



# Informe de valoración de los criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor, de las ofertas presentadas por los licitadores para la contratación del

Procedimiento: Abierto

## Contratación centralizada de servicios de comunicaciones y seguridad de la información para el periodo 2018-2021.

### Lote 5. Servicios de calidad y control de procesos.

### Exp. 9704/2017

Referencia: CRI-info-Valoración-E9704-2017-Lote5-Jvalor(1.0).doc

Creación: 22 de noviembre de 2017

Consejería: Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas  
Centro Regional de Informática

Servicio: Servicio de calidad

Firmante: ALEMÁN CANALES, LUIS ANTONIO 24/11/2017 14:01:47 Firmante: GÓMEZ NAVARRO, SEBASTIÁN 24/11/2017 14:09:54

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) ee2654e5-aa03-4469-931149955189





## ÍNDICE

<b>1. Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Empresas licitadoras admitidas.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor .....</b>	<b>3</b>
<b>3.1. Servicio de modelado, seguimiento y control de procesos.....</b>	<b>4</b>
<b>3.2. Servicio de seguimiento y control de servicios y proyectos .....</b>	<b>4</b>
<b>3.3. Servicios de operación de las herramientas de gestión.....</b>	<b>4</b>
<b>3.4. Servicio de mantenimiento y desarrollo herramientas gestión.....</b>	<b>4</b>
<b>3.5. Servicio de formación y concienciación.....</b>	<b>5</b>
<b>3.6. Integración de la solución.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Valoración .....</b>	<b>6</b>
<b>4.1. Criterio 2 "Servicio de modelado, seguimiento y control de procesos" .....</b>	<b>6</b>
<b>4.2. Criterio 4 "Servicio de seguimiento y control de servicios y proyectos" .....</b>	<b>6</b>
<b>4.3. Criterio 5 "Servicios de operación de las herramientas de gestión" .....</b>	<b>7</b>
<b>4.4. Criterio 3 "Servicio de mantenimiento y desarrollo herramientas gestión" ...</b>	<b>7</b>
<b>4.5. Criterio 6 "Servicio de formación y concienciación" .....</b>	<b>7</b>
<b>4.6. Criterio 7 "Integración de la solución" .....</b>	<b>8</b>
<b>5. Conclusión global .....</b>	<b>8</b>



## 1. Introducción

Según se establece en la cláusula 13 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares para la "Contratación centralizada de servicios de comunicaciones y seguridad de la información para el periodo 2018-2021" (expediente 9704/2017), la Mesa de Contratación será el órgano competente para efectuar la valoración de las ofertas, pudiendo solicitar al efecto cuantos informes técnicos considere necesario. Ante ello, dicha Mesa de Contratación ha solicitado informe de valoración de los criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor de las ofertas presentadas por las empresas licitadoras admitidas, correspondiendo a la documentación contenida en el Sobre nº. 2 para el "lote 5 - Servicios de calidad y control de procesos."

## 2. Empresas licitadoras admitidas

Se relacionan en la siguiente tabla las empresas licitadoras que han sido admitidas, y a las que se procede a realizar la correspondiente valoración.

EMPRESAS LICITADORAS
Inforges Tecnología, S.L.
eMURTEL

## 3. Criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor

Los criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor según se establece en el apartado "LOTE 5 SERVICIOS DE CALIDAD Y CONTROL DE PROCESOS" del Anexo III CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares son:

Orden	Criterio	Puntuación
2	Servicio de modelado, seguimiento y control de procesos	12,00
4	Servicio de seguimiento y control de servicios y proyectos	9,60
5	Servicios de operación de las herramientas de gestión	7,00
3	Servicio de mantenimiento y desarrollo herramientas gestión	10,70
6	Servicio de formación y concienciación	0,70
7	Integración de la solución	4,00

Los criterios de adjudicación valorados mediante juicio de valor obtendrán una puntuación en función del grado de idoneidad de la solución del licitador. El criterio de baremación que se utilizará para valorar el grado de idoneidad es el siguiente:

Grado de idoneidad	Puntuación
Básico	0% de la puntuación máxima de ese criterio de valoración
Moderado	20% de la puntuación máxima de ese criterio de valoración
Notable	60% de la puntuación máxima de ese criterio de valoración
Sobresaliente	100% de la puntuación máxima de ese criterio de valoración



De forma general, para cada uno de los 5 servicios se valorarán los siguientes aspectos: el modelo de servicio, los detalles de cómo se va a implementar el servicio, las medidas para asegurar el cumplimiento de los requisitos exigibles específicos del servicio, las métricas del servicio, los planes y cronogramas asociados a las fases de transición, operación y salida del servicio, los compromisos adquiridos en esos planes y cronogramas, los recursos dedicados para asegurar la prestación del servicio, los planes de mejora continua del servicio, el seguimiento del servicio, la gestión de riesgos, las interfaces entre la CARM y el servicio, los acuerdos de nivel de servicio y cualquier otra mejora que se considere necesaria para prestar el servicio en las condiciones establecidas por el licitador que no esté contemplada en los Criterios de adjudicación valorados mediante aplicación de fórmulas.

### 3.1. Servicio de modelado, seguimiento y control de procesos

Además de los aspectos generales a valorar para todos los servicios, se valorarán los siguientes: propuesta metodológica para la evaluación inicial del nivel de madurez de Gestión de Servicios TI, Gestión de Proyectos y Gobernanza TI en la CARM; propuesta de alineamiento con las normas UNE-ISO/IEC 20000-1:2011 e ISO/IEC 38500:2015 y los marcos de trabajo y buenas prácticas ITIL v3 2011, PRINCE2 y COBIT 5; propuesta metodológica para la elaboración de auditorías; propuestas de plantillas para informes, protocolos, procedimientos, procesos, etc.

### 3.2. Servicio de seguimiento y control de servicios y proyectos

Para este servicio, además de los aspectos generales a valorar para todos los servicios, se valorarán los siguientes: propuesta metodológica para la medición y el análisis de tendencias de las métricas de servicio; procedimientos para el seguimiento y control de los servicios (incidencias, solicitudes, documentación, etc.), de los proyectos y programas de proyectos; propuestas de plantillas, etc.

### 3.3. Servicios de operación de las herramientas de gestión

Para este servicio se valorarán los aspectos generales para todos los servicios y los mecanismos establecidos para la gestión de incidencias y solicitudes en los plazos comprometidos.

### 3.4. Servicio de mantenimiento y desarrollo herramientas gestión

Además de los aspectos generales a valorar para todos los servicios, se valorará también la propuesta de aplicación de Métrica v3 a las características concretas de este servicio; los mecanismos establecidos para la gestión de incidencias y solicitudes en los plazos comprometidos; los mecanismos establecidos para la colaboración en la gestión de problemas, etc.





### 3.5. Servicio de formación y concienciación

Además de los aspectos generales a valorar para todos los servicios, se valorará la propuesta de formación que permita el alineamiento con las normas UNE-ISO/IEC 20000-1:2011 e ISO/IEC 38500:2015 y los marcos de trabajo y buenas prácticas ITIL v3 2011, PRINCE2 y COBIT 5.

### 3.6. Integración de la solución

Se valorarán los mecanismos para asegurar el cumplimiento de los requisitos exigibles a la prestación de todos los servicios del lote y la calidad y adecuación de las relaciones entre los servicios según la descripción de éstas en la oferta del licitador. En particular se valorará las interacciones, interfaces e integraciones entre los servicios que contribuyan a una provisión de éstos con coherencia, agilidad, optimizando funcionalidades y recursos, y consiguiendo sinergias de importancia para la administración. Se tendrá en cuenta en la valoración en qué grado consiguen estos objetivos.



## 4. Valoración

Ninguno de los dos licitadores ha mejorado el valor objetivo de ninguno de los indicadores de los ANS de los servicios.

### 4.1. Criterio 2 "Servicio de modelado, seguimiento y control de procesos"

**INFORGES.** Proponen un modelo de servicio basado en el ciclo de mejora continua y desarrollan su implantación por fases de forma planificada y estructurada. Aportan métricas para el seguimiento y diversas medidas para asegurar el cumplimiento de los compromisos. Presentan propuestas metodológicas diferenciadas para la evaluación inicial de madurez de la gestión de servicios TI, de la gestión de proyectos y de la gobernanza TI. También realizan una propuesta metodológica para la elaboración de auditorías soportada en un software de libre distribución.

**Grado de idoneidad: Notable.**

**EMURTEL.** Proponen un plan de alineamiento por fases a la ISO 20000 no personalizado. Presentan un plan de alineamiento con PRINCE2 pero que solo recoge descripciones y textos de la metodología. También exponen dos métodos de integración de PRINCE2 con SCRUM, pero no termina de concretar ni proponer, ni adaptar, ninguno de ellos. No realizan ninguna propuesta relativa a Gobernanza TI o a COBIT. **Grado de idoneidad: Básico.**

No se valora la consultoría ofrecida como mejora por EMURTEL para la evaluación del ENS por quedar fuera del ámbito de este lote, estando además, contemplado el "Servicio de implantación y mantenimiento del Esquema Nacional de Seguridad" en el apartado 9.15 correspondiente a lote 4 (servicios de seguridad de la información) del pliego de prescripciones técnicas.

### 4.2. Criterio 4 "Servicio de seguimiento y control de servicios y proyectos"

**INFORGES.** Presenta una propuesta detallada para adecuar el servicio de seguimiento y control a los cambios y modificaciones que se han producido en los servicios del resto de lotes (catálogo de servicios, métricas, modelo de costes, CMDB, ANS y métricas de servicio). Se propone complementariamente a los informes de seguimiento, la elaboración de un cuadro de mandos diario de seguimiento de los servicios con métricas y la información más relevante. Recoge propuestas para dar apoyo a la facturación del resto de los lotes, para el mantenimiento del portal del CRI y para la elaboración de encuestas de satisfacción a usuarios. Realizan propuesta metodológica para la medición y análisis de tendencias de las métricas de los servicios y proyectos del CRI mediante técnicas de DWH. Aportan métricas para el seguimiento de los servicios a controlar y del propio servicio. **Grado de idoneidad: Notable.**

**EMURTEL.** Valoramos los modelos de gestión y operación del servicio (modelo de gestión, modelo de relación, mecanismos de coordinación y seguimiento, modelo de reporting, y gestión del conocimiento), así como los procesos de gestión del servicio definidos. También se valora como mejora significativa el estudio de la situación actual ("Revisión de Salud") de las infraestructuras del CRI. **Grado de idoneidad: Notable.**



### 4.3. Criterio 5 "Servicios de operación de las herramientas de gestión"

**INFORGES.** Propone un modelo de servicio basado en los procesos ITIL ya definidos, que nos parece adecuado. Aporta un modelo de implantación planificado y estructurado. Incorpora en su oferta instrucciones técnicas para las operaciones principales del servicio. Proponen mecanismos para garantizar la correcta gestión de incidencias y peticiones. **Grado de idoneidad: Notable.**

**EMURTEL.** No aporta ninguna información adicional a la recogida en el pliego de prescripciones técnicas. **Grado de idoneidad: Básico.**

### 4.4. Criterio 3 "Servicio de mantenimiento y desarrollo herramientas gestión"

**INFORGES.** Propone un modelo de servicio aplicando las recomendaciones de Métrica v3 y desarrolla su implantación por fases de manera adecuada, integrando el proceso de gestión de cambios en la fase de puesta en producción. También detalla las actuaciones a realizar tanto en la gestión de incidencias y peticiones, como en la gestión de problemas para garantizar su eficacia. Se valoran positivamente las propuestas de desarrollos realizadas para mejorar el funcionamiento de los servicios de este lote. **Grado de idoneidad: Notable.**

**EMURTEL.** Describe el interface de gestión de proyectos de Métrica v3, cuando se trataba de aplicar Métrica al desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información objeto de este servicio y cuando en la misma oferta se propone PRINCE2 para la gestión de proyectos. No aporta ninguna información adicional más a esta o a la recogida en el pliego de prescripciones técnicas. **Grado de idoneidad: Básico.**

### 4.5. Criterio 6 "Servicio de formación y concienciación"

**INFORGES.** Además de referenciar la formación especializada destinada al personal de calidad, propone acciones formativas dirigidas a técnicos y usuarios (manuales, videotutoriales y cursos). **Grado de idoneidad: Moderado.**

**EMURTEL.** Solamente relaciona los cursos de formación especializada y que son objeto de valoración automática. **Grado de idoneidad: Básico.**



#### 4.6. Criterio 7 "Integración de la solución"

**INFORGES.** Realiza una propuesta de modelo organizativo donde a través del marco de gestión y gobierno COBIT5 se integran los estándares y marcos de trabajo para la gestión y gobierno de las TI (ITIL, PRINCE2, SCRUM y METRICA). Así mismo, propone la creación de una oficina de gestión de proyectos (oficina de calidad) como herramienta para la ejecución y el seguimiento de los servicios de calidad y control de procesos. **Grado de idoneidad: Notable.**

**EMURTEL.** No realiza ninguna propuesta de integración de la solución. **Grado de idoneidad: Básico.**

### 5. Conclusión global

Habiendo valorado todos los criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor, las puntuaciones globales obtenidas por cada una de las empresas licitadoras son las que se detallan en la siguiente tabla:

Criterio	Punt. máxima	Inforges		Emurtel	
		Valoración	Puntuación	Valoración	Puntuación
2 Servicio de modelado, seguimiento y control de procesos	12	Notable	7,2	Básico	0
4 Servicio de seguimiento y control de servicios y proyectos	9,6	Notable	5,76	Notable	5,76
5 Servicios de operación de las herramientas de gestión	7	Notable	4,2	Básico	0
3 Servicio de mantenimiento y desarrollo herramientas gestión	10,7	Notable	6,42	Básico	0
6 Servicio de formación y concienciación	0,7	Moderado	0,14	Básico	0
7 Integración de la solución	4	Notable	2,4	Básico	0
<b>Total</b>	<b>44</b>		<b>26,12</b>		<b>5,76</b>

Murcia, fecha y firma en el margen izquierdo

Técnico responsable

Técnico especializado

Fdo.: Luis Antonio Alemán Canales

Fdo.: Sebastián Gómez Navarro

