
Plan de devolución del servicio	Metodología y documentación propuesta para la transferencia del conocimiento	3	3	0,9	3
	Metodología que permita la generación, control y gestión de toda la documentación que se produzca durante la vida del contrato	0,6	1	0,6	0,7
	Mecanismos para asegurar que el traspaso se haga en el tiempo y calidad previstos	1,5	2	1,3	1,5
	Recursos comprometidos para la devolución (calidad e idoneidad del equipo propuesto)	1,5	1,8	1,5	2
	Coherencia integral del Plan de Devolución del Servicio	1,8	1,8	0,7	2

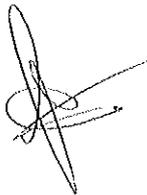






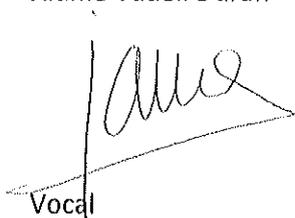
Plan de gestión del cambio	Calidad y alcance del Plan de Comunicación	0,9	0,8	0,6	1
	Calidad y alcance del Plan de Formación	1	1	0,5	1
Adecuación de la actividad a los requisitos de seguridad	Adecuación de la actividad a los requisitos de seguridad	1,7	1,8	1,5	1,5
Lote 3: Mantenimiento y evolución de los sistemas y CPD	Arquitectura global establecida en la propuesta	4,8	4,9	4,5	4,5
	Gestión del entorno	3,5	4	4,5	5
	Integración con nube pública	4,5	3	5	5
TOTAL		38,8	40	34,4	44,6

Salvador Gómez Montiel.



Vocal
Responsable de sistemas
de l'Institut Municipal d'Innovacio

Jaume Vadell Duran



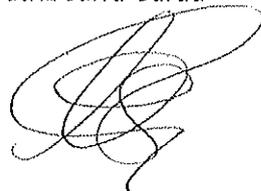
Vocal
Responsable de nuevos desarrollos
de l'Institut Municipal d'Innovacio

José de Juan Solá



Miembro con competencia técnica
Responsable de soporte Técnico del servicio y
seguridad TI
de l'Institut Municipal d'Innovacio

Beatriz Salva Garau



Miembro con competencia técnica
Consell de Mallorca

Bartomeu Alorda Ladària



Miembro con competencia técnica
Universidad de las Islas Baleares.