



“Servicio de explotación operativa y tecnológica del sistema integrado de gestión de emergencias 1-1-2 en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia”

(Expte 6/ 2015)

Informe técnico de valoración de los criterios de adjudicación evaluables mediante juicios de valor (SOBRE Nº2)

LOTE Nº 2: SERVICIO DE EXPLOTACIÓN TECNOLÓGICA

En Murcia, a 3 de octubre de 2016, en las oficinas de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, se reúnen los componentes de la Comisión técnica de valoración de las ofertas presentadas al contrato denominado “*Servicio de explotación operativa y tecnológica del sistema integrado de gestión de emergencias 1-1-2 en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia*” (Expte 6/2015), al objeto de realizar el Informe técnico de valoración de los criterios de adjudicación evaluables mediante juicios de valor (Sobre nº 2), correspondientes al *Lote nº 2: Servicio de explotación tecnológica*.

Tras estudiar la documentación presentada en el Sobre nº 2, se informa lo siguiente:

1. La documentación presentada corresponde a los siguientes licitadores:
 - ALTERNA TECNOLOGIAS S.L. (en adelante, ALTERNA). Documento confidencial.
 - WALLHALLA DATA CENTER SERVICES S.L. (en adelante, WALHALLA).
 - UTE: FERROVIAL SERVICIOS S.A. - AQUILINE FOR PROJECTS AND CONTRACTS S.L. (en adelante FERROVIAL – AQUILINE).
 - METAENLACE SISTEMAS DE INFORMACION S.L. (en adelante, METAENLACE). Documento confidencial.
 - ILUNION CONTACT CENTER, S.A. UNIPERSONAL - ILUNION BPO, S.A. UNIPERSONAL (en adelante, ILUNION). Documento confidencial.
2. Conforme a lo establecido en el Anexo XII del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares para la contratación del servicio, los Criterios de adjudicación evaluables



mediante juicios de valor (Sobre nº2) correspondientes al Lote nº2: Servicio de explotación tecnológica son los siguientes:

Valoración de la Propuesta Técnica [De 0 a 30 puntos].

La valoración de la Propuesta Técnica se obtendrá sumando la puntuación obtenida en cada uno de los siguientes subapartados:

- *Plan de mantenimiento y actualización. [De 0 a 21 puntos]*
- *Plan de trabajo empresa-CARM. [De 0 a 3 puntos]*
- *Plan de formación inicial y continuada. [De 0 a 3 puntos]*
- *Plan de calidad y gestión documental. [De 0 a 3 puntos]*

En los citados planes los licitadores deberán exponer los contenidos mínimos que se establecen en el apartado 4 del pliego de prescripciones técnicas.

Respecto a la Propuesta Técnica ésta no podrá superar en su conjunto las 200 páginas, (letra tipo Arial, tamaño 12, espaciado sencillo), a efectos de facilitar la labor de la Comisión Técnica en la valoración de la misma. Las Propuestas que superen el número de páginas indicadas no serán valoradas en lo que excedan de dicho número.

La valoración de cada subapartado se obtendrá, para cada oferta, comprobando primeramente el cumplimiento de los requisitos fijados en el pliego de prescripciones técnicas y en comparación con el resto de las ofertas presentadas.

3. Conforme a lo establecido en el apartado 4 del Pliego de Prescripciones Técnicas del Lote nº2: Servicio de explotación tecnológica, los contenidos mínimos que los licitadores deberán exponer en los citados planes son los siguientes:

4. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DE LAS OFERTAS

Los licitadores deberán presentar la documentación técnica con la información asociada a cada uno de los criterios de adjudicación establecidos el Pliego de Cláusulas Administrativas que rige este contrato.

Respecto al criterio de adjudicación de la Propuesta Técnica, ésta debe incluir los siguientes planes:

- *Plan de mantenimiento y actualización.*
- *Plan de trabajo empresa-CARM.*
- *Plan de formación inicial y continuada.*
- *Plan de calidad y gestión documental.*



En el Plan de mantenimiento y actualización, los licitadores deberán desarrollar sus propuestas para cumplir los requisitos establecidos en el apartado 2.2 del presente pliego.

Respecto al Plan de trabajo empresa-CARM, las empresas licitadoras definirán en sus ofertas una propuesta estructurada sobre la organización general del servicio y sobre las relaciones entre la empresa y la CARM, que incluirá como mínimo los siguientes aspectos:

- *Propuesta de organización general del servicio.*
- *Seguimiento e información del proyecto.*
- *Estructura y plazos de los informes a presentar.*
- *Reuniones de trabajo.*
- *Interlocutores válidos.*
- *Responsables intermedios.*
- *Mecanismos para la detección y resolución de problemas.*

Respecto al Plan de formación inicial y continuada, los licitadores expondrán en sus ofertas de manera clara e inequívoca los siguientes puntos relativos tanto a la formación inicial como a la formación continua:

- *Horas y contenido.*
- *Distribución teórico-práctica.*
- *Herramientas a utilizar.*
- *Estructura del área de formación de la empresa.*

Respecto al Plan de calidad y gestión documental, se estructurará en los siguientes puntos:

- *Metodología, seguimiento y evaluación continua del servicio.*
- *Herramientas de gestión de calidad.*
- *Herramientas de gestión documental.*
- *Recursos y estructura del área responsable.*

4. Una vez analizadas las propuestas técnicas de las ofertas presentadas, la valoración resultante es la descrita en los Anexos 1 y 2 del presente informe. En los citados anexos se incluye la siguiente información:

- Anexo 1. Resumen de puntuaciones: Incluye una tabla resumen con las puntuaciones asignadas a las ofertas. El método seguido para obtener estas puntuaciones es el siguiente:



- i. Puntuaciones parciales: Cada uno de los aspectos contemplados en cada uno de los planes que componen la propuesta técnica se ha valorado como resultado de la comprobación del cumplimiento de los requisitos fijados en el pliego de prescripciones técnicas y de la comparación con el resto de las ofertas presentadas, asignándole una puntuación de 0 a 5 puntos.
 - ii. Puntuación de los planes: Para cada plan, se ha asignado la puntuación máxima a la oferta que haya obtenido la suma más alta de las puntuaciones parciales asignadas a los aspectos considerados en el plan. La puntuación del resto de ofertas se obtiene de forma proporcional.
- Anexo 2. Resumen de propuestas y valoraciones: Incluye, por cada uno de los planes que componen la propuesta técnica, un resumen de las ofertas para cada uno de los aspectos contemplados en cada plan (que incluye lo destacable sobre el pliego), junto con la valoración motivada y la puntuación parcial asignada a cada aspecto, como resultado de la comprobación del cumplimiento de los requisitos fijados en el pliego de prescripciones técnicas y de la comparación con el resto de las ofertas presentadas.
5. El resultado final de la valoración, clasificando las proposiciones presentadas por orden decreciente, es el siguiente:

<i>Licitador</i>	<i>Puntos</i>
ALTERNA	28,11
WALHALLA	18,51
FERROVIAL - AQUILINE	13,71
METAENLACE	11,23
ILUNION	7,81

TÉCNICO DE GESTIÓN

Jacinto Oliver Jaquero

TÉCNICO DE GESTIÓN

José Mª Carmona Martínez

SUBDIRECTOR GENERAL
DE EMERGENCIAS

Diego del Rey Carrión



ANEXO 1. Resumen de puntuaciones

LOTE nº 2: Servicio de explotación tecnológica	ALTERNA	WALHALLA	FERROVIAL-AQUILINE	METAENLACE	ILUNION	Media
1.- Plan de mantenimiento y actualización. [De 0 a 21 puntos]	21,00	11,45	6,68	5,73	3,82	9,74
2.- Plan de trabajo empresa-CARM. [De 0 a 3 puntos]	1,86	3,00	2,43	2,57	1,71	2,31
3.- Plan de formación inicial y continuada. [De 0 a 3 puntos]	2,25	2,06	3,00	1,13	1,88	2,06
4.- Plan de calidad y gestión documental. [De 0 a 3 puntos]	3,00	2,00	1,60	1,80	0,40	1,76
Valoración de la Propuesta Técnica. [De 0 a 30 puntos]	28,11	18,51	13,71	11,23	7,81	15,87

1.- Plan de mantenimiento y actualización. [De 0 a 21 puntos]	ALTERNA	WALHALLA	FERROVIAL-AQUILINE	METAENLACE	ILUNION	Media
Aspectos generales	5	4	2	3	1	3,00
Sistema de Información	5	3	1	1	1	2,20
Sistema de Comunicaciones	5	3	1	1	1	2,20
Networking	2	2	1	1	1	1,40
Resumen de mantenimientos	5	0	2	0	0	1,40
Suma	22	12	7	6	4	10,20
Valoración	21,00	11,45	6,68	5,73	3,82	9,74

2.- Plan de trabajo empresa-CARM. [De 0 a 3 puntos]	ALTERNA	WALHALLA	FERROVIAL-AQUILINE	METAENLACE	ILUNION	Media
Propuesta de organización general del servicio	3	5	2	3	1	2,80
Seguimiento e información del proyecto	2	3	2	2	2	2,20
Estructura y plazos de los informes a presentar	2	3	2	5	1	2,60
Reuniones de trabajo	2	2	5	1	2	2,40
Interlocutores válidos	2	2	2	2	2	2,00
Responsables intermedios	2	1	2	2	2	1,80
Mecanismos para la detección y resolución de problemas	0	5	2	3	2	2,40
Suma	13	21	17	18	12	16,20
Valoración	1,86	3,00	2,43	2,57	1,71	2,31

3.- Plan de formación inicial y continuada. [De 0 a 3 puntos]	ALTERNA	WALHALLA	FERROVIAL-AQUILINE	METAENLACE	ILUNION	Media
Horas y contenido	4	4	3	1	3	3,00
Distribución teórico-práctica	3	3	3	3	3	3,00
Herramientas a utilizar	3	2	5	1	1	2,40
Estructura del área de formación de la empresa	2	2	5	1	3	2,60
Suma	12	11	16	6	10	11,00
Valoración	2,25	2,06	3,00	1,13	1,88	2,06

4.- Plan de calidad y gestión documental. [De 0 a 3 puntos]	ALTERNA	WALHALLA	FERROVIAL-AQUILINE	METAENLACE	ILUNION	Media
Metodología, seguimiento y evaluación continua del servicio	3	5	1	4	1	2,80
Herramientas de gestión de calidad	5	0	1	3	0	1,80
Herramientas de gestión documental	4	2	4	1	1	2,40
Recursos y estructura del área responsable	3	3	2	1	0	1,80
Suma	15	10	8	9	2	8,80
Valoración	3,00	2,00	1,60	1,80	0,40	1,76



ANEXO 2. Resumen de propuestas y valoraciones

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº2: Servicio de explotación tecnológica		
1. PLAN DE MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN (DE 0 A 21 PUNTOS)	Licitador: ALTERNA	P
Aspectos generales	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de mantenimiento. Llevará a cabo todas las acciones necesarias para la realización de los mantenimientos de todo el equipamiento descrito en el apartado 2.2 del PPT. Se diferencian los tipos de mantenimiento. Se describen los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> • Herramientas de gestión. El personal técnico del licitador dispondrá de varias herramientas de gestión para optimizar el servicio de mantenimiento técnico preventivo y correctivo. Entre estas herramientas se destaca GESTTIC, la cual se usa para la gestión integral de las incidencias y recursos, disponiendo de distintos niveles de escalado de las incidencias y de un registro continuo de las tareas realizadas sobre la misma. A continuación se describen las funcionalidades de tales herramientas. • Herramientas de administración, monitorización y alerta. El personal técnico del licitador dispondrá de varias herramientas de administración, monitorización y alerta para optimizar el servicio de mantenimiento técnico preventivo y correctivo. Se describen las características de estas herramientas, entre las que se incluye NAGIOS y un portal Web. • Procedimientos generales para tareas de mantenimiento. Se propone crear un amplio catálogo de procedimientos para el mantenimiento. • Modelo de gestión de incidencias y tareas. Se describe el modelo propuesto, incluyendo el flujo de gestión de incidencias y de tareas. • Mantenimientos preventivos y correctivos de forma periódica. Se citan todas las tareas que se realizarán periódicamente de forma preventiva. • Sistemas de respaldo y seguridad. • Además de los puntos descritos anteriormente, se incluyen los siguientes puntos para mejorar la calidad del servicio: <ul style="list-style-type: none"> • La revisión periódica por personal experto del sistema eléctrico de baja tensión, que consiste en la inspección de los elementos constructivos y de las instalaciones, reposición de elementos agotados o defectuosos, sustituciones de material o piezas consumidas o desgastadas en su normal funcionamiento y elaboración de informe de mantenimiento, para dejar constancia de las labores de mantenimiento realizadas. • El mantenimiento técnico del PMA, mediante la realización de todas las labores necesarias de mantenimientos preventivos con objeto de que todas los sistemas tecnológicos del PMA estén 100% operativos ante cualquier necesidad de movilización del mismo. Para ello se realizará un chequeo preventivo de todos los subsistemas al menos una vez al mes, donde se revisarán todos los elementos informáticos, comunicaciones y audiovisuales, emitiendo un informe de chequeo preventivo y definiendo las posibles incidencias y acciones a realizar por la DGSCE. • La realización de las siguientes tareas relacionadas con el mantenimiento del sistema radio: gestión de programación de terminales portátiles TETRA, gestión de mantenimiento de terminales portátiles TETRA, servicio de consultoría y asesoría técnica y medida de cobertura en campo. • La máxima colaboración del licitador, además de la dedicación de recursos extraordinarios, pertenecientes a su departamento de calidad con objeto de asesorar y colaborar con la DGSCE para conseguir la certificación europea de calidad para Centros 112. <p>El plan de mantenimiento es el más útil porque está hecho a medida de las necesidades del servicio y los puntos de mejora que aporta son los más útiles ya que la revisión periódica por personal experto del sistema eléctrico de baja tensión, el mantenimiento técnico del PMA y el mantenimiento del sistema radio son perfectos para mejorar la calidad del servicio. Además, la posibilidad de conseguir la certificación europea de calidad para Centros 112 supone un extra a valorar en la oferta.</p>	5
Sistema de Información	<ul style="list-style-type: none"> • Se detallan ampliamente las tareas de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo a realizar para cada uno de los servidores/sistemas que componen el sistema de información. En el caso del aplicativo ECHO, se describen asimismo las herramientas de depuración y desarrollo y la metodología de gestión de versiones. 	5



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº2: Servicio de explotación tecnológica

1. PLAN DE MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN (DE 0 A 21 PUNTOS)	Licitador: ALTERNA	P																
	<ul style="list-style-type: none"> El plan de actualización ofertado incluye: <ul style="list-style-type: none"> Servidores y workstations (propone realizar a lo largo del contrato una renovación de 8 servidores de características superiores a los que actualmente conforman el hardware de la plataforma ECHO), y terminales de mando y control (propone realizar a lo largo del contrato un suministro de 16 nuevos terminales de mando y control). Sistema de información geográfica: se propone actualizar el motor actual (MapInfo) al sistema GeoServer, implementado sobre la plataforma Java conforme a la especificación J2EE, que permitirá dotarlo de más funcionalidades. Aplicativo ECHO: se plantean las siguientes líneas de trabajo para su actualización a nivel de movilidad, de sensorización (smartcities), de monitorización de sistemas y de sistemas operativos. Se describen las propuestas en los apartados correspondientes. <p>Las tareas de mantenimiento y el plan de actualización están muy detallados y son los mejores para el servicio porque se adaptan perfectamente el sistema de información existente en el 112RM.</p>	5																
<p>Sistema de Comunicaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se detallan ampliamente las tareas de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo a realizar para cada uno de los subsistemas que componen el sistema de comunicaciones. El plan de actualización sobre la plataforma telemática propone evolucionar el sistema Asterisk implementando funcionalidades ROIP (Radio sobre IP). <p>Las tareas de mantenimiento y el plan de actualización están muy detallados y son los mejores para el servicio porque se adaptan perfectamente el sistema de comunicaciones existente en el 112RM.</p>	5																
<p>Networking</p>	<ul style="list-style-type: none"> El plan de actualización propuesto afecta a elementos centrales de conmutación (propone suministrar otro switch de características similares o superiores al switch HP E2510-48G, con objeto de dotar a este elemento crucial de un mayor nivel de redundancia) y a la electrónica de red (propone suministrar a lo largo del contrato un total de 8 switches de 48 puertos o superior, todos ellos a gigabit, gestionado, con capacidad de proceso de 96 Gbps y soporte filtrado MAC, lo que supone una renovación total de las necesidades de conmutación). <p>El plan de actualización es aceptable para el servicio porque detalla los elementos de networking que se van a sustituir durante la duración del contrato en el 112RM.</p>	2																
<p>Resumen de mantenimientos</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se propone mejorar los siguientes niveles de servicio respecto a los solicitados en los pliegos (columna derecha de la tabla). <table border="1" data-bbox="616 1177 1865 1297"> <thead> <tr> <th>Identificación</th> <th>Sistema</th> <th>NS pliego</th> <th>NS ofertado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DIALOX</td> <td>Sistema de aviso masivo a la población</td> <td>3</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Elect. Red/Comunicaciones</td> <td>Networking</td> <td>2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>PC</td> <td>Terminales Mando y Control PC</td> <td>4</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> Se mejora el equipamiento en lo relativo a los headsets: se suministrarán 150 headsets en vez de los 100 que pide el pliego. Se mejora las comunicaciones TCP/IP: se ofrece una línea de comunicaciones TCP/IP con 300 Mbps simétricos con tecnología de fibra, frente a los 100 Mbps recomendados en el pliego de condiciones. <p>Es la más propuesta más beneficiosa para el servicio porque mejora los niveles de servicio y lo relativo a los headsets y a las comunicaciones TCP/IP.</p>	Identificación	Sistema	NS pliego	NS ofertado	DIALOX	Sistema de aviso masivo a la población	3	2	Elect. Red/Comunicaciones	Networking	2	1	PC	Terminales Mando y Control PC	4	2	5
Identificación	Sistema	NS pliego	NS ofertado															
DIALOX	Sistema de aviso masivo a la población	3	2															
Elect. Red/Comunicaciones	Networking	2	1															
PC	Terminales Mando y Control PC	4	2															



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº2: Servicio de explotación tecnológica		
1. PLAN DE MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN (DE 0 A 21 PUNTOS)	Licitador: ALTERNA	P
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por encima de la media. Destaca en casi todos los apartados.	22



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº2: Servicio de explotación tecnológica

1. PLAN DE MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN (DE 0 A 21 PUNTOS)	Licitador: WALLHALLA	P
Aspectos generales	<ul style="list-style-type: none"> • Valor añadido de la oferta. En este apartado se resumen algunos de los aspectos diferenciales y adicionales a los requisitos establecidos: <ul style="list-style-type: none"> • Adaptación a la demanda: alto grado de flexibilidad para la adecuación del servicio a la evolución de la demanda y las necesidades de la Región. • Involucración del Equipo Remoto de Soporte 7x24 del licitador. • Mejora en los requisitos de Disponibilidad: se pone a disposición del proyecto la disponibilidad permanente de personal no adscrito al proyecto. • Mejora del equipamiento del personal de guardia. • Recursos operacionales de soporte a los asignados al proyecto. • Mecanismos para garantizar la respuesta ante situaciones de crisis: Call-Center de Información al Ciudadano (Parque Tecnológico de Paterna), Datacenter Walhalla como centro de respaldo, Servicio help-desk 24x7 (equipo de soporte remoto), pool de ingenieros y gestión de recuperación de desastres. • Mejora en Niveles de Servicio de la explotación tecnológica. El licitador realizará todos los esfuerzos necesarios para mejorar los niveles de servicio previsto en el PPT. • Mejora en participación en proyectos europeos de (I+D+i). • Herramientas de mantenimiento técnico. El personal técnico del licitador dispondrá de varias herramientas de gestión, administración, monitorización y alerta: Incigest, WatchSys, WebDsync, EmerSyop, Syop y NAGIOS. Se describen ampliamente las funcionalidades de tales herramientas. • Procedimientos de actuación. Se dispone de un amplio catálogo de procedimientos para el mantenimiento preventivo y correctivo. • Reposición de material. • La oferta incluye el apartado Subsistema de seguridad en el que se describen los equipos, herramientas y servicios que el licitador pondrá a disposición del proyecto para incrementar al máximo el nivel de seguridad: Metodología para la gestión de la seguridad, Mantenimiento de los elementos de seguridad, Software de control / eliminación de software malicioso y Spyware, Software de detección de intrusiones (IDS). Honeypots, Software para obtener estadísticas de tráfico de red y Software de escáner de vulnerabilidades y puertos. <p>Es una propuesta muy adaptada a las necesidades del servicio porque las herramientas de mantenimiento técnico, los procedimientos de actuación y el subsistema de seguridad son muy útiles. Se valoran también positivamente los puntos de valor añadido.</p>	4
Sistema de Información	<ul style="list-style-type: none"> • La oferta describe las tareas de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo a realizar para cada uno de los servidores/sistemas que componen el sistema de información. • Plan de evolución. El licitador suministrará todos los elementos software necesario para llevar a cabo el plan. Comprende los siguientes apartados: <ul style="list-style-type: none"> • Integraciones software. Se plantea la actualización de la plataforma LISA, el desarrollo de un módulo de integración policial, la integración de elementos de monitorización sanitaria y cualquier otra integración que se determine por la DGSCE. • Evolución del sistema ECHO. A nivel de BBDD se plantea la migración del SGBD actual a PostgreSQL, por los motivos que se describen en la oferta. A nivel de GIS se plantea la evolución hacia el motor GeoServer, en base a las características de éste último, que se describen. <p>Las tareas de mantenimiento y el plan de evolución son adecuados porque están bien detallados y son apropiados para el servicio.</p>	3
Sistema de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • La oferta describe las tareas de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo a realizar para las comunicaciones de voz y datos de ECHO y para el sistema de radio GEMYC. <p>Las tareas de mantenimiento son adecuadas porque están detalladas como tareas de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo a realizar</p>	3



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº2: Servicio de explotación tecnológica

1. PLAN DE MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN (DE 0 A 21 PUNTOS)	Licitador: WALLHALLA	P
	para las comunicaciones de voz y datos de ECHO y para el sistema de radio GEMYC.	
Networking	• La oferta describe las tareas de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo a realizar. Las tareas de mantenimiento son aceptables para el servicio porque la oferta describe suficientemente las tareas de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo a realizar.	2
Resumen de mantenimientos	-	0
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por encima de la media.	12



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº2: Servicio de explotación tecnológica																				
1. PLAN DE MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN (DE 0 A 21 PUNTOS)	Licitador: FERROVIAL - AQUILINE			P																
Aspectos generales	<ul style="list-style-type: none"> La filosofía aplicada en los servicios a prestar se establece según las recomendaciones de la metodología ITIL y la norma ISO/IEC 20000. Se describen los objetivos destacados que se tendrán en cuenta para el desarrollo y prestación del servicio. Se dispondrá de una herramienta de gestión y reporte de actividad que permitirá el reporte, monitorización y seguimiento, así como la obtención de informes de actividad, métricas, etc. Todas las métricas de actividad, de calidad en la prestación del servicio y los indicadores para valorar estos acuerdos de Niveles de Servicio se obtendrán de esta herramienta. Se describe el circuito lógico para el tratamiento de incidencias. Toda la información recogida como consecuencia de la prestación del servicio conformará un entramado de datos que permitirá promover acciones constantes de mejora y evolución del propio servicio. Toda esta información estará disponible para los responsables del servicio. El mantenimiento comprende las siguientes tipologías: <ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento preventivo. Se describe la metodología de trabajo separando los elementos de hardware, de software y de software sobre cuya plataforma sea posible realizar desarrollos. En el apartado de mantenimiento preventivo de software se describe ampliamente el sistema de monitorización propuesto y sus funcionalidades. Se propone el uso de la herramienta APACHE JMETER para el Sistema de Pruebas de Carga y PANDORA FMS 6.0 para el Sistema de Monitorización Local. Mantenimiento correctivo. Se describe ampliamente la organización del servicio y la operativa. Mantenimiento evolutivo. Se describe ampliamente la metodología, la gestión de la configuración y la gestión de versiones y entregas. Mantenimiento adaptativo. La UTE se compromete a adaptar la plataforma ECHO a cualquier requisito legal que surja a lo largo del proyecto. <p>Es una propuesta aceptable, en la que los mantenimientos están basados en aspectos metodológicos y organizativos.</p>			2																
Sistema de Información	-Véase Aspectos generales. Únicamente destaca el mantenimiento software.			1																
Sistema de Comunicaciones	-Véase Aspectos generales. Únicamente destaca el sistema de monitorización.			1																
Networking	-Véase Aspectos generales. Únicamente destaca el sistema de monitorización.			1																
Resumen de mantenimientos	<ul style="list-style-type: none"> El servicio será prestado de forma que se garanticen los niveles de servicio detallados en la oferta. Se comprueba que representan mejoras respecto a los niveles de servicio solicitados en los pliegos para los siguientes sistemas:. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Identificación</th> <th>Sistema</th> <th>NS pliego</th> <th>NS ofertado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PC</td> <td>Terminales Mando y Control PC</td> <td>4</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Matriz Amper</td> <td>Frontal de comunicaciones de Radio</td> <td>4</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Consola de Radio</td> <td>Bases de Amper</td> <td>4</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table> <p>Es una propuesta aceptable porque se mejoran los niveles de servicio de los citados sistemas.</p>			Identificación	Sistema	NS pliego	NS ofertado	PC	Terminales Mando y Control PC	4	3	Matriz Amper	Frontal de comunicaciones de Radio	4	3	Consola de Radio	Bases de Amper	4	3	2
Identificación	Sistema	NS pliego	NS ofertado																	
PC	Terminales Mando y Control PC	4	3																	
Matriz Amper	Frontal de comunicaciones de Radio	4	3																	
Consola de Radio	Bases de Amper	4	3																	
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por debajo de la media.			7																



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº2: Servicio de explotación tecnológica

1. PLAN DE MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN (DE 0 A 21 PUNTOS)	Licitador: METAENLACE	P
Aspectos generales	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de tareas de mantenimiento por tipo. El conjunto de tareas de mantenimiento a ejecutar será agrupado en grandes bloques de actuación. Se describen los objetivos básicos que se tendrá en todo momento. <ul style="list-style-type: none"> • Soporte a la explotación. Se describe el objetivo y actividades. • Mantenimiento correctivo Se describe el objetivo, los niveles de gravedad y las actividades a realizar. • Mantenimiento evolutivo. Se describe el objetivo, las actividades a realizar y los entregables a presentar. • Mantenimiento preventivo. Se describe el objetivo, las tareas a realizar y otros aspectos. • Mantenimiento predictivo. Estará basado en la monitorización del estado de los sistemas y en el análisis del estado de los mismos. Se desarrolla en los siguientes apartados: <ul style="list-style-type: none"> - Monitorización de servidores. Se definen inicialmente los parámetros a monitorizar en función del tipo de sistema operativo y aplicaciones estándar que sean instaladas: parámetros UNIX, parámetros de Windows y parámetros de ORACLE. - Monitorización de la red. Se relacionan las funciones que se cubren. - Supervisión de la red de comunicaciones. Se describen las funciones básicas que cubrirá. - Monitorización del sistema de voz y elementos asociados. - Monitorización de otros sistemas y aplicaciones. • Stock de repuesto y acuerdos con proveedores. El licitador dispondrá de un stock de piezas de repuesto que por su número o bien que por fallo, pueda impactar en el servicio. De igual modo, establecerá acuerdos de suministro con los principales proveedores hardware y software implicados en la plataforma, para garantizar la respuesta adecuada a los tiempos definidos en los niveles. • Planificación de los trabajos. Variará según el tipo de servicio a realizar. Se describe la planificación para el mantenimiento evolutivo, para el soporte a la explotación, para el mantenimiento correctivo y para el mantenimiento preventivo. • Metodología de mantenimiento de aplicaciones y de sistemas. Se propone seguir una metodología basada en el centro de soporte, que se describe. • Entorno metodológico de mantenimiento de aplicaciones y desarrollo de nuevas aplicaciones. Se propone la siguiente metodología de servicios, en la que se indica la organización de los equipos y perfiles, la documentación, los procedimientos de gestión y los entregables. Esta metodología está fundamentada en Métrica V3 del Ministerio de Administraciones Públicas y en SCRUM en la que son especialistas: <ul style="list-style-type: none"> • Descripción de la metodología evolutiva de proyectos cortos. • Descripción de la metodología evolutiva de evolutivos largos. • Descripción de la metodología correctiva. • Entorno de integración. Se describe el sistema de integración continua, indicando las herramientas que utilizan para los proyectos, aunque posteriormente se podrá utilizar otras equivalentes a conveniencia de la CARM: Hudson/Jenkins, como gestor de despliegue, junto con tareas ant y/o maven para el procedimiento y la gestión del ciclo de vida de los desarrollos; Subversión/WEBSVN como repositorio; Jira con GreenHopper para la gestión de tareas y seguimiento; Eclipse como herramienta de desarrollo IDE; Nexus como repositorio Maven; Zimbra, gmail o equivalente para servicio colaborativo de mensajería y correo electrónico; Sonar para testear la calidad del software producido, etc. <p>La propuesta es adecuada porque los mantenimientos, la planificación de los trabajos, la metodología de servicios y el entorno de</p>	3



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº2: Servicio de explotación tecnológica		
1. PLAN DE MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN (DE 0 A 21 PUNTOS)	Licitador: METAENLACE	P
	integración están detallados y son apropiados.	
Sistema de Información	-Véase Aspectos generales. Únicamente destaca el mantenimiento de aplicaciones y sistemas.	1
Sistema de Comunicaciones	-Véase Aspectos generales. Únicamente destaca el sistema de monitorización.	1
Networking	-Véase Aspectos generales. Únicamente destaca el sistema de monitorización.	1
Resumen de mantenimientos	- No se contempla en la propuesta.	0
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por debajo de la media.	6



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº2: Servicio de explotación tecnológica

1. PLAN DE MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN (DE 0 A 21 PUNTOS)	Licitador: ILUNION	P
Aspectos generales	<ul style="list-style-type: none"> • Visión, planificación y gobierno TIC, se propone profundizar en el marco de trabajo propuesto por COBIT. • Se enfoca el plan de mantenimiento desde 3 ámbitos: <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento preventivo, desarrollado mediante: <ul style="list-style-type: none"> - Gestión y control del equipamiento: se garantizará que todo el equipamiento necesario para el correcto funcionamiento de la plataforma contará con los correspondientes contratos de mantenimiento. El licitador es socio de los principales fabricantes hardware del mercado, por ello aportará al proyecto todo el conocimiento en los elementos hardware que forman el mismo. - Revisiones y actualizaciones periódicas del software del equipamiento de la plataforma tecnológica. Un correcto mantenimiento implicará la actualización del firmware, aplicación de parches y actualizaciones que sean desplegadas por el fabricante. Estas actualizaciones serán verificadas y probadas previamente en un entorno controlado para evitar posibles incidencias en el entorno de producción. - Herramientas de monitorización. Se propone la implantación de un sistema de monitorización a tiempo real. Se incluye una descripción de la herramienta propuesta en el apartado ICINGA: Informes de disponibilidad. - Visitas preventivas a las agencias integradas. Se Proponen coordinar la visita y revisión preventiva de todos los terminales correspondientes a las agencias integradas. El objetivo es obtener información in-situ del funcionamiento del terminal y revisar las instalaciones de voz y datos, así como el estado del terminal de gestión de incidencias. Realizando labores de limpieza de terminales, sustitución de elementos averiados y actualizaciones de software si fuera necesario. - Copias de seguridad: garantizar que se cumple la planificación de copias de seguridad de los sistemas críticos. • Mantenimiento correctivo, que comprende los siguientes aspectos que se describen en la oferta: Detección de incidencias, Resolución de incidencias y Registro de las incidencias. • Mantenimiento evolutivo, que comprende los siguientes aspectos que se describen en la oferta: Modificación de elementos hardware o software, Introducción de nuevas aplicaciones y agencias y Plan de Acción para implementar la mejora evolutiva. • Se incluye un apartado sobre la documentación técnica a generar / actualizar. <p>Los mantenimientos son básicos y están basados en aspectos teóricos.</p>	1
Sistema de Información	<p>-Véase Aspectos generales. Únicamente se destacan las visitas preventivas.</p>	1
Sistema de Comunicaciones	<p>-Véase Aspectos generales. Únicamente destaca el sistema de monitorización.</p>	1
Networking	<p>- Véase Aspectos generales. Únicamente destaca el sistema de monitorización.</p>	1
Resumen de mantenimientos	<p>- No se contempla en la propuesta.</p>	0
VALORACIÓN	<p>En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por debajo de la media.</p>	4



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº2: Servicio de explotación tecnológica

2. PLAN DE TRABAJO EMPRESA-CARM (DE 0 A 3 PUNTOS)	Licitador: ALTERNA	P
Propuesta de organización general del servicio	<ul style="list-style-type: none"> Además del equipo humano asignado, el licitador cuenta con un amplio equipo de ingenieros que pondrá a disposición del proyecto.. Turnos de trabajo: Jefe de Explotación Tecnológica y responsables de cada una de las áreas funcionales: estarán localizables las 24 de servicio, todos los días del año y dispondrán del equipamiento suficiente para atender las incidencias de máximo nivel en remoto y si esto no fuese suficiente se desplazarán al Centro de Coordinación de Emergencias para solventar in situ la incidencia. Planes de transición: se plantean los objetivos de la etapa de transición del servicio y describe su propuesta respecto a los planes de transición inicial (siguiendo los pasos marcados por el estándar ITIL), transición final y transición por cambios tecnológicos. <p>Es una propuesta apropiada, en la que destaca el equipo de ingenieros, localización de todos los responsables de área y plan de transición inicial.</p>	3
Seguimiento e información del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> El seguimiento de la prestación de los servicios será continuo. Se describen los niveles de seguimientos propuestos: diario, semanal, mensual y anual, detallando los aspectos y parámetros a considerar en cada caso. Se propone elaborar un Informe de Auditoría de Calidad anual y en base a este, un Plan de Acciones Correctivas. <p>El seguimiento e información del proyecto es aceptable para el servicio porque los niveles de seguimiento propuestos son detallados y porque se propone elaborar un Informe de Auditoría de Calidad anual y en base a este, un Plan de Acciones Correctivas.</p>	2
Estructura y plazos de los informes a presentar	<ul style="list-style-type: none"> Se presenta propuesta de los informes a presentar por Área Funcional, junto con los plazos y responsables de realización y validación. Anualmente el Jefe de Explotación Tecnológica presentará los informes que se describen al responsable del proyecto de la DGSCE <p>La estructura y plazos de los informes son suficientes porque básicamente presenta propuesta de los informes a presentar por Área Funcional, junto con los plazos y responsables de realización y validación.</p>	2
Reuniones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Establece que el personal de la Explotación Tecnológica estará a disposición de los responsables de la DGSCE para cuantas reuniones de trabajo se estimen oportunas tanto en el Centro de Coordinación de Emergencias o fuera de este cuando sea necesario. Con periodicidad semanal todas las áreas funcionales tendrán una reunión con sus responsables de área. Posteriormente a dicha reunión se realizará una reunión entre los responsables de área y el Jefe de Explotación. <p>La propuesta es suficiente para el servicio porque simplemente se definen las reuniones necesarias para el seguimiento del proyecto, estando la empresa a disposición de los responsables de la DGSCE para cuantas reuniones de trabajo se estimen oportunas.</p>	2
Interlocutores válidos	<ul style="list-style-type: none"> Son los siguientes en orden de prioridad: Jefe de Proyecto y Jefe de Explotación Tecnológica. <p>Es una propuesta aceptable y coherente con la estructura del servicio teniendo en cuenta la escala de cargos que establece el licitador como interlocutores válidos.</p>	2
Responsables intermedios	<ul style="list-style-type: none"> Son los responsables de área funcional. <p>Es una propuesta aceptable y coherente con la estructura del servicio.</p>	2
Mecanismos para la detección y resolución de problemas	<ul style="list-style-type: none"> Se circunscriben a todas las herramientas de monitorización, las cuales han sido descritas ampliamente en el apartado 3.2.1 de la oferta. <p>Las herramientas de monitorización ya están valoradas en el Plan de mantenimiento y actualización.</p>	0
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por debajo de la media.	13



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº2: Servicio de explotación tecnológica		
<p>2. PLAN DE TRABAJO EMPRESA-CARM (DE 0 A 3 PUNTOS)</p>	<p>Licitador: WALHALLA</p>	<p>P</p>
<p>Propuesta de organización general del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque de organización del servicio. Se plantea una mejora incremental sobre el actual enfoque de organización del servicio, basado en el entendimiento y cumplimiento de la estructura de funciones, puestos de trabajo y condicionantes adicionales recogidos en PPT, y en la mejora de la coordinación de dichas funciones, junto con el fortalecimiento de procesos específicos en los ámbitos de desarrollo de software y gestión tecnológica del servicio. Este planteamiento se canaliza a través de actuaciones en los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Funciones: cumplimiento del modelo de puestos de trabajo requerido para el servicio y fortalecimiento de las áreas departamentales. Asimismo mejora de la calidad global del servicio a través de una Oficina de Calidad del Servicio que dará soporte extremo a extremo a la totalidad de recursos asignados al proyecto. • Personas: se proponen a personas con los perfiles y competencias más adecuados a los requisitos del pliego. • Procesos: fortalecimiento de los procesos de desarrollo de software y gestión del servicio de acuerdo a buenas prácticas y estándares internacionales como CMMI, ITIL, ISO/IEC 20.000, ISO/IEC 27.001, BS 25999, PRINCE2, PMBOK, Cobita, Val IT, etc. • Controles: implantación de un cuadro de mando con métricas e indicadores del rendimiento de tecnologías, procesos y servicio operativo, estableciendo mecanismos e hitos de control para el seguimiento, generación de informes y análisis y mejora en los niveles de Dirección, Gestión, Técnico y Operativo. • Relaciones: fortalecimiento del modelo de relación entre la Dirección 1-1-2 Región de Murcia y el licitador, así como el modelo de relación con terceros proveedores implicados en la prestación del servicio. • Este enfoque se desarrolla en los siguientes apartados: <ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Proyecto: se describen sus funciones, objetivos, reuniones y experiencia. • Áreas de Coordinación dependientes de la Jefatura de Explotación: se describen las cuatro áreas departamentales, que tendrán a su frente a la figura de un Coordinador de Área, estableciendo sus objetivos, según el enfoque propuesto. • Organización y mejora de procesos: se describe el enfoque propuesto, los beneficios de este planteamiento y los modelos que se plantean para la organización y mejora de procesos, tanto para el desarrollo de software como para la gestión del servicio. • Mapa de procesos de referencia: se muestra el mapa de procesos integrado que puede servir de referencia y se desarrollan los siguientes puntos: Dirección y Gestión de Proyectos, Desarrollo de Productos Software, Relación con el Cliente del Servicio, Diseño y Control del Servicio, Transición y Operación del Servicio. • Alineamiento de procesos y funciones. • Modelo de relación entre la Dirección del Servicio y el licitador: Sobre el mapa de procesos integrado propuesto se destacan los procesos de relación del licitador con la organización del servicio 1-1-2 Región de Murcia. A continuación se describen los citados procesos: Proceso de gestión de la demanda, Proceso de dirección de un proyecto, Proceso de gestión de requisitos, Proceso de desarrollo de requisitos, Proceso de gestión de relaciones con el negocio, Proceso de gestión de niveles de servicio y Función Help Desk / Service Desk. <p>La propuesta de organización general del servicio es la más adecuada porque está muy bien desarrollada y tanto el enfoque de organización del servicio como modelo de relación son los más apropiados para el servicio.</p>	<p>5</p>
<p>Seguimiento e información del proyecto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El seguimiento será continuo al objeto de minimizar cualquier desviación en los niveles de servicio. • Se describen ampliamente los niveles de seguimientos propuestos: diario, semanal, mensual, trimestral y semestral. detallando los aspectos y 	<p>3</p>



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº2: Servicio de explotación tecnológica

2. PLAN DE TRABAJO EMPRESA-CARM (DE 0 A 3 PUNTOS)	Licitador: WALHALLA	P
	<ul style="list-style-type: none"> parámetros a considerar en cada caso. Se propone elaborar diversos informes de periodicidad mensual, trimestral y semestral. <p>El seguimiento e información del proyecto son adecuados para el servicio porque tanto los niveles de seguimientos propuestos como los informes propuestos son bastante completos.</p>	
Estructura y plazos de los informes a presentar	<ul style="list-style-type: none"> El número, tipo, contenido y frecuencia de los informes debe reflejar el nivel de control requerido y es probable que este varíe durante el proyecto. Entre los informes que se proponen con la oferta se señalan distintos tipos de informes para los niveles de Dirección, Gestión y Técnico, así como informes antes situaciones extraordinarias, describiéndose éstos últimos. Se presenta una propuesta de los informes a presentar para cada Área de Desempeño junto con los plazos y responsables de realización y validación: Se incluye propuesta de informes a presentar por Jefatura de Explotación Tecnológica, junto con los plazos y responsables de realización y validación: <p>Es una propuesta adecuada porque la estructura y plazos de los informes a presentar son bastante completos y detallados por lo que resultan beneficiosos para el servicio.</p>	3
Reuniones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Se marcan las reuniones predefinidas para el seguimiento del proyecto, indicando área de desempeño, objeto de reunión y periodicidad. <p>La propuesta es suficiente para el servicio porque simplemente se definen las reuniones predefinidas para el seguimiento del proyecto, indicando área de desempeño, objeto de reunión y periodicidad.</p>	2
Interlocutores válidos	<ul style="list-style-type: none"> En orden de prioridad son: Jefe de Proyecto y Jefe de Explotación Tecnológica. <p>Es una propuesta aceptable y coherente con la estructura del servicio teniendo en cuenta la escala de cargos que establece el licitador como interlocutores válidos.</p>	2
Responsables intermedios	<ul style="list-style-type: none"> Administradores. <p>Propuesta poco coherente con la estructura del servicio.</p>	1
Mecanismos para la detección y resolución de problemas	<ul style="list-style-type: none"> Se incluye una tabla que muestra los mecanismos de detección y herramientas de resolución para el servicio de explotación tecnológica, agrupados por área de desempeño. A modo de ejemplo se describen algunos de los mecanismos para la detección e interfaces mencionados. <p>La propuesta es la mejor para el servicio porque los mecanismos para la detección y resolución de problemas están muy detallados y son muy apropiados (se describen algunos de los mecanismos a modo de ejemplo).</p>	5
VALORACIÓN	<p>En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por encima de la media. Destaca la propuesta de organización general del servicio y los mecanismos para la detección y resolución de problemas.</p>	21



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº2: Servicio de explotación tecnológica

2. PLAN DE TRABAJO EMPRESA-CARM (DE 0 A 3 PUNTOS)	Licitador: FERROVIAL – AQUILINE	P
Propuesta de organización general del servicio	<ul style="list-style-type: none"> Se plantea organigrama de organización del servicio, que es flexible en segundo y tercer nivel de responsabilidad.. Por su solvencia técnica, su experiencia en la gestión de proyectos y por el potencial en cuanto a recursos técnicos cualificados, hacen que la UTE pudiera sustituir cualquiera de los perfiles originales del proyecto, ante cualquier eventual baja que pudiera producirse. La UTE se reserva la opción de incluir personal propio adicional al proyecto, en función de las necesidades del servicio, desviación de las planificaciones o por la implantación de mejoras en los procesos de trabajo. <p>Es una propuesta aceptable, en la que destaca el organigrama y el personal disponible.</p>	2
Seguimiento e información del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Para el seguimiento e información del proyecto, proponen la herramienta de gestión REDMINE, que aporta todos los elementos de control sobre los aspectos fundamentales de un proyecto: planificación, control, seguimiento, historial, desviaciones, informes, calendario, etc. Se describe ampliamente esta herramienta de gestión y se identifican 4 roles principales que se propone sean asignados a los perfiles profesionales. <p>El seguimiento del proyecto es suficiente porque está basado en una herramienta aceptable para el servicio.</p>	2
Estructura y plazos de los informes a presentar	<ul style="list-style-type: none"> La presentación de informes se hará diaria, semanal, mensual y anualmente. Se presentarán informes adicionales cuando se presente una incidencia o una modificación en el sistema que suponga una alteración del funcionamiento normal. Será un proceso resultante de la explotación de la herramienta REDMINE. Se distinguen tres tipos de informes: informe de actividad, informe de situación sobre tareas, estado y avance, y cuadro de mando y gráfico resumen de proyecto. Se describen los informes que elaborarán como mínimo. <p>Los informes son aceptables y están basados en la herramienta descrita.</p>	2
Reuniones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones internas del servicio. Se describe periodicidad, componentes y puntos que se abordarán. Reuniones con 112 Murcia: Se proponen diferentes reuniones, describiéndose la composición y actividades de cada una, y el método propuesto. <p>Es la propuesta más completa y detallada porque se describen perfectamente y resultan muy apropiadas las reuniones internas del servicio y las reuniones con 112 Murcia.</p>	5
Interlocutores válidos	<ul style="list-style-type: none"> El interlocutor válido de cara a las comunicaciones de tipo técnico y de funcionamiento con los responsables del servicio del 1-1-2 de la CARM será: 1.- El Gerente de la UTE, 2.- El gestor del contrato, figura representativa de la UTE en la actividad diaria del servicio y 3.- El Jefe de Explotación Tecnológica. Se describen las funciones de los dos últimos. <p>Es una propuesta aceptable y coherente con la estructura del servicio teniendo en cuenta la escala de cargos que establece el licitador como interlocutores válidos.</p>	2
Responsables intermedios	<ul style="list-style-type: none"> Bajo esta denominación se incluirán los responsables de cada área o en su defecto, el administrador de sistemas. Esto es: Responsable del Área de Tecnología y Mantenimiento, Responsable de Área Datos/Documentación, SIG/SIC, Administrador de BBDD, Administrador de Sistemas. Se describen las funciones de los citados responsables intermedios. <p>Es una propuesta aceptable y coherente con la estructura del servicio teniendo en cuenta la propuesta que hace la empresa de la designación de los responsables de cada área o en su defecto, el administrador de sistemas como responsables intermedios.</p>	2
Mecanismos para la detección y resolución de problemas	<ul style="list-style-type: none"> Detección de problemas: se describe las dos formas de detectarlos (detección previa y detección posterior). Resolución de problemas: aportan flujogramas del procedimiento a seguir para la etapa de diagnóstico y filtro y para la etapa de asignación y ejecución. <p>La propuesta es suficiente para el servicio ya que simplemente establece dos formas de detección de problemas y para resolución de</p>	2



Región de Murcia
Consejería de Presidencia

Dirección General de Seguridad
Ciudadana y Emergencias

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº2: Servicio de explotación tecnológica		
2. PLAN DE TRABAJO EMPRESA-CARM (DE 0 A 3 PUNTOS)	Licitador: FERROVIAL – AQUILINE	P
	problemas se aportan flujogramas del procedimiento a seguir.	
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por encima de la media. Destacan las reuniones de trabajo.	17



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº2: Servicio de explotación tecnológica		
2. PLAN DE TRABAJO EMPRESA-CARM (DE 0 A 3 PUNTOS)	Licitador: METAENLACE	P
Propuesta de organización general del servicio	<ul style="list-style-type: none"> Estructura organizativa: Además de la estructura organizativa por Áreas se definirán los siguientes equipos: Comité Director y de seguimiento, y Comité Ejecutivo. Se describe su composición y funciones. Modelo de relación: se establece modelo CARM-empresa que incluye áreas de actividad, actividades e interlocutores. Gestión del equipo de trabajo. <ul style="list-style-type: none"> Cobertura de bajas de carácter temporal y sustituciones: <ul style="list-style-type: none"> En el caso de producirse bajas de carácter temporal o vacaciones, cubrirá el puesto con otra persona de características similares o superiores. En el caso de ser necesario la sustitución o cambio de un perfil concreto, lo solicitarán por escrito con antelación a la CARM. Política de incentivación del equipo de trabajo en el buen desarrollo del servicio: evaluaciones del desempeño del personal y remuneración económica en base a la evaluación del desempeño. Plan de Transición: contempla fase de devolución del servicio, fase de prestación regular y fase de transformación. <p>La propuesta es adecuada porque aparte de definir una estructura organizativa por áreas se definirán un Comité Director y de seguimiento y un Comité Ejecutivo. Lo anterior junto con el modelo de relación CARM-empresa, la gestión del equipo de trabajo y el Plan de Transición hacen que la organización general del servicio propuesta sea apropiada.</p>	3
Seguimiento e información del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Se nombrará un coordinador jefe de proyecto encargado de gestionar el equipo de trabajo. Adicionalmente se formarán el Comité de Seguimiento (cuya composición y funciones se describen) y el Comité Técnico, que tendrá la composición y funciones que determine el Comité de Seguimiento. <p>La propuesta se considera aceptable porque propone la formación de un Comité de Seguimiento y un Comité Técnico.</p>	2
Estructura y plazos de los informes a presentar	<ul style="list-style-type: none"> Mecanismo de reporting. Se describe el mecanismo propuesto, que incluye el modelo de informes que atenderá el licitador. Cuadro de mando para seguimiento de proyectos. Modelos de informe de seguimiento mensual y de resumen anual. Se define una estructura de seguimiento en dos niveles: estratégico y operativo. <ul style="list-style-type: none"> Modelo de informes. El seguimiento y control del desarrollo de las prestaciones se realizará a través de informes enviados en formato digital, en los que el licitador aportará un informe de situación, en el que se reflejarán los datos estadísticos de actividad y las incidencias de funcionamiento. El licitador cumplirá las obligaciones de información que se describen en tablas agrupadas por periodicidad (diaria, quincenal, mensual, trimestral y semestral) y para nuevas entregas de software, indicando documento, contenido, quién los realiza y el destinatario. <p>Es la propuesta más completa y la más útil porque propone un mecanismo de reporting, un cuadro de mando para seguimiento de proyectos y un modelo de informe de seguimiento mensual y de resumen anual perfectamente adaptados a las necesidades del servicio.</p>	5
Reuniones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> El Jefe de Proyecto deberá realizar tantas reuniones de trabajo como considere necesarias. Los plazos regulares vendrán establecidos en el documento de coordinación de proyecto, que fijará la periodicidad con la que se reúna el Comité de Seguimiento del Proyecto. <p>Propuesta desarrollada a nivel básico.</p>	1
Interlocutores válidos	<ul style="list-style-type: none"> Dentro del proyecto, el principal interlocutor será el Jefe de Proyecto del licitador. Será labor del Jefe de proyecto derivar las peticiones que surjan durante la prestación del servicio y la organización del trabajo con los responsables de las distintas áreas. 	2



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº2: Servicio de explotación tecnológica		
2. PLAN DE TRABAJO EMPRESA-CARM (DE 0 A 3 PUNTOS)	Licitador: METAENLACE	P
	Es una propuesta aceptable y coherente con la estructura del servicio teniendo en cuenta la propuesta que hace el licitador del Jefe de proyecto como interlocutor válido.	
Responsables intermedios	<ul style="list-style-type: none">• Son los responsables de las distintas áreas, que atenderán los requerimientos que surjan de estas (con la supervisión del Jefe de Proyecto), seguirán los planes de trabajo establecidos y atenderán a las demandas e incidencias siguiendo los criterios fijados por el comité ejecutivo. Es una propuesta aceptable y coherente con la estructura del servicio teniendo en cuenta la propuesta que hace la empresa de los responsables de las distintas áreas como responsables intermedios.	2
Mecanismos para la detección y resolución de problemas	<ul style="list-style-type: none">• En caso de que la Consejería no disponga de un sistema de gestión de tickets, se procederá a la instalación y configuración de un sistema que permita realizar el registro de tickets de incidencias, solicitudes y tareas, que se describe. Los mecanismos para la detección y resolución de problemas son adecuados para el servicio porque están detallados y porque el licitador propone la instalación y configuración de un sistema de gestión de tickets en caso de que no se disponga del mismo.	3
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por encima de la media. Destaca la estructura y plazos de los informes a presentar.	18



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº2: Servicio de explotación tecnológica

2. PLAN DE TRABAJO EMPRESA-CARM (DE 0 A 3 PUNTOS)	Licitador: ILUNION	P
Propuesta de organización general del servicio	<ul style="list-style-type: none"> Se garantiza la cobertura de todos los puestos, concretando con el acuerdo y aprobación de la Administración, la propuesta abierta sobre perfiles profesiográficos y profesiogramas recogidos en la oferta. Dirección de Proyecto: se propone que la asuma el Gerente de ILUNION IT Services / ILUNION BPO, detallando formación y experiencia. <p>Únicamente destacan los citados aspectos.</p>	1
Seguimiento e información del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Se propone la constitución de una Comisión de Seguimiento del Proyecto y se describen sus funciones y la periodicidad de las reuniones, como mínimo mensual. <p>La propuesta se considera aceptable porque se propone la constitución de una Comisión de Seguimiento del Proyecto, describiendo sus funciones y estableciendo reuniones mensuales.</p>	2
Estructura y plazos de los informes a presentar	<ul style="list-style-type: none"> Se describen los tipos de informes y su periodicidad (diaria, mensual, anual y a demanda por parte de la DGSCE). <p>Únicamente aporta los tipos de informe y su periodicidad.</p>	1
Reuniones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> El licitador considera necesario el establecimiento de reuniones periódicas entre sus diferentes áreas de trabajo. Las diferentes áreas tecnológicas realizarán reuniones semanales con los miembros de las mencionadas áreas. Jefatura de Explotación Tecnológica se reunirá con los responsables de cada área para realizar una puesta en común del seguimiento de la plataforma tecnológica, analizar la evolución de las tareas y para despachar las nuevas funciones. La periodicidad de las reuniones propuesta se debe tomar como un valor mínimo. <p>La propuesta es suficiente para el servicio porque las diferentes áreas tecnológicas realizarán reuniones semanales con los miembros de las mencionadas áreas y posteriormente la Jefatura de Explotación Tecnológica se reunirá con los responsables de cada área para realizar una puesta en común del seguimiento de la plataforma tecnológica, analizar la evolución de las tareas y para despachar las nuevas funciones.</p>	2
Interlocutores válidos	<ul style="list-style-type: none"> Se propone como interlocutor válido al Gerente de ILUNION BPO / ILUNION IT Services. <p>Es una propuesta aceptable y coherente con la estructura del servicio teniendo en cuenta la propuesta que hace la empresa del Gerente de ILUNION BPO / ILUNION IT Services como interlocutor válido.</p>	2
Responsables intermedios	<ul style="list-style-type: none"> Se propone la designación de 4 personas: Directora Nacional de ILUNION Contact Center, la responsable en materia de selección de personal, la Directora de RRHH de ILUNION Contact Center – BPO y el actual Responsable de Jefatura de Explotación Tecnológica del 1-1-2 Región de Murcia. <p>Es una propuesta aceptable y coherente con la estructura del servicio teniendo en cuenta la propuesta que hace la empresa de la designación de 4 personas como responsables intermedios.</p>	2
Mecanismos para la detección y resolución de problemas	<ul style="list-style-type: none"> Se deben distinguir dos mecanismos de detección de problemas: la detección normalizada de desviaciones técnicas y la detección puntual de fallos y anomalías en el desempeño individual. Análisis y resolución de problemas: se hace referencia a los informes mensuales, a los informes diarios y a la monitorización a tiempo real de los sistemas de información. <p>La propuesta es suficiente para el servicio ya que simplemente establece dos mecanismos de detección de problemas y para resolución de problemas se hace referencia a los informes mensuales, a los informes diarios y a la monitorización a tiempo real de los sistemas de</p>	2



Región de Murcia
Consejería de Presidencia

Dirección General de Seguridad
Ciudadana y Emergencias

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº2: Servicio de explotación tecnológica		
2. PLAN DE TRABAJO EMPRESA-CARM (DE 0 A 3 PUNTOS)	Licitador: ILUNION	P
	información.	
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por debajo de la media.	12



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº2: Servicio de explotación tecnológica		
3. PLAN DE FORMACIÓN INICIAL Y CONTINUADA (DE 0 A 3 PUNTOS)	Licitador: ALTERNA	P
Horas y contenido	<ul style="list-style-type: none">Formación inicial: El total de horas dedicadas a la formación inicial ha sido descrito en el apartado correspondiente del sobre nº3.<ul style="list-style-type: none">La formación específica se centrará en las herramientas utilizadas para la explotación tecnológica.Se describe el contenido de la formación inicial, que está organizado en función de las áreas funcionales.Formación continuada: El total de horas dedicadas a la formación continuada se ha descrito en el apartado correspondiente del sobre nº3<ul style="list-style-type: none">Se describe el contenido de la formación continuada, que versará sobre materias como: comunicaciones, bases de datos, sistemas, programación, ECHO, seguridad y cartografía. <p>Los contenidos propuestos se consideran muy apropiados porque están muy especificados tanto en el Plan de formación inicial como en el Plan de formación continuada, destacando su contenido.</p>	4
Distribución teórico-práctica	<ul style="list-style-type: none">Formación inicial: en la mayoría de los casos la formación será principalmente práctica. La formación inicial se enfocaría al conocimiento general de las estructuras de sistemas (comunicaciones, desarrollo, GIS, bases de datos) y a las herramientas específicas utilizadas para el mantenimiento de los mismos. Finalizado el periodo de formación, los alumnos deberán de rellenar una encuesta de valoración.Formación continuada: el licitador hará el máximo esfuerzo y seguimiento de la formación continuada con objeto de que se realicen el mayor número de horas de prácticas posible, para lo que crearán un subsistema tecnológico donde los alumnos podrán implementar maquetas de los conocimientos adquiridos, siendo a su vez el laboratorio de pruebas e I+D de futuros desarrollos tecnológicos para su implantación en el 1-1-2 Región de Murcia.Común: Una vez finalizado el curso, el alumno firmará el documento de Registro de horas, que indicará que el alumno ha finalizado dicha formación. <p>La propuesta se considera adecuada para el servicio porque la distribución teórico-práctica se desarrolla primeramente en una formación inicial principalmente práctica y posteriormente en una formación continuada con objeto de que se realicen el mayor número de horas de prácticas posible para lo que creará un subsistema tecnológico donde los alumnos podrán implementar maquetas de los conocimientos adquiridos.</p>	3
Herramientas a utilizar	<ul style="list-style-type: none">Tanto la formación inicial como la formación continua dispondrán de las siguientes herramientas: Documentación específica preparada por el departamento de formación, Documentación general en función del curso a impartir, Equipos informáticos de la plataforma de pruebas y formación, Herramientas ofimáticas, Equipos de retroproyección, Plataformas informáticas de simulación, Test de seguimiento y evaluación, Pizarra, Material fungible (bolígrafos, papel...), Sistema de visualización de información geográfica.Se realizarán las actuaciones necesarias para incluir los manuales de los cursos de formación en el gestor documental que se implante y se realizará un control exhaustivo del versionado de la documentación y control de cambios.Formación ONLINE: además de los cursos de formación descritos anteriormente, la formación de cada una de las áreas funcionales se verá complementada con cursos de formación que se podrán realizar de forma online en las plataformas que se indican en este apartado de la oferta. <p>Las herramientas a utilizar son apropiadas para el servicio porque permiten ejecutar adecuadamente la formación inicial y continua.</p>	3
Estructura del área de formación de la empresa	<ul style="list-style-type: none">El licitador cuenta con un equipo humano multidisciplinar responsable de la implantación de sistemas de gestión y mantenimiento del SIG.Dentro de su esquema organizativo, la empresa dispone de un Departamento de Gestión y Mantenimiento del SIG. Se incluye organigrama.Se describen los requisitos de formación y experiencia mínima y las funciones y responsabilidades del perfil de Responsable SIG, Auditor Interno	2



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº2: Servicio de explotación tecnológica		
3. PLAN DE FORMACIÓN INICIAL Y CONTINUADA (DE 0 A 3 PUNTOS)	Licitador: ALTERNA	P
	SIG y Responsable de Recursos Humanos. La estructura de formación de la empresa es aceptable porque la empresa cuenta con un equipo humano multidisciplinar responsable de la implantación de sistemas de gestión y mantenimiento del SIG y dispone de un Departamento de Gestión y Mantenimiento del SIG.	
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por encima de la media.	12



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº2: Servicio de explotación tecnológica		
3. PLAN DE FORMACIÓN INICIAL Y CONTINUADA (DE 0 A 3 PUNTOS)	Licitador: WALHALLA	P
Horas y contenido	<ul style="list-style-type: none">Plan de formación inicial:<ul style="list-style-type: none">Se describe el contenido de la formación interna para las áreas funcionales.El total de horas dedicadas a la formación interna ha sido descrito en el apartado correspondiente del sobre número 3.Plan de formación continuada:<ul style="list-style-type: none">Se describe el contenido de la formación continuada, que versará sobre materias como: comunicaciones, bases de datos, sistemas, programación, ECHO, seguridad y cartografía.El total de horas dedicadas a la formación interna ha sido descrito en el apartado correspondiente del sobre nº3 <p>Los contenidos propuestos se consideran muy apropiados porque están muy especificados tanto en el Plan de formación inicial como en el Plan de formación continuada, destacando su contenido.</p>	4
Distribución teórico-práctica	<ul style="list-style-type: none">Fase teórica-práctica: se instruye sobre los fundamentos teóricos del sistema y se desarrollan supuestos prácticos que ponen en prácticas los conocimientos adquiridos. Finalizada la parte teórico-práctica, el Instructor realizará las prácticas de apoyo en el puesto para la entrada en funcionamiento del alumno con el sistema. En esta fase, el alumno, que pondrá en práctica los conocimientos adquiridos en la fase teórico-práctica, se realiza la instrucción en el puesto con supuestos reales, permitiendo la familiarización del alumno con el sistema en estos tipos de supuestos. Finalizado el periodo de formación, el Instructor entregará a cada uno de los alumnos una "Encuesta de Curso" para que el alumno de su opinión acerca del desarrollo del curso. El Instructor vuelca esta información a una hoja genérica de resultados de valoración de curso.Fase tutorial: el instructor dispondrá al alumno de un mecanismo que pueda solventar las dudas técnicas y / u operativas del sistema durante las fechas que se determinen. Una vez finalizada la fase tutorial, el alumno firmará el documento de Registro de horas tutoriales, que indicará que el alumno ha finalizado dicha formación. <p>La propuesta se considera adecuada para el servicio porque la distribución teórico-práctica se desarrolla primeramente en una fase teórico-práctica con el fin de instruir sobre los fundamentos teóricos del sistema y desarrollar supuestos prácticos que ponen en prácticas los conocimientos adquiridos para posteriormente pasar a una fase tutorial en la que un instructor dispondrá al alumno de un mecanismo que pueda solventar las dudas técnicas y / u operativas del sistema.</p>	3
Herramientas a utilizar	<ul style="list-style-type: none">Tanto la formación inicial como la formación continua dispondrán de las siguientes herramientas: Documentación específica preparada por el departamento de formación, Documentación general en función del curso a impartir, Equipos informáticos de la plataforma de pruebas y formación, Herramientas ofimáticas, Equipos de retroproyección, Plataformas informáticas de simulación, Test de seguimiento y evaluación, Pizarra, Material fungible (bolígrafos, papel...), Sistema de visualización de información geográfica. <p>Las herramientas a utilizar son aceptables porque permiten ejecutar suficientemente la formación inicial y continua.</p>	2
Estructura del área de formación de la empresa	<ul style="list-style-type: none">El área de Recursos Humanos y Formación depende directamente de la Dirección de Operaciones y está formada por los siguientes recursos, cuya misión y funciones se describen en la oferta: Responsable de Recursos Humanos-Formación, Técnico de RRHH, Técnico de Formación. <p>La estructura de formación de la empresa es aceptable porque está formada por recursos suficientes.</p>	2
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está en la media.	11



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº2: Servicio de explotación tecnológica

3. PLAN DE FORMACIÓN INICIAL Y CONTINUADA (DE 0 A 3 PUNTOS)	Licitador: FERROVIAL - AQUILINE	P
Horas y contenido	<ul style="list-style-type: none"> • Formación inicial: se establecerá un plan de formación inicial para las posibles incorporaciones de nuevos trabajadores al servicio o cambios de rol de trabajadores que ya se encuentren trabajando en el mismo. <ul style="list-style-type: none"> • En el caso de trabajadores de nueva incorporación, con independencia del rol al que se incorpore el nuevo trabajador, se diseñará un curso de acogida. Este curso tendrá una duración por puesto que se define en el Sobre nº 3 de esta licitación y será impartido por personal interno. Se describe el objetivo del curso de acogida. • Otros cursos de la formación inicial con el objetivo de habilitar a personal en la categoría de explotación. Se describen ampliamente los contenidos y las horas de la parte Teórica, de la Parte Teórico-práctica y de la Parte práctica autorizada. Además se reforzará con la posibilidad de módulos específicos, que también se describen. • El número total de horas por puesto se indica en el sobre 3 y no es posible determinarlas en este apartado puesto que los operadores no realizarán todos los módulos sino que estarán a lo que prevea el sobre 3 en número máximo de horas. • El contenido concreto de las restantes acción formativas iniciales dependerá de cada puesto. Los principales esfuerzos formativos se destinarán a aquellas áreas y herramientas más específicas del Sistema de Gestión de Emergencias, así como en el manejo de las herramientas de control interno del funcionamiento del servicio. • Así mismo, se incluirá dentro de esta formación inicial la impartida al personal actual del Servicio correspondiente al manejo de todas las nuevas herramientas de monitorización y gestión del servicio descritas en esta memoria, estimándose una duración de 20 horas en el manejo de la herramienta REDMINE y 40/80 horas, en función del rol del trabajador, en el manejo de las herramientas de monitorización propuestas. • Formación continua: se establecerá un plan de formación continua para el equipo existente, que recogerá principalmente formación en actualizaciones de las herramientas ya implantadas en el área en que opere el trabajador, formación en herramientas ya implantadas en el servicio con las que actualmente no opere el trabajador en su área (cuyo objetivo es fomentar la versatilidad de los miembros del equipo), formación en nuevas tecnologías no implantadas que sean valoradas como de interés para futuras evoluciones del Servicio de forma conjunta por parte de la UTE y la DGSCE, y formación en áreas no-técnicas, que comprenderá: formación en gestión y liderazgo de equipos, gestión de calidad y medioambiente, etc. <ul style="list-style-type: none"> • Se describen ampliamente los contenidos y las horas asignadas. • El número total de horas por puesto se indica en el sobre 3 y no es posible determinarlas en este apartado puesto que los operadores no realizarán todos los módulos sino que estarán a lo que prevea el sobre 3 en número máximo de horas. • En base a las necesidades de formación inicial y continua identificadas, se elaborará un Plan de Formación, para los cual, se seguirán los pasos que se describen ampliamente en la oferta. En la oferta se incluye un ejemplo de planificación y evaluación. <p>Los contenidos propuestos se consideran adecuados para el servicio porque están muy especificados tanto para la formación inicial como para la formación continua lo que se traducirá en la elaboración de un Plan de Formación que cumpla las necesidades de formación identificadas.</p>	3
Distribución teórico-práctica	<ul style="list-style-type: none"> • La distribución optima entre formación teórica y práctica de cada acción formativa, se analizará en la confección del Plan de Formación por parte del personal responsable implicado y lógicamente variará en cada acción específica. • Como indicador general, y de cara a lograr la máxima efectividad de estas acciones estableceremos un objetivo de distribución 70% / 30% entre formación teórica y práctica en referente a materias técnicas. 	3



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº2: Servicio de explotación tecnológica		
3. PLAN DE FORMACIÓN INICIAL Y CONTINUADA (DE 0 A 3 PUNTOS)	Licitador: FERROVIAL - AQUILINE	P
	La propuesta se considera adecuada para el servicio porque la distribución teórico-práctica tanto de la formación inicial como de la continuada se analizará en la confección del Plan de Formación por parte del personal responsable implicado y se tratará de que sea óptima.	
Herramientas a utilizar	<ul style="list-style-type: none">• Dada la exigencia en horario de la prestación del servicio, se potenciará en la medida de lo posible sistemas de formación on-line.• Para la adecuada ejecución de este tipo de formación es necesaria una plataforma técnica adecuada. Con esta funcionalidad se propone el uso de la plataforma de formación on-line MOODLE, cuyas características y ventajas se describen en la oferta.• Además de MOODLE se hará uso de otras herramientas que enriquecerán la base de conocimiento del servicio. Estas aplicaciones serán:<ul style="list-style-type: none">• El gestor de proyectos REDMINE, el cual permite ir almacenando mediante la incorporación de incidencias, los diferentes problemas y soluciones aportadas a lo largo del tiempo, sirviendo de base de datos de consulta, mediante su potente motor de búsqueda, para futuros problemas similares, lo que supone en sí mismo una importante fuente de conocimiento para consulta y formación de otros operadores.• Aplicación para la gestión de webs colaborativas: DokuWiki. Gestor de contenidos corporativos para el almacenamiento estructurado de documentos, imágenes, multimedia, etc. (ver gestión documental). <p>Son las herramientas más apropiadas y útiles para el servicio porque se potenciará en la medida de lo posible sistemas de formación on-line, proponiendo para ello la plataforma de formación on-line MOODLE y uso de otras herramientas como REDMINE.</p>	5
Estructura del área de formación de la empresa	<ul style="list-style-type: none">• El área de formación afecta al servicio se apoyará en los servicios centrales de las empresas integrantes de la UTE, pero buscando en todo momento la mejor coordinación tanto con las necesidades detectadas por nuestro personal para la mejora continua del servicio, a través del Jefe de Explotación, como del feedback aportado por la DGSCCE en base a reuniones periódicas Representante UTE-Jefe Explotación-DGSCCE, de las cuales se obtendrán necesidades de formación en base a los objetivos de evolución del Sistema y a los indicadores de calidad del Servicio. Se incluye organigrama.• Además de la estructura anterior, la UTE, en este caso Ferrovial, aportará como recursos de formación (cuyas características se describen en la oferta):<ul style="list-style-type: none">• a) Departamento de Formación de Ferrovial Servicios España• b) Universidad Ferrovial, con un amplio catálogo de cursos de formación inicial y continuada a lo largo del año, <p>La estructura del área de formación de la empresa es la más apropiada para el servicio porque se apoyará en los servicios centrales de las empresas integrantes de la UTE (se incluye organigrama) y porque se aportará como recursos de formación el Departamento de Formación de Ferrovial Servicios España y la Universidad Ferrovial.</p>	5
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por encima de la media. Destacan las herramientas a utilizar y la estructura del área de formación de la empresa.	16



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº2: Servicio de explotación tecnológica		
3. PLAN DE FORMACIÓN INICIAL Y CONTINUADA (DE 0 A 3 PUNTOS)	Licitador: METAENLACE	P
Horas y contenido	<ul style="list-style-type: none"> Plan de formación inicial: teniendo en cuenta las horas ofertadas en la licitación de este contrato que se detallarán en sobre número 3 tal y como establecen los pliegos de esta licitación, el 100% del tiempo destinado a la formación inicial se centrará en la formación específica en las herramientas utilizadas para la explotación tecnológica. Plan de formación continuada: teniendo en cuenta las horas ofertas en la licitación de este contrato que se detallarán en sobre número 3 tal y como establecen los pliegos de esta licitación, el 50% del tiempo estará destinado a facilitar el conocimiento cruzado entre los técnicos de las distintas áreas para conseguir un equipo multidisciplinar capaz de darse apoyo en los momento de punta de trabajo y poder atender demandas de trabajo cuando se puedan producir bajas de forma inesperadas, asegurando la continuidad del servicio. El otro 50% estará destinado a contenidos de carácter genérico relacionados con sus cometidos. 	1
	Propuesta desarrollada a nivel básico.	
Distribución teórico-práctica	<ul style="list-style-type: none"> Formación inicial: la formación será principalmente práctica, procurando que se distribuya en un porcentaje del 25% teórica y un 75% práctica, dependiendo siempre del contenido y la herramienta a utilizar. Formación continuada: la formación será principalmente práctica, procurando que se distribuya en un porcentaje del 50% teórica y un 50% práctica, dependiendo siempre del contenido y la herramienta a utilizar. 	3
	La propuesta se considera adecuada para el servicio porque la distribución teórico-práctica tanto de la formación inicial como de la continuada será principalmente práctica.	
Herramientas a utilizar	<ul style="list-style-type: none"> Plan de formación inicial: con el fin de llevar a cabo la formación de la forma más adecuada, dependiendo de la herramienta a estudiar, se podrá contar con máquinas virtuales que simulen los entornos reales y que permitan hacer una práctica completa de uso. En caso que no sea posible dicha simulación, se optará por una formación inicial teórica y una parte practica en real tutelada por el técnico o responsable del servicio en el que se utilice la herramienta que se está aprendiendo. Plan de formación continuada: para la formación sobre otras áreas, se realizará de forma tutelada por los responsables de área o técnicos/operadores del servicio. Para el resto de formación se podrá hacer de forma presencial u online, dependiendo del contenido y oportunidad. 	1
	Propuesta desarrollada a nivel básico.	
Estructura del área de formación de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> La responsabilidad de plan de formación recae en el departamento de RRHH. Su responsable con los distintos jefes de proyecto y con el fin de garantizar la capacitación y la formación de todas las personas que trabajan en cada proyecto, propone un plan de formación. El Plan de Formación propuesto está basado en la política que se describe en la oferta: Análisis de las necesidades de Formación, Planificación y preparación de las Sesiones Formativas, Impartición de las Sesiones Formativas, Evaluación de la Formación, Seguimiento y Mejora. Evaluación de la formación. 	1
	Propuesta desarrollada a nivel básico.	
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por debajo de la media.	6



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº2: Servicio de explotación tecnológica		
3. PLAN DE FORMACIÓN INICIAL Y CONTINUADA (DE 0 A 3 PUNTOS)	Licitador: ILUNION	P
Horas y contenido	<ul style="list-style-type: none">Formación inicial: En el supuesto de incorporación de personal nuevo al proyecto, por imposibilidad de promoción interna, se llevará a cabo una formación inicial, el objetivo básico del curso de Formación Inicial elaborado por el licitador es capacitar a los alumnos, mediante la adquisición de los conocimientos teórico-prácticos, técnicas, procedimientos y manejo de las aplicaciones informáticas propias de "1·1·2 Región de Murcia", necesarios para asegurar el correcto desempeño de la misión y funciones específicas que tenga asignadas.Formación continua: En esta empresa piensan que el desarrollo humano y profesional de nuestros empleados es la clave para el desarrollo de nuestra entidad; considerándose por tanto la formación como un pilar fundamental en la Dirección Estratégica de Recursos Humanos. El licitador propone, como mejora continua del Servicio, la impartición de cursos especializados y genéricos tanto para el ámbito tecnológico, como el de habilidades personales entendiendo que ambos redundarán en una mejora del servicio a prestar. La oferta de formación está a disposición del personal técnico perteneciente al servicio "1·1·2 Región de Murcia" que determine el director del CECARM. Se ofrecen los siguientes cursos, que serán consensuados con el servicio "1·1·2 Región de Murcia" tanto para la elección específica del curso, la empresa que lo impartirá, la distribución horaria del mismo, así como el personal asistente.<ul style="list-style-type: none">Se incluye una tabla descriptiva de la formación continua propuesta, indicando área, curso, horas, distribución teórico-práctica y herramientas. <p>La propuesta se considera adecuada porque la formación inicial y continua especificada es útil para el servicio.</p>	3
Distribución teórico-práctica	<ul style="list-style-type: none">Formación continua: se describe en la tabla indicada anteriormente. <p>La propuesta se considera adecuada porque la formación continua especificada es útil para el servicio.</p>	3
Herramientas a utilizar	<ul style="list-style-type: none">Formación continua: se describe en la tabla indicada anteriormente. <p>Propuesta desarrollada a nivel básico.</p>	1
Estructura del área de formación de la empresa	<ul style="list-style-type: none">El licitador pone a disposición del servicio "1·1·2 Región de Murcia" su estructura del área de formación, formada por una Directora de Recursos Humanos, un Responsable de Formación y tres Técnicos de Formación.Además, cualquier formación específica será contratada a las empresas especializadas en impartir dichas materias, siempre bajo la supervisión y validación del servicio "1·1·2 Región de Murcia". <p>La estructura de formación de la empresa es adecuada porque dispone de una Directora de Recursos Humanos, un Responsable de Formación y tres Técnicos de Formación y cualquier formación específica será contratada a las empresas especializadas en impartir dichas materias.</p>	3
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por debajo de la media.	10



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº2: Servicio de explotación tecnológica		
4. PLAN DE CALIDAD Y GESTIÓN DOCUMENTAL (DE 0 A 3 PUNTOS)	Licitador: ALTERNA	P
Metodología, seguimiento y evaluación continua del servicio	<ul style="list-style-type: none">• El licitador tiene implantado un sistema de gestión basado en un modelo bajo estructuras normativas ISO de alto nivel, diseñado según el esquema de gestión y dirección por procesos y con una configuración PDCA por ciclo de Demming, que se describe.• El SIG dispone de procedimientos documentados e implantados que establecen las metodologías para el seguimiento y evaluación del servicio. Se indican los documentos directamente relacionados.<ul style="list-style-type: none">- Seguimiento y medición de los procesos: se fundamenta en un Cuadro de Mandos de Indicadores. Se proponen algunos indicadores para el Cuadro de Mando de Gestión. En cuanto a seguridad de información, se plantean varios puntos de control e indicadores.- Evaluación del Servicio: otro mecanismo propuesto para la evaluación interna del servicio es el uso de listas de verificación por proceso que permiten comprobar, periódicamente, la conformidad con los requisitos establecidos. Se aportan varios ejemplos de Listas de Comprobación. <p>La propuesta se considera adecuada para el servicio porque el Sistema Integrado de Gestión propuesto por el licitador dispone de procedimientos documentados e implantados que establecen unas metodologías para el seguimiento y evaluación del servicio que se consideran apropiados.</p>	3
Herramientas de gestión de calidad	<p>Se plantean diversas herramientas de gestión de calidad, basadas en un enfoque a procesos de trabajo y en la consecución de un alto grado de satisfacción del cliente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Objetivos y revisión del SIG por la Dirección. Se describe el procedimiento propuesto.• Auditorías Internas. Se describe el proceso de auditoría interna propuesto, que abarcará todos los estándares que el Cliente tiene implantados y certificados según UNE-EN ISO 9001, ISO/IEC 27001 y UNE-ISO IEC 20000 para la gestión de la Calidad, la Seguridad de la Información y Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información.• Métodos de recopilación del nivel de satisfacción del Cliente. Se describe el procedimiento propuesto, diferenciando entre cliente externo (ciudadano / usuario de los servicios) y cliente interno (servicio de atención y coordinación de emergencias 112).• Desempeño de procesos: Documentación y tratamiento interno de incidencias del Servicio y No Conformidades. Se describe el tratamiento sobre las desviaciones identificadas, diferenciando entre Gestión de incidencias y Gestión de No Conformidades. <p>Las herramientas descritas son las más apropiadas porque están muy detalladas e incluyen la revisión del SIG por la Dirección, las auditorías internas, los métodos de recopilación del nivel de satisfacción del cliente y el tratamiento interno de las incidencias del servicio y no conformidades, considerando que aseguran una excelente gestión de la calidad del servicio.</p>	5
Herramientas de gestión documental	<ul style="list-style-type: none">• El SIG presenta una arquitectura documental tipo piramidal según el diagrama clásico (se representa).• El licitador dispone de un gestor documental basado en una plataforma que utiliza software gratuito. Se describen sus características y funcionalidades.• Además, como alternativas al gestor documental descrito, propone y describe los gestores documentales Nuxeo, Alfresco y Athento, para su valoración por la DGSE y se compromete a su implantación, configuración y posterior operación en el caso de que alguno de ellos sea seleccionado. <p>Las herramientas descritas se consideran muy apropiadas porque se dispone de un gestor documental muy adecuado y se propone como alternativa otros 3 gestores documentales distintos.</p>	4
Recursos y estructura del área responsable	<ul style="list-style-type: none">• El licitador describe su Dpto de Gestión y Mantto del SIG, aporta organigrama y describe los recursos humanos y materiales del área. <p>La descripción de los recursos y estructura del área responsable se considera adecuada para el servicio porque el organigrama y recursos</p>	3



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº2: Servicio de explotación tecnológica		
4. PLAN DE CALIDAD Y GESTIÓN DOCUMENTAL (DE 0 A 3 PUNTOS)	Licitador: ALTERNA	P
	humanos y materiales del Dpto de Gestión y Mantto del SIG del licitador se consideran apropiados para el servicio.	
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por encima de la media. Destacan las herramientas de gestión de calidad.	15



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº2: Servicio de explotación tecnológica		
4. PLAN DE CALIDAD Y GESTIÓN DOCUMENTAL (DE 0 A 3 PUNTOS)	Licitador: WALHALLA	P
Metodología, seguimiento y evaluación continua del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología de Proyecto. PMI. Para llevar a cabo las diferentes actividades y servicios contemplados en el pliego, se hará uso de forma generalizada de la Metodología PMBOK de Dirección y Gestión de Proyectos, desarrollado por el PMI. Se describe la citada metodología. • Metodología de Gestión del Servicio. ITIL e ISO 20.000. ITIL será el estándar de facto como referencia para todas las actividades de gestión de servicios, operaciones y aplicaciones. El Director de Proyecto será el responsable de que se lleven a cabo los procesos descritos, que se ajustan tanto a lo recomendado por ITIL como a lo exigido por la norma ISO 20.000 e ISO 9001:2000. • Informes de seguimiento y control. Se describen los informes previstos a tal fin (Informes de Seguimiento de Objetivos e Informes de Progreso) y las Actas de Reuniones. • Evaluación continua del servicio: <ul style="list-style-type: none"> - Preámbulo. Partiendo del objetivo estratégico de lograr la máxima satisfacción del cliente, el licitador describe su política prioritaria en esta materia y los pilares en que se fundamentan sus Planes de Calidad. - Garantías de Calidad en la Ejecución del Contrato. Se hace referencia a los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> • El Capítulo 4 (Plan de trabajo empresa-CARM) que indica la Metodología a seguir para la adecuada planificación y gestión del proyecto. • El Capítulo 7 (Plan de Transición) para garantizar la continuidad del servicio 1-1-2 Región de Murcia. • La puesta a disposición por el licitador de su Management Center para dar soporte y mantener operativo 24x7 las aplicaciones, sistemas informáticos y elementos de comunicaciones que son suministrados en el marco del proyecto. - Calidad en el mantenimiento tecnológico. Se describe el Proceso de Gestión de Incidencias. • Objetivos: el licitador fija como objetivo primordial dentro del plan de calidad y gestión documental el seguimiento y desarrollo de todos los ítems definidos en la Carta de Servicios del 1-1-2 Región de Murcia y la obtención de la certificación ISO 9001:2008 para el servicio de explotación tecnológica, siempre y cuando sea validado por los responsables del servicio de la DGSC. Se incluye un apartado describiendo la propuesta en relación con la Carta de Servicios. <p>Es la propuesta con la Metodología, seguimiento y evaluación continua del servicio más detallados y apropiados porque la Metodología PMBOK de Dirección y Gestión de Proyectos y la obtención de la certificación ISO 9001:2008 para el servicio de explotación tecnológica son una mejora en calidad muy importante para el citado servicio. También es muy beneficioso usar el estándar ITIL como estándar de facto como referencia para todas las actividades de gestión de servicios, operaciones y aplicaciones, los Informes de seguimiento y control previstos, y la evaluación continua del servicio.</p>	5
Herramientas de gestión de calidad	- Este apartado no se contempla en la propuesta.	0
Herramientas de gestión documental	• Se propone una arquitectura basada en algunas herramientas como Alfresco. Se describen las ventajas de la arquitectura y herramienta propuestas. Las herramientas de gestión documental son aceptables porque se propone una herramienta de gestión documental que se considera suficiente.	2
Recursos y estructura del área responsable	• Se propone el establecimiento de una Oficina de Calidad del Servicio con la misión de evaluar el servicio tecnológico y promover la mejora continua. • A continuación se describen las Personas que se pondrán a disposición del proyecto (tanto personal de la citada Oficina de Calidad del Servicio como personal del licitador), la misión y las acciones previstas de la Oficina de Calidad del Servicio (OCS) y las Capacidades y Aptitudes del personal al	3



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº2: Servicio de explotación tecnológica		
4. PLAN DE CALIDAD Y GESTIÓN DOCUMENTAL (DE 0 A 3 PUNTOS)	Licitador: WALHALLA	P
	Plan de calidad y gestión documental del proyecto.	
	La descripción de los recursos y estructura del área responsable se consideran adecuado para el servicio porque el establecimiento de una Oficina de Calidad del Servicio con la misión de evaluar el servicio tecnológico y promover la mejora continua se consideran apropiados para el servicio.	
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por encima de la media. Destaca en la metodología, seguimiento y evaluación continua del servicio.	10



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº2: Servicio de explotación tecnológica		
4. PLAN DE CALIDAD Y GESTIÓN DOCUMENTAL (DE 0 A 3 PUNTOS)	Licitador: FERROVIAL - AQUILINE	P
Metodología, seguimiento y evaluación continua del servicio	<ul style="list-style-type: none">El Plan de Calidad se establecerá utilizando como base y guía lo establecido en la Norma UNE-EN ISO 9001 y, en aquellos aspectos que les sea de aplicación, basada en el uso de las buenas prácticas definidas en estándares internacionales como PMBOOK y SCRUM. En la oferta se describe el Plan de Calidad.El seguimiento y control del servicio se realizará mediante la aplicación de gestión de proyectos REDMINE. Se indica lo que se podrá hacer mediante esta herramienta. Propuesta desarrollada a nivel básico.	1
Herramientas de gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none">Se diseñarán indicadores en base a la información obtenida en la herramienta REDMINE y a las herramientas de Monitorización.En base a la información de esta forma obtenida, aplicarán distintas herramientas de análisis y gestión de calidad, entre otras: diagramas causa-efecto y gráficos de control. Propuesta desarrollada a nivel básico.	1
Herramientas de gestión documental	<ul style="list-style-type: none">Toda la gestión documental será recogida en una plataforma DokuWiki, que se describe en la oferta.Procedimientos y herramientas de la gestión documental. Se elaborará un procedimiento que regule aspectos relacionados con la creación, la incorporación y la gestión de documentos en el 1-1-2 mediante la utilización de un Sistema de Gestión de Documentos de Archivo (SGDA), que se describe ampliamente en la oferta. Las herramientas descritas se consideran muy apropiadas porque toda la gestión documental será recogida en una plataforma DokuWiki y se elaborará un procedimiento que regule aspectos relacionados con la creación, la incorporación y la gestión de documentos en el 1-1-2 mediante la utilización de un Sistema de Gestión de Documentos de Archivo (SGDA), lo cual se considera muy bueno para la gestión documental del servicio.	4
Recursos y estructura del área responsable	<ul style="list-style-type: none">El área de Calidad afecta al servicio se apoyará en los servicios centrales de las empresas integrantes de la UTE, que se encuentran certificadas por las normas ISO 9001 e ISO 14000.Se aporta organigrama de la estructura propuesta. Los recursos y estructura del área responsable son aceptables porque las empresas integrantes de la UTE se encuentran certificadas por las normas ISO 9001 e ISO 14000 y el organigrama de la estructura propuesta es suficiente.	2
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por debajo de la media.	8



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº2: Servicio de explotación tecnológica		
4. PLAN DE CALIDAD Y GESTIÓN DOCUMENTAL (DE 0 A 3 PUNTOS)	Licitador: METAENLACE	P
Metodología, seguimiento y evaluación continua del servicio	<ul style="list-style-type: none">El sistema de gestión de calidad del licitador es conforme con la norma UNE-EN-ISO 9001:2008 y UNE EN-ISO 20000-1, que aseguran y garantizan la calidad de los productos y servicios desarrollados por el licitador.El licitador nombrará a una persona encargada de supervisar la calidad en los trabajos, y deberá constituirse (de forma conjunta con el CECARM) un equipo de calidad para la supervisión de los trabajos.Metodología de gestión de proyectos. Se describe la forma de actuar, totalmente complementaria a la que pueda disponer la CARM, al comienzo, a lo largo de ejecución y al final del proyecto, incluyendo las actuaciones previstas del jefe de proyecto.Plan de mejora continua. Se describe el objetivo, las mediciones y la metodología propuesta.Análisis de riesgo y Plan de Acción. Se determinan los posibles riesgos que se pueden producir durante el servicio y se propone el plan de Acción asociado. <p>La Metodología, seguimiento y evaluación continua del servicio se consideran muy apropiadas porque el sistema de gestión de calidad propuesto por el licitador incluye la constitución de un equipo de calidad, una metodología de gestión de proyecto, un plan de mejora continua y un análisis de riesgo y plan de acción asociado, por lo que se considera que asegura y garantiza la calidad del servicio.</p>	4
Herramientas de gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none">El licitador ha extraído lo mejor de ITIL y lo ha adaptado según el servicio requerido. En base a la experiencia en este tipo de servicios, ha desarrollado la Implantación de Gestión del Servicio de Mantenimiento y Soporte.Procedimientos y seguimiento del servicio: el licitador indica los procedimientos más importantes y relevantes que se implantarán. <p>Las herramientas de gestión de calidad se consideran adecuadas para el servicio porque el uso de la herramienta ITIL y la Implantación de Gestión del Servicio de Mantenimiento y Soporte se considera que aseguran una buena gestión de la calidad del servicio.</p>	3
Herramientas de gestión documental	<ul style="list-style-type: none">El licitador utiliza fundamentalmente herramientas de software libre para la elaboración de los documentos relacionados con el proyecto, en concreto OpenOffice como paquete ofimático.Opcionalmente y en función de las necesidades y disponibilidad de tiempo se podrá implementar una wiki para recoger la información relativa a los procesos más comunes, habilitar un área de preguntas frecuentes para los usuarios del sistema. <p>Propuesta desarrollada a nivel básico.</p>	1
Recursos y estructura del área responsable	<ul style="list-style-type: none">Es responsabilidad del Jefe de proyecto asegurar que se ejecuta las tareas establecidas en el plan de calidad del proyecto.Por otra parte desde el departamento de calidad del licitador se realizarán auditorías a fin de asegurar la calidad del servicio que se está prestando. Se aporta descripción de las Auditorías de calidad y Auditorías de servicio. <p>Propuesta desarrollada a nivel básico.</p>	1
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por encima de la media.	9



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº2: Servicio de explotación tecnológica		
4. PLAN DE CALIDAD Y GESTIÓN DOCUMENTAL (DE 0 A 3 PUNTOS)	Licitador: ILUNION	P
Metodología, seguimiento y evaluación continua del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Se describe el compromiso del grupo empresarial ILUNION con la implantación de Sistemas de Calidad.• El licitador tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión conforme a las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 e ISO 27001:2014.• Se describen los factores clave hacia los que está orientado el Sistema Integrado de Gestión del licitador y los objetivos generales.• El Plan de Calidad que propone el licitador a desarrollar en el Servicio 1-1-2 Región de Murcia está basado en el ciclo de mejora continua o ciclo PDCA en que se basan los sistemas de gestión, que se resume. Propuesta desarrollada a nivel básico.	1
Herramientas de gestión de calidad	- Este apartado no se contempla en la propuesta.	0
Herramientas de gestión documental	<ul style="list-style-type: none">• Se impone la necesidad de contar con un sistema de gestión documental y archivo que permita el control de los procesos relacionados con la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de los documentos de la organización. Dicho control se plasma en el Procedimiento de Planificación y Organización Documental, que se describe en la oferta.• Relacionado con lo anterior, se propone:<ul style="list-style-type: none">- La configuración de un Cuadro de Clasificación Documental organizado jerárquicamente.- Desarrollar internamente una herramienta informática puesta a disposición de todo el personal del Servicio "1-1-2 Región de Murcia" para facilitar el acceso a un servidor documental a través de una red propia. Propuesta desarrollada a nivel básico.	1
Recursos y estructura del área responsable	- Este apartado no se contempla en la propuesta.	0
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por debajo de la media.	2