



Informe de valoración del sobre nº 2: Criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor

Servicio de soporte de la nueva plataforma de Administración Electrónica de la CARM

Expediente de contratación 25/2019 (45/2018)

Referencia	PAECARM-valoini-191125-Soporte nueva eA Valoración Sobre 2.docx
Creación	martes, 25 de noviembre de 2019
Autor(es)	Comisión Técnica de Valoración

25/11/2019 14:07:28

25/11/2019 13:56:48 | GALLAN PEDREÑO, JORGE

PINA CORONADO, RAFAEL JESUS

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-8f6b0586b-0f84-6c9b-a724-0050569b6280





ÍNDICE

1. Introducción.....	3
2. Comisión Técnica de Valoración	3
2.1. Miembros	3
2.2. Sistemática de trabajo	3
3. Criterios de adjudicación aplicados por la Comisión	5
3.1. Criterios de adjudicación sobre 2, recogidos en el PCAP.....	5
3.2. Aclaración y detalle de los criterios adoptados	7
3.2.1. B.1 - Solución técnica propuesta (hasta 35 puntos)	7
a) B.1.1 – Grado de comprensión del contrato (hasta 5 puntos)	7
b) B.1.2 – Gestión de Incidentes (hasta 4 puntos)	8
c) B.1.3 – Gestión de Problemas (hasta 4 puntos)	8
d) B.1.4 – Gestión del Cambio (hasta 4 puntos)	8
e) B.1.5 – Gestión de Solicitudes (hasta 4 puntos).....	9
f) B.1.6 – Gestión del Conocimiento (hasta 4 puntos)	9
g) B.1.7 – Plan de Seguimiento del Proyecto (hasta 5 puntos).....	9
h) B.1.8 – Plan de Calidad del Proyecto (hasta 5 puntos)	9
3.2.2. B.2 – Prestaciones adicionales (hasta 10 puntos)	11
a) B.2.1 – Formación al personal de la CARM (hasta 5 puntos)	11
b) B.2.2 – Consultoría especializada (hasta 5 puntos)	11
4. Valoración	12
4.1. Valoración del Criterio B.1 – Solución técnica propuesta	12
4.2. Valoración del Criterio B.2 – Prestaciones adicionales.....	14
4.3. Conclusiones	16

PINA CORONADO, RAFAEL JESUS 25/11/2019 13:56:48 GALIAN PEBRENO, JORGE 25/11/2019 14:07:28
 Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-8f0d058cb-0f84-6c9b-a724-0050569b6280





1. Introducción

El presente documento refleja la valoración del sobre nº 2 (Criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor) de las ofertas presentadas por los licitadores al expediente de contratación 25/2019 (45/2018), "Servicio de soporte de la nueva plataforma de Administración Electrónica de la CARM", según los criterios establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, PCAP).

2. Comisión Técnica de Valoración

2.1. Miembros

- Rafael Pina Coronado
 - Puesto: Técnico Responsable
 - Consejería: Presidencia y Hacienda
- Jorge Galián Pedreño
 - Puesto: Analista de Aplicaciones
 - Consejería: Presidencia y Hacienda

2.2. Sistemática de trabajo

El 26 de julio de 2019, la Comisión Técnica de Valoración recibe por correo electrónico la documentación de las ofertas presentadas.

- Sede de la Comisión
Locales de la Dirección General de Informática Corporativa, en el Edificio Administrativo Infante, sito en la Avenida Infante Don Juan Manuel, 14.
- Comprensión del pliego
Se hace una lectura inicial y conjunta del pliego, con el fin de resolver aquellas dudas que pudieran surgir.
- Revisión de la documentación
Se procede a revisar toda la documentación aportada por los ofertantes. En la siguiente tabla se muestran los datos de las diferentes empresas que han presentado las ofertas y el nombre abreviado con el que nos referiremos a ellas en este documento:

Datos de las empresas licitadoras	NIF	Nombre Abreviado
Capgemini España, S.L.	B08377715	Capgemini
Global Rosetta, S. L. (Getronics)	B86867710	Getronics
MetaEnlace Sistemas de Información, S. L.	B30766620	Metaenlace
Oesía Networks SL	B95087482	Oesía

- Proceso de valoración
Se realiza en primer lugar una lectura de las ofertas presentadas y una valoración de las mismas por parte de cada uno de los miembros de la Comisión.





Posteriormente se realiza una lectura conjunta de cada una de las ofertas y se comenta y justifica la puntuación que cada uno de los miembros de la Comisión ha puesto, con objeto de enriquecer el resultado final.

Una vez revisada la documentación de una oferta para un apartado, se puntúa de forma conjunta cada uno de los subapartados y se suma.

En el apartado 4 de este documento se muestra la valoración completa, apartado por apartado.

- Elaboración del informe final

Todos los componentes de la Comisión Técnica de Valoración asumen y firman la totalidad del presente informe.

25/11/2019 14:07:28

GALLAN PEDREÑO, JORGE

PINA CORONADO, RAFAEL JESUS

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-8f6d058cb-0f84-6c9b-a724-0050569b6280



3. Criterios de adjudicación aplicados por la Comisión

3.1. Criterios de adjudicación sobre 2, recogidos en el PCAP

[Extraídos del "Anexo I, Apartado K – Criterios de Adjudicación" del PCAP]

B. CRITERIOS DEPENDIENTES DE UN JUICIO DE VALOR

B.1. Solución técnica propuesta. (Hasta 35 puntos, juicio de valor). Sobre 2

Valoración técnica de la solución aportada.

En este criterio se tendrá en cuenta el grado de comprensión del contrato, la solución propuesta para llevar a cabo el objeto del contrato así como la metodología de seguimiento y las medidas dispuestas para asegurar la correcta ejecución del contrato.

En relación al grado de comprensión del contrato, se valorará la descripción que se haga del mismo. (Hasta 5 puntos)

En relación a la solución propuesta se considerará cómo se implantan los siguientes procesos ITIL relacionados con el mantenimiento de desarrollos informáticos:

- *Gestión de Incidentes: Actividades para identificar, analizar y corregir los incidentes en el servicio prestado. (Hasta 4 puntos)*
- *Gestión de Problemas: Actividades para resolver la causa raíz de incidentes y minimizar el impacto negativo de los mismos así como para prevenir la recurrencia de incidentes relacionados con estos errores. (Hasta 4 puntos)*
- *Gestión del Cambio: Actividades para asegurar que métodos y procedimientos estándar se usan en las modificaciones de los desarrollos informáticos, para minimizar el número y el impacto de los incidentes relacionados con dichas modificaciones. (Hasta 4 puntos)*
- *Gestión de Solicitudes: Actividades para la correcta gestión de las peticiones recibidas de los usuarios (cambios estándar y peticiones de información). (Hasta 4 puntos)*
- *Gestión del Conocimiento: Actividades para la creación, difusión y uso de la documentación relacionada con el servicio prestado. (Hasta 4 puntos)*

En relación a la metodología de seguimiento y las medidas dispuestas por el licitador para asegurar la correcta ejecución del contrato, se tendrá en cuenta:

- *Plan de Seguimiento del Proyecto: Se valorará la periodicidad y estructuración de las reuniones de seguimiento así como los documentos que se generarán en relación con las mismas, en particular la documentación previa a las reuniones y las actas. (Hasta 5 puntos)*
- *Plan de Calidad del Proyecto: Se valorará el conjunto de medidas a aplicar para asegurar la calidad de los trabajos y el mecanismo para asegurar su cumplimiento. (Hasta 5 puntos)*



El umbral mínimo de puntuación necesaria para continuar en el proceso selectivo es de 17,5 puntos en el criterio de adjudicación "B.1 Solución técnica propuesta".

B.2. Prestaciones adicionales. (Hasta 10 puntos, juicio de valor). Sobre 2

Cada ítem (curso de formación, materia de consultoría) de las prestaciones adicionales presentadas se valorará a precio de mercado (valor que podrá no coincidir con la estimación propuesta por el licitador). Esta valoración económica se ponderará con un coeficiente comprendido entre cero y la unidad, según sea la adecuación al objeto del contrato:

- Proposición no valorable, o nada adecuada: 0,00*
- Proposición medianamente adecuada: 0,50*
- Proposición muy adecuada: 1,00*

Para cada apartado se asignará 0 puntos a la oferta que no presente prestaciones adicionales o se le hayan valorado económicamente en cero euros (0 €).

Se asignará el total de la puntuación del criterio a la oferta cuyas prestaciones adicionales hayan recibido la mayor valoración económica en dicho apartado.

Al resto de ofertas se les asignará una puntuación calculada de modo lineal entre las cantidades correspondientes a 0 y el total de la puntuación del criterio.

Los apartados valorables son:

- Formación al personal de la CARM (hasta 5 puntos, juicio de valor)*

Se valorarán los cursos ofertados por las empresas para los usuarios de la plataforma de Administración Electrónica. Para cada curso se indicará el número de ediciones del mismo así como el número de horas.

Cada edición será de 20 alumnos, indicándose en la oferta el perfil profesional del formador (al menos su titulación y años de experiencia en formación) así como una descripción (temario) de cada curso.

Se utilizará la siguiente tabla en la oferta:

Curso	Ediciones	Horas por edición
AAAA	XX	YY

- Consultoría especializada (hasta 5 puntos, juicio de valor)*

Se valorará la disponibilidad de un número de horas de consultoría especializada en conocimientos no requeridos en el pliego de prescripciones técnicas pero relacionados con él y de interés para la CARM (como perfiles mixtos desarrollo-sistemas, soportes de segundo nivel de proveedores de software o perfiles expertos en metodologías/calidad/seguridad/materia normativa).

Se utilizará la siguiente tabla en la oferta:

Materia de la consultoría	Horas
Materia 1	XX
Materia 2	YY



De todo ello, se obtiene la siguiente **tabla resumen de criterios de adjudicación del sobre 2**:

	Ponderación	Tipo valoración
B. Criterios dependientes de un juicio de valor		
B.1 Solución técnica propuesta	35	Juicio de valor
B.2 Prestaciones adicionales	10	Juicio de valor

3.2. Aclaración y detalle de los criterios adoptados

Vistas distintas posibilidades, se establecen las siguientes pautas para la asignación de las puntuaciones de los criterios de adjudicación:

3.2.1. B.1 - Solución técnica propuesta (hasta 35 puntos)

En este apartado se valorará técnicamente la solución propuesta por el licitador para llevar a cabo el objeto del contrato, con una puntuación máxima de 35 puntos.

Al consistir éste en el soporte evolutivo, adaptativo, correctivo y perfectivo de la plataforma de Administración Electrónica implantada en la CARM debido a la ejecución del Plan Estratégico de Administración Electrónica de la CARM, la puntuación de este apartado se centrará en el grado de comprensión del contrato, cómo se implantan los procesos ITIL relacionados con el soporte/mantenimiento de la plataforma de Administración Electrónica así como la metodología de seguimiento y las medidas dispuestas para asegurar la correcta ejecución del contrato, dividiéndose este criterio en los siguientes apartados o subcriterios:

Subcriterio	Reparto
B.1.1 - Grado de comprensión del contrato	5
B.1.2 - Gestión de Incidentes	4
B.1.3 - Gestión de Problemas	4
B.1.4 - Gestión del Cambio	4
B.1.5 - Gestión de Solicitudes	4
B.1.6 - Gestión del Conocimiento	4
B.1.7 - Plan de Seguimiento del Proyecto	5
B.1.8 - Plan de Calidad del Proyecto	5

Para cada uno de los procesos ITIL se seguirán las especificaciones de ITIL v3 2011:

a) B.1.1 – Grado de comprensión del contrato (hasta 5 puntos)

Se podrá valorar con hasta 5 puntos la descripción que el licitador haga del contrato, de acuerdo al pliego de prescripciones técnicas.

En concreto se tendrá en cuenta el conocimiento que el licitador demuestre del entorno funcional y tecnológico de la nueva plataforma de Administración Electrónica, así como la descripción detallada de las fases del contrato.





b) B.1.2 – Gestión de Incidentes (hasta 4 puntos)

Se podrán valorar con hasta 4 puntos las actividades detalladas por el licitador para identificar, analizar y corregir los incidentes en el servicio prestado.

En concreto, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos relacionados con una adecuada Gestión de Incidentes:

- Resolver el incidente que causa la interrupción del servicio de manera rápida y eficaz (cumpliendo los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos)
- Hacer uso de modelos de incidencia para optimizar el proceso de resolución cuando se presentan incidentes recurrentes
- Documentar los modelos de incidencia en el Sistema de Gestión del Conocimiento
- Identificar oportunidades de mejora que permitan la resolución de dichas incidencias lo más rápido posible y con un elevado grado de satisfacción del usuario

c) B.1.3 – Gestión de Problemas (hasta 4 puntos)

Se podrán valorar con hasta 4 puntos las actividades detalladas por el licitador para resolver la causa raíz de incidentes y minimizar el impacto negativo de los mismos, así como para prevenir la recurrencia de incidentes relacionados con estos errores.

En concreto, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos relacionados con una adecuada Gestión de Problemas:

- Identificar la existencia de un problema
- Proporcionar soluciones temporales (*workaround*) que resuelvan los incidentes que se producen como consecuencia del problema detectado y encontrar la causa raíz de las mismas
- Implementar la solución definitiva al problema detectado, junto con su documentación
- Realizar una Gestión de Problemas tanto reactiva como proactiva

d) B.1.4 – Gestión del Cambio (hasta 4 puntos)

Se podrán valorar con hasta 4 puntos las actividades detalladas por el licitador para asegurar qué métodos y procedimientos estándar se usan en las modificaciones de los desarrollos informáticos y minimizar el número e impacto de los incidentes relacionados con dichas modificaciones.

En concreto, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos relacionados con una adecuada Gestión del Cambio:

- Evaluar y planificar el cambio para asegurar que se haga de forma eficiente, con calidad y continuidad del servicio, controlando riesgos
- Considerar la actualización y un correcto despliegue en Producción, tanto de código fuente como de documentación asociada y batería de pruebas





e) B.1.5 – Gestión de Solicitudes (hasta 4 puntos)

Se podrán valorar con hasta 4 puntos las actividades detalladas por el licitador para la correcta gestión de las peticiones recibidas de los usuarios (cambios estándar y peticiones de información).

En concreto, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos relacionados con una adecuada Gestión de Solicitudes:

- Atender y resolver las solicitudes de servicio que se produzcan de acuerdo a estándares e identificando oportunidades de mejora
- Documentar las políticas y procedimientos asociados a la resolución de dichas solicitudes

f) B.1.6 – Gestión del Conocimiento (hasta 4 puntos)

Se podrán valorar con hasta 4 puntos las actividades detalladas por el licitador para la creación, difusión y uso de la documentación relacionada con el servicio prestado.

En concreto, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos relacionados con una adecuada Gestión del Conocimiento:

- Ha de colaborar estrechamente con los otros procesos de gestión para documentar y analizar:
 - Los incidentes detectados y las soluciones aportadas (Gestión de Incidentes)
 - Los problemas detectados y sus soluciones (Gestión de Problemas)
 - Los cambios estándar y las peticiones de información solicitadas por los usuarios (Gestión de Solicitudes)
 - Las modificaciones del código fuente, documentación técnica, manuales de usuario y formación, baterías de pruebas, tests de monitorización y CMDB (Gestión del Cambio)

g) B.1.7 – Plan de Seguimiento del Proyecto (hasta 5 puntos)

Se podrá valorar con hasta 5 puntos:

- Las reuniones de seguimiento y su periodicidad
- Los documentos o informes obtenidos en relación con las mismas (documentación previa a las reuniones y actas)

h) B.1.8 – Plan de Calidad del Proyecto (hasta 5 puntos)

Se podrá valorar con hasta 5 puntos las medidas propuestas por el licitador para asegurar la calidad de los trabajos, en concreto:

- Existencia de un plan (mejora continua, estructuración del equipo para dar cobertura continua al servicio)
- Métricas (mediciones de la Calidad -cumplimiento de SLAs, uso de software que mida la calidad de lo producido dando resultados de la misma, no superación del número de bugs del software desarrollado por la empresa)





antecesora y trabajar en reducirlo-. Ante desviaciones en los resultados de las métricas, documentar y corregir)

- Auditorías con el fin de analizar la calidad del software desarrollado (batería de pruebas, estado de los entregables –ausencia, completitud o corrección de los mismos-)
- Encuestas (a los usuarios y a los responsables de la plataforma de Administración Electrónica, técnicos y funcionales)
- Documentación
- Adecuación a estándares de Calidad

En este punto no se valora que el licitador esté certificado en estándares de Calidad, sino que se adecúe a ellos. También se tendrá en cuenta la utilización de buenas prácticas metodológicas y de desarrollo de software. Sin embargo, no se considerarán las adecuaciones a estándares que no estén relacionados con la Calidad (medioambientales, de seguridad, energéticos,...)

Entre los estándares y conjuntos de buenas prácticas valorables se encuentran:

- ISO 20000 - Estándar internacional de Gestión de Servicios TI que define los requisitos que debe cumplir una organización para proporcionar servicios a sus clientes con un nivel aceptable de calidad
- ISO 9000 – Estándar internacional de Gestión de la Calidad que describe los conceptos y los principios fundamentales de la misma, especificando la forma en que una organización aplica sus estándares de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio
- ISO 9126 – Estándar internacional que recoge las particularidades del modelo de Calidad del producto software. Atributos de Calidad del Software (funcionalidad, confidencialidad, usabilidad, eficiencia, facilidad de mantenimiento, portabilidad)
- ISO 25000 – Estándar internacional para la Evaluación y Especificación de Requisitos de Calidad del Software, resultado de la evolución de las normas ISO 9126 e ISO 14598
- CMMI (Capability Maturity Model Integration) como modelo para la mejora y evaluación de procesos para el desarrollo, mantenimiento y operación de sistemas de software
- Integración continua y control de versiones como conjunto de buenas prácticas de desarrollo de software que permite mejorar la calidad del software
- SCRUM como conjunto de buenas prácticas metodológicas para un marco de desarrollo ágil, potenciando el trabajo en equipo para incrementar la calidad del resultado





3.2.2. B.2 – Prestaciones adicionales (hasta 10 puntos)

En este apartado se valorarán las prestaciones adicionales ofrecidas por el licitador, con una puntuación máxima de 10 puntos, dividiéndose este criterio en los siguientes apartados o subcriterios:

Subcriterio	Reparto
B.2.1 – Formación al personal de la CARM	5
B.2.2 – Consultoría especializada	5

Para cada uno de ellos se puntuará:

a) B.2.1 – Formación al personal de la CARM (hasta 5 puntos)

Se podrán valorar con hasta 5 puntos los cursos de formación presentados por el licitador, teniendo en cuenta que:

- Se ha considerado como precio de mercado 60,00 €/hora (que se corresponde con el precio pagado a un profesor por la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública –EFIAP- por cada hora de formación)
- El coeficiente de ponderación se ha aplicado por curso ofrecido (0: no aporta nada / 0,50: podría ser útil / 1: muy útil)
- Para la obtención del precio de mercado ponderado se ha aplicado la fórmula número de ediciones x número de horas x coeficiente de ponderación por curso
- En caso de que algún licitador ofrezca ediciones de un curso para un número menor o mayor de alumnos de los indicados en el PCAP (20 alumnos/edición), se ajustarán proporcionalmente las horas por edición presentadas para el mismo

b) B.2.2 – Consultoría especializada (hasta 5 puntos)

Se podrán valorar con hasta 5 puntos las consultorías ofrecidas por el licitador, teniendo en cuenta que:

- Se ha considerado como precio de mercado 27,20 €/hora (que se corresponde con el precio pagado por hora a un consultor según el PCAP)
- El coeficiente de ponderación se ha aplicado por consultoría ofrecida (0: no aporta nada / 0,50: podría ser útil / 1: muy útil)
- Para la obtención del precio de mercado ponderado se ha aplicado la fórmula número de horas x coeficiente de ponderación por consultoría





4. Valoración

4.1. Valoración del Criterio B.1 – Solución técnica propuesta

Las puntuaciones obtenidas por las empresas licitadoras en cada uno de los subapartados son las que se detallan en la siguiente tabla:

	Puntos	CapGemini	Getronics	Metaenlace	Oesía
		Resultado	Resultado	Resultado	Resultado
Grado de comprensión del contrato	5	3,0	3,0	2,0	4,0
Gestión de Incidentes	4	3,5	3,5	1,5	3,5
Gestión de Problemas	4	3,5	3,5	1,5	3,5
Gestión del Cambio	4	3,5	3,5	1,5	3,5
Gestión de Solicitudes	4	3,5	3,0	1,5	3,5
Gestión del Conocimiento	4	3,5	3,0	1,5	3,0
Plan de Seguimiento del Proyecto	5	4,0	4,0	2,0	4,0
Plan de Calidad del Proyecto	5	3,5	2,0	1,0	4,0
Totales	35	28,00	25,50	12,50*	29,00

* La empresa Metaenlace no supera el umbral mínimo (17,5 puntos) para continuar en el proceso selectivo, recogido en la página 79 del PCAP.

Justificación de la puntuación

➤ Grado de comprensión del contrato

La empresa Oesía describe muy detalladamente el objeto del contrato y su encaje en el entorno funcional y tecnológico de la nueva plataforma de Administración Electrónica, por lo que obtiene 4 puntos.

Las empresas CapGemini y Getronics describe correctamente el ámbito del contrato, por lo que obtienen 3 puntos.

La empresa Metaenlace describe someramente el objeto del contrato y obvia el entorno tecnológico y funcional de las aplicaciones y servicios implantadas fuera del entorno WebLogic, que se describen en el PPT; por lo que obtiene 2 puntos.

➤ Gestión de Incidentes

Las empresas CapGemini, Getronics y Oesía explican muy detalladamente el proceso general de Gestión de Incidentes aplicándolo al objeto del contrato, por lo que obtienen 3,5 puntos.

La empresa Metaenlace hace una mera descripción literal del proceso sin contextualizarlo al objeto del contrato, por lo que obtiene 1,5 puntos.

➤ Gestión de Problemas

Las empresas CapGemini, Getronics y Oesía explican muy detalladamente el proceso general de Gestión de Problemas aplicándolo al objeto del contrato, por lo que obtienen 3,5 puntos.

La empresa Metaenlace hace una mera descripción literal del proceso sin contextualizarlo al objeto del contrato, por lo que obtiene 1,5 puntos.





➤ Gestión del Cambio

Las empresas CapGemini, Getronics y Oesía explican muy detalladamente el proceso general de Gestión del Cambio aplicándolo al objeto del contrato, por lo que obtienen 3,5 puntos.

La empresa Metaenlace hace una mera descripción literal del proceso sin contextualizarlo al objeto del contrato, por lo que obtiene 1,5 puntos.

➤ Gestión de Solicitudes

Las empresas CapGemini y Oesía explican muy detalladamente el proceso general de Gestión de Solicitudes aplicándolo al objeto del contrato, por lo que obtienen 3,5 puntos.

La empresa Getronics explica correctamente el proceso de Gestión de Solicitudes pero los riesgos identificados no se corresponden al proceso y no incluye la necesidad de recoger el grado de satisfacción del usuario con la ejecución de su petición, por lo que obtiene 3 puntos.

La empresa Metaenlace hace una mera descripción literal del proceso sin contextualizarlo al objeto del contrato, por lo que obtiene 1,5 puntos.

➤ Gestión del Conocimiento

La empresa CapGemini describe muy detalladamente el proceso general de Gestión del Conocimiento aplicándolo al objeto del contrato, por lo que obtienen 3,5 puntos.

Las empresas Getronics y Oesía detallan este proceso de manera bastante adecuada, aunque con alguna carencia, por lo que obtienen 3 puntos.

La empresa Metaenlace hace una mera descripción literal del proceso sin contextualizarlo al objeto del contrato, por lo que obtiene 1,5 puntos.

➤ Plan de Seguimiento del Proyecto

Las empresas CapGemini, Getronics y Oesía explican exhaustivamente este plan, detallando las reuniones de seguimiento y su periodicidad, así como los documentos e informes obtenidos en relación con las mismas, para todas las fases del contrato, por lo que obtiene 4 puntos.

La empresa Metaenlace explica de forma incompleta el plan, sin detallar los objetivos, las funciones y los participantes de las distintas reuniones, por lo que obtiene 2 puntos.

➤ Plan de Calidad del Proyecto

La empresa Oesía presenta un Plan de Calidad completo adecuado a los estándares de Calidad, con controles de aseguramiento de la misma, manteniendo una política de mejora continua del servicio, con auditorías, documentación y encuestas muy adecuadas, por lo que obtiene 4 puntos.

La empresa Capgemini describe en profundidad este Plan, sin incluir la realización de encuestas ni detallar herramientas para la realización de las pruebas propuestas, por lo que obtiene 3,5 puntos.

La empresa Getronics describe de manera incompleta este Plan, sin incluir la realización de encuestas, una gestión de riesgos del proyecto y un plan de mejora continua, por lo que obtiene 2 puntos.



La empresa Metaenlace hace una mera descripción literal del proceso de Validación y Pruebas del Servicio que no forma por sí solo un Plan de Calidad, por lo que obtiene 1 punto.

4.2. Valoración del Criterio B.2 – Prestaciones adicionales

Siguiendo los criterios establecidos en el punto 3.2.2 de este informe, las puntuaciones obtenidas por las empresas licitadoras en cada uno de los subapartados son las que se detallan en la siguiente tabla:

	Puntos	Cappemini		Getronics		Oesía		Máximo
		Precio mercado ponderado	Puntos	Precio mercado ponderado	Puntos	Precio mercado ponderado	Puntos	
Formación personal CARM	5	8.880,00	1,19	37.440,00	5,00	35.520,00	4,74	37.440,00
Consultoría especializada	5	2.339,20	1,13	10.336,00	5,00	9.248,00	4,47	10.336,00
Totales	10	2,32		10,00		9,22		

La empresa Metaenlace no ha sido valorada en este apartado al no haber superado el umbral mínimo (17,5 puntos) en el criterio de adjudicación "B.1 Solución técnica propuesta", tal y como se requiere en la página 79 del PCAP.

Justificación de la puntuación

➤ Formación al personal de la CARM

Los cursos ofrecidos por los distintos licitadores son:

CapGemini

Curso	Ediciones	Horas por edición	Coef. pond.	Precio ponderado
De ITIL V3 a ITIL V4	2	4	0,5	240,00 €
Integración de aplicaciones con Sandra.	3	8	1	1.440,00 €
Integración de aplicaciones con servicios de Adm. Electrónica.	2	8	1	960,00 €
Construcción de formularios con uFormularios	2	12	1	1.440,00 €
Dexel. Parametrización de procedimientos.	5	8	1	2.400,00 €
Delfos	5	8	1	2.400,00 €
Total				8.880,00 €

Getronics

Curso	Ediciones	Horas por edición	Coef. pond.	Precio ponderado
Gestión de Servicios comunes de los procesos de tramitación electrónica	12	12	1	8.640,00 €
Gestión de expedientes electrónicos (Aplicación DEXEL)	8	8	1	3.840,00 €
Procesos de la Gestión Documental (Aplicación SANDRA)	8	8	1	3.840,00 €
Gestión directa de expedientes en DELFOS	8	8	1	3.840,00 €





Gestor de Notificaciones Telemáticas	8	8	1	3.840,00 €
Uso de la Plataforma de Registro – Registr@-RM	8	8	1	3.840,00 €
Fundamentos técnicos de la identificación y la firma electrónica	8	8	1	3.840,00 €
Fundamentos normativos y legales de la firma electrónica en las Administraciones Públicas	8	8	0,5	1.920,00 €
Uso de Portafirmas	8	5	1	2.400,00 €
Formación para el soporte al usuario de los componentes de usuario de la Plataforma Integral de Servicios de Firma Electrónica	3	16	0,5	1.440,00 €
Total				37.440,00 €

Oesía

Curso	Ediciones	Horas por edición	Coef. pond.	Precio ponderado
Presencial: Servicios comunes, Ciudadanos y Empresas	4	16	1	3.840,00 €
Presencial: Servicios y aplicaciones para empleados.	10	4	1	2.400,00 €
Online: Servicios comunes, Ciudadanos y Empresas	10	16	1	9.600,00 €
Online: Servicios y aplicaciones para empleados.	10	4	1	2.400,00 €
Presencial: Formación avanzada sobre nuevos servicios eA	12	4	1	2.880,00 €
Online: Formación avanzada sobre nuevos servicios eA	60	4	1	14.400,00 €
Total				35.520,00 €

➤ Consultoría especializada

Las consultorías ofrecidas por los distintos licitadores son:

CapGemini

Materia de la consultoría	Horas	Coef. pond.	Precio ponderado
Soporte de experto en tecnologías de desarrollo con contenedores: Docker, Kubernetes, OpenShift	40	1	1.088,00 €
Soporte de ingeniero DevOps	20	1	544,00 €
Desarrollo seguro de aplicaciones	16	1	435,20 €
Cumplimiento y aplicación normativa del ENS y del RGPD	16	0,5	217,60 €
Iniciación a RPA (Robotic Process Automation)	4	0,5	54,40 €
Total			2.339,20 €

Getronics

Materia de la consultoría	Horas	Coef. pond.	Precio ponderado
Consultoría en Materia de Adecuación al Esquema Nacional de Seguridad	120	0,5	1.632,00 €
Consultoría en Materia de Cumplimiento de las leyes 39 y 40 / 2015	120	0,5	1.632,00 €



Consultoría Tecnológica en materia de soluciones y servicios de la AGE para el impulso a la Administración Electrónica (@firma, CI@ve, INSIDE, Archive, GEISER, DIR3, Represent@, SCSP, etc.)	120	0,5	1.632,00 €
Consultoría Metodológica para la adopción de estrategias ágiles de desarrollo y mantenimiento de software basadas en SCRUM y paradigmas de operación DevOps	100	1	2.720,00 €
Consultoría Tecnológica para el diseño y desarrollo de arquitecturas basadas en microservicios y el uso de contenedores con las principales tecnologías del mercado (RedHat Openshift, Kubernetes)	100	1	2.720,00 €
Consultoría Tecnológica para la integración de Blockchain en los procesos de negocio de la CARM	100	0	0,00 €
Total			10.336,00 €

Oesía

Materia de la consultoría	Horas	Coef. pond.	Precio ponderado
Consultoría en procedimientos administrativos (incluyendo servicios horizontales a consumir) Funcionales y técnicos en servicios de la AGE: SIR, GEISER, AFIRMA, NOTIFICA,... Cumplimiento jurídico de los servicios (RGPD, LOPDGDD) Firma Electrónica Gestión Documental Entornos de microservicios, CI/CD, UI	240	1	6.528,00 €
ITIL	50	1	1.360,00 €
SCRUM	50	1	1.360,00 €
Total			9.248,00 €

4.3. Conclusiones

Las puntuaciones globales obtenidas por cada una de las empresas licitadoras son las que se detallan en la siguiente tabla:

	máx. puntos	Cappgemini	Getronics	Oesía
B.1. Solución técnica propuesta	35	28,00	25,50	29,00
B.2. Prestaciones adicionales	10	2,32	10,00	9,22
Puntuación total	45	30,32	35,50	38,22





En Murcia, [Fecha y firmantes en el lateral]

Técnico Responsable

Analista de Aplicaciones

Fdo.: Rafael Pina Coronado

Fdo.: Jorge Galián Pedreño

25/11/2019 14:07:28

25/11/2019 13:56:48 GALIÁN PEDREÑO, JORGE

PINA CORONADO, RAFAEL JESUS

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-8f6058cb-0f84-6c9b-a724-0050569b6280

