



EXP 20000021

Informe tècnic  
de valoració  
dels criteris de  
judici de valor  
relatiu a  
l'adjudicació  
del servei  
tecnològic:

Manteniment i Evolució  
d'Aplicacions  
Informàtiques (AM) en  
entorn Web i Python de la  
Gerència de Recursos de  
l'Ajuntament de Barcelona  
amb mesures de  
contractació pública  
sostenible

Juliol 2020



## INTRODUCCIÓ

---

Les ofertes rebudes al termini de presentació, resultant admeses, que han de ser valorades segons els criteris de judici de valor i havent-se d'emetre informe tècnic, són les següents:

- HIBERUS TECNOLOGIA SERVEIS I SOLUCIONS SL
- DELOITTE CONSULTING SLU
- UTE OPENTRENDS IBERMÁTICA
- APSL SL
- UTE VASS SERBATIC

## Criteris vinculats a l'objecte del contracte que depenen d'un judici de valor.

### Fins a 49 punts

Oficina tècnica. Reporting	Fins a 7 punts
<b>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</b>	
Informes de seguiment del servei: informe comitè de direcció i informe de reunió de seguiment del servei amb l'usuari..... fins a 2 punts	
S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin millores als Informes de seguiment del servei: informe comitè de seguiment, informe comitè de direcció i informe de reunió de seguiment del servei amb l'usuari, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.4.4 del plec de prescripcions tècniques, que permeti analitzar els canvis en la prestació del servei que es puguin produir i prendre les decisions més adequades al respecte, la visualització de les dades i el seu tractament de manera àgil, de manera que s'ajudi a la presa de decisions i a l'execució dinàmica de les reunions.	
Memòria anual..... fins a 1 punt	
S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin millores a la Memòria Anual, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.4.4 del plec de prescripcions tècniques, que permeti la visualització de la informació global del servei i la seva interpretació.	
Informe de tendències tecnològiques..... fins a 2 punt	
S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin millores a l'Informe de tendències tecnològiques, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.4.4 del plec de prescripcions tècniques, que ofereixi una estructura de la informació per tal de prendre decisions amb l'objectiu d'avançar en millora i evolució del sistema.	
Informe estratègic..... fins a 2 punts	
S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin millores a l'Informe estratègic, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.4.4 del plec de prescripcions tècniques, que ofereixi una estructura de la informació per tal de prendre decisions amb l'objectiu d'avançar en la reducció del volum d'incidències recurrents del sistema.	
Oficina tècnica. Suport	Fins a 6 punts
<b>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</b>	
S'atorgarà una major puntuació a la proposta presentada de diagrama de flux general de cada procés de Suport (Help Desk, Suport funcional i SAU) i els procediments associats,	

**respectant els mínims establerts en l'apartat 4.4.2 del Plec de prescripcions tècniques. Es valorarà específicament:**

Help Desk: La claredat del diagrama de flux i procediments associats del procés de de Help Desk, de manera que de forma senzilla es pugui entendre quines són les tasques a realitzar i els actors involucrats i es garanteixi un tracte àgil i eficient dels contactes rebuts.....fins a 2 punts

Suport Funcional i Servei de disseny i maquetació de formularis i plantilles : La claredat del diagrama de flux i procediments associats del procés de suport funcional de manera que es gestioni eficientment la relació amb el Help Desk, el Suport Tècnic, i el Servei de Disseny i maquetació de formularis i plantilles i es documentin les accions realitzades per garantir la gestió del coneixement dins del servei de Suport funcional i el Servei de Disseny i maquetació.....fins a 2 punts

Suport als usuaris: La claredat del diagrama de flux i procediments associats al procés de suport als usuaris, de manera que s'interpretin correctament les diferents necessitats i s'apliquin les accions més òptimes per reduir els temps d'actuació.....fins a 2 punts

**Oficina tècnica. Operació**

**Fins a 6 punts**

**Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).**

**Es valorarà en major mesura la proposta tècnica que plantegi solucions que garanteixin el compliment dels estàndards d'interfície web en quant a accessibilitat, responsivitat, usabilitat o compatibilitat de clients de correu i navegadors.**

Per la definició de criteris coherents i més afins a les bones pràctiques en la matèria..... fins a 2 punts

Mecanismes que permetin el compliment dels criteris proposats que garanteixin la qualitat dels lliurables en aquest àmbit.....fins a 2 punts

Eines que permetin el compliment dels criteris proposats que garanteixin la qualitat dels lliurables en aquest àmbit.....fins a 2 punts

**Oficina tècnica. Serveis de manteniment i control de reputació**

**Fins a 6 punts**

**Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec**

**tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).**

**Es valorarà en major mesura les propostes d'actuacions que garanteixin la bona reputació en els enviaments realitzats per l'Ajuntament de Barcelona que millorin les propostes de l'apartat 10.8.1 - Descripció funcional del servei centralitzat d'e-mail màrqueting i SMS del Plec Tècnic del present contracte. Es valorarà especialment:**

Per la definició de criteris coherents i més afins a les bones pràctiques en la matèria ..... fins a 2 punts

Mecanismes que permetin el compliment dels criteris proposats que garanteixin la qualitat dels lliurables en aquest àmbit ..... fins a 2 punts

Eines que permetin el compliment dels criteris proposats que garanteixin la qualitat dels lliurables en aquest àmbit ..... fins a 2 punts

#### **Evolució de les aplicacions del contracte**

**Fins a 10 punts**

**Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).**

**Es valoraran les propostes d'evolució estratègica, tant funcional com tècnica de les aplicacions detallades a l'Annex I del document tècnic de solució final, respectant els mínims establerts a l'apartat 10 del plec de prescripcions tècniques, de manera que ofereixin una proposta realista i que faciliti la integració amb els sistemes de l'IMI**

Grau de definició de la proposta i detall de la planificació proposada, que ofereixin un pla d'evolució adequat a les necessitats del contracte:

- a. A nivell d'evolucions tècniques.....fins a 2 punts
- b. A nivell d'evolucions funcionals.....fins a 2 punts
- c. A nivell d'evolucions organitzatives.....fins a 1 punt

La proposta d'evolució de serveis i aplicacions dins de l'àmbit del contracte i la seva metodologia, en quant es defineixi en detall i es prioritzi:

- a. Pel seu nivell de criticitat.....fins a 2 punts
- b. Pel seu grau d'obsolescència tecnològica .....fins a 2 punts
- c. Pel seu volum de manteniment correctiu actual.....fins a 1 punts

#### **Manteniment recurrent. Procediments de qualitat i d'estimació d'esforços**

**Fins a 4 punts**

**Es valorarà la proposta presentada de procediments de desenvolupament aplicats al manteniment.**

**El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 4 punts**

**Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).**

**S'atorgarà una major puntuació a la proposta presentada dels procediments de desenvolupament aplicats al manteniment recurrent, respectant els mínims establerts en l'apartat 4.2 del Plec de prescripcions tècniques. Es valorarà específicament:**

La claredat procediments de desenvolupament aplicats al manteniment recurrent, de manera que es garanteixi un desenvolupament de qualitat i sense errors .....fins a 2 punts

El detall i concreció aportada sobre la metodologia de càlcul d'esforç dels manteniments recurrents, en quant asseguri una estimació òptima, una valoració transparent d'esforços i una personalització per cada manteniment recurrent.....fins a 1 punt

L'organització de les tasques de manteniment recurrent i la interrelació entre els diferents subserveis, en quant es garanteixi una gestió coherent i òptima de recursos.....fins a 1 punt

**Manteniment recurrent. Recepció i acompanyament de nous projectes**

**Fins a 4 punts**

**Proposta de diagrama de flux del procés de recepció i acompanyament de nous projectes.**

**Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).**

**Els licitadors hauran de presentar la seva proposta de diagrama de flux per a garantir la recepció i acompanyament de nous projectes. S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin una metodologia de traspàs d'informació, seguiment, disseny de proves i recepció de projectes, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.2.4 del plec de prescripcions tècniques, que permeti la valoració de la seva viabilitat, coherència, realisme i estructura.**

El grau de definició dels procediments proposats que permetin un acompanyament aplicable a tot tipus de projectes desenvolupats i una posada en producció amb el mínim d'incidències ..... fins a 2 punts

L'estructura de l'equip i els procediments per abordar aquest sub-servei sense que afecti a l'operativa diària del servei.....fins a 2 punts

## Pla de transició

Fins a 6 punts

El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 6 punts

Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, protecció de dades) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).

S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin un model organitzatiu de la transició del servei (recepció i devolució), respectant els mínims establerts al apartats 4.5 i Annex 2 (dates d'inici transició i inici de servei) del plec de prescripcions tècniques, que permeti assegurar una eficient transició de tots els serveis d'aplicacions i garantir la continuïtat dels serveis de contracte. Es valorarà específicament:

El grau de detall de la planificació del servei de transició, assegurant la coordinació de les transicions específiques per a cada servei d'aplicació .....fins a 2 punts

La proposta de l'organització dels recursos i equip involucrats en el servei de transició, que garanteixin una aplicació òptima del pla de transició .....fins a 2 punts

El grau de definició dels procediments proposats que permetin l'assegurament de la continuïtat del servei i del traspàs de la informació .....fins a 2 punts

## RESUM DE LA VALORACIÓ SEGONS ELS CRITERIS DE JUDICI DE VALOR

---

A continuació es fa un resum de la valoració de les ofertes:

- **HIBERUS TECNOLOGIA**
  - L'oferta que presenta HIBERUS TECNOLOGIA és adequada, tot i així, en molts apartats es troba a faltar detall que doni resposta concreta a les preguntes que es plantegen. En l'apartat d'oficina tècnica manquen explicacions més detallades en els apartats d'operació i de control de reputació i solucions més adequades per al reporting. En l'apartat de manteniment recurrent manca donar resposta a alguns apartats, i, en altres apartats les respostes no responen del tot a les preguntes plantejades. En l'apartat d'evolucions tampoc s'han pogut puntuar alguns criteris per falta d'informació. Per últim, en l'apartat de transició manca detall.
  
- **DELOITTE**
  - En l'oferta que presenta DELOITTE caldria millorar l'apartat d'oficina tècnica i en particular la part de reporting i també l'apartat d'operació en el que les respostes que s'inclouen no estan adaptades a l'objecte del contracte o no s'inclou informació que permeti la seva avaluació. En l'apartat de manteniment recurrent les explicacions són adients però en ocasions manca tenir en compte tots els aspectes rellevants. En l'apartat d'evolució, DELOITTE inclou explicacions genèriques o poc detall. En l'apartat de transició les explicacions són coherents i útils però manca detall per poder atorgar la puntuació màxima.
  
- **UTE OPENTRENDS IBERMÁTICA**
  - L'oferta que presenta la UTE OPENTRENDS IBERMÁTICA dona solució a les qüestions plantejades en aquest contracte. En l'apartat d'oficina tècnica en alguns apartats manca detall per poder valorar correctament tots els aspectes. L'apartat d'operació és molt complet. En l'apartat d'evolució de les aplicacions manca detall i contestar de manera clara les preguntes que es plantegen. L'apartat de transició està ben explicat i és adient i amb explicacions coherents.
  
- **APSL**
  - APSL presenta una oferta adient a l'objecte del contracte. Com a comentari general d'aquesta oferta, les explicacions són específiques i adaptades a l'objecte del contracte. En alguns apartats manca detall i contestar clarament les qüestions que es plantegen.
  
- **UTE VASS-SERBATIC**
  - La UTE VASS-SERBATIC presenta una proposta adequada, tot i així, en alguns apartats manca desenvolupar les propostes amb més detall de manera que es tinguin en compte tots els aspectes que es valoren. D'aquesta oferta cal destacar els apartats d'operació i de control de reputació que contenen informació rellevant i adaptada a l'objecte del contracte. El pla de transició està correctament explicat i és adient. En la resta d'apartats no s'han pogut puntuar alguns apartats per manca de detall o mes concreció i adequació als aspectes valorats.

## VALORACIÓ DE LES EMPRESES SEGONS ELS CRITERIS DE JUDICI DE VALOR (49 punts)

---

### 1. HIBERUS TECNOLOGIA

HIBERUS TECNOLOGIA		
Oficina tècnica. Reporting (fins a 7 punts)	Valoració	Puntuació
Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).		1,5

<p>Informes de seguiment del servei: informe comitè de direcció i informe de reunió de seguiment del servei amb l'usuari..... fins a 2 punts</p> <p>S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin millores als Informes de seguiment del servei: informe comitè de seguiment, informe comitè de direcció i informe de reunió de seguiment del servei amb l'usuari, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.4.4 del plec de prescripcions tècniques, que permeti analitzar els canvis en la prestació del servei que es puguin produir i prendre les decisions més adequades al respecte, la visualització de les dades i el seu tractament de manera àgil, de manera que s'ajudi a la presa de decisions i a l'execució dinàmica de les reunions.</p>	<p>Hiberus detalla els aspectes de l'informe de seguiment que ja s'inclouen en el plec i també comenta que afegirà un apartat de previsions com a base de comparació i de presa de decisions. Manca detall en l'explicació dels criteris concrets que es proposa preveure. També es proposa crear informes dinàmics en excel que permetin veure en temps real alguns aspectes del servei i d'aquesta manera no calgui fer informes de seguiment extensos. També es proposa incloure informes analítics basats en l'eina Google Analytics i informes d'auditories dels portals. Les propostes ens semblen adients però mancaria explicar millor com aquestes millores poden ajudar a la presa de decisions i a l'execució dinàmica de les reunions.</p>	<p>1,5</p>
<p>Memòria anual..... fins a 1 punt</p> <p>S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin millores a la Memòria Anual, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.4.4 del plec de prescripcions tècniques, que permeti la visualització de la informació global del servei i la seva interpretació.</p>	<p>Hiberus explica cada un dels aspectes que cal incloure en la memòria anual segons està descrit en el plec però no explica millores que permetin la visualització global del servei i com s'interpretarien</p>	<p>0</p>

<p>Informe de tendències tecnològiques... fins a 2 punt</p> <p>S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin millores a l'Informe de tendències tecnològiques, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.4.4 del plec de prescripcions tècniques, que ofereixi una estructura de la informació per tal de prendre decisions amb l'objectiu d'avançar en millora i evolució del sistema.</p>	<p>Hiberus descriu la informació que inclou l'informe de tendències tecnològiques però no inclou cap millora en l'estructura de l'informe que pugui ajudar a prendre decisions o a evolucionar els sistemes</p>	<p>0</p>
<p>Informe estratègic.....fins a 2 punt</p> <p>S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin millores a l'Informe estratègic, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.4.4 del plec de prescripcions tècniques, que ofereixi una estructura de la informació per tal de prendre decisions amb l'objectiu d'avançar en la reducció del volum d'incidències recurrents del sistema.</p>	<p>Hiberus proposa una estructura de l'informe estratègic que compleix amb els mínims exigits en el plec però no es concreten millores en l'estructura que puguin servir per prendre decisions i per reduir el nombre d'incidències</p>	<p>0</p>

HIBERUS TECNOLOGIA		
Oficina tècnica. Suport (fins a 6 punts)	Valoració	Puntuació

<p><b>Proposta de diagrama de flux del procés de Suport i els procediments associats. El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 6 punts</b></p> <p><b>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</b></p> <p><b>S'atorgarà una major puntuació a la proposta presentada de diagrama de flux general de cada procés de Suport (Help Desk, Suport funcional i SAU) i els procediments associats, respectant els mínims establerts en l'apartat 4.4.2 del Plec de prescripcions tècniques. Es valorarà específicament:</b></p>		5,25
<p>Help Desk: La claredat del diagrama de flux i procediments associats del procés de de Help Desk, de manera que de forma senzilla es pugui entendre quines són les tasques a realitzar i els actors involucrats i es garanteixi un tracte àgil i eficient dels contactes rebuts.....fins a 2 punts</p>	<p>El diagrama de flux i procediments associats al help desk són clars i adients a l'objecte del contracte. S'expliquen les tasques a realitzar i els actors involucrats.</p>	2

<p>Suport Funcional i Servei de disseny i maquetació de formularis i plantilles : La claredat del diagrama de flux i procediments associats del procés de suport funcional de manera que es gestioni eficientment la relació amb el Help Desk, el Suport Tècnic, i el Servei de Disseny i maquetació de formularis i plantilles i es documentin les accions realitzades per garantir la gestió del coneixement dins del servei de Suport funcional i el Servei de Disseny i maquetació.....fins a 2 punts</p>	<p>El diagrama de flux i procediments associats al procés de suport funcional son clars i adients però manca més detall en l'explicació de la relació amb altres serveis com el servei de suport tècnic. S'esmenta que es documentarà la base de dades de coneixement però manca detall.</p>	<p>1,25</p>
<p>Suport als usuaris: La claredat del diagrama de flux i procediments associats al procés de suport als usuaris, de manera que s'interpretin correctament les diferents necessitats i s'apliquin les accions més òptimes per reduir els temps d'actuació.....fins a 2 punts</p>	<p>S'inclouen diagrames de flux per cada un dels serveis de suport i s'expliquen els procediments. S'inclouen les tipologies de peticions incloses en el contracte i s'explica com es tractarà cada una d'elles. Respecte a les accions mes optimes per reduir el temps d'actuació s'esmenten diverses activitats com potenciar la resolució en primer i segon nivell i millora de la documentació d'usuari</p>	<p>2</p>

HIBERUS TECNOLOGIA		
Oficina tècnica. Operació (fins a 6 punts)	Valoració	Puntuació
<p><b>El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 6 punts</b></p> <p><b>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</b></p> <p><b>Es valorarà en major mesura la proposta tècnica que plantegi solucions que garanteixin el compliment dels estàndards d'interfície web en quant a accessibilitat, responsivitat, usabilitat o compatibilitat de clients de correu i navegadors.</b></p>		<b>1,5</b>
<p>Per la definició de criteris coherents i més afins a les bones pràctiques en la matèria..... fins a 2 punts</p>	<p>Hiberus explica els criteris d 'accessibilitat i d'usabilitat que farà servir per assegurar que les webs incloses en el contracte estan alineades amb les bones pràctiques en cada un d'aquests aspectes. No explica criteris per assegurar la compatibilitat amb navegadors o la responsivitat.</p>	1
<p>Mecanismes que permetin el compliment dels criteris proposats que garanteixin la qualitat dels lliurables en aquest àmbit..... fins a 2 punts</p>	<p>Hiberus no esmenta els mecanismes o procediments que utilitzarà per portar a terme els criteris esmentats anteriorment i que asseguraran la qualitat de les webs.</p>	0

Eines que permetin el compliment dels criteris proposats que garanteixin la qualitat dels lliurables en aquest àmbit.....fins a 2 punts	Hiberus esmenta alguna eina per assegurar la qualitat de les webs però no abasta tots les aspectes i les explicacions són molt tècniques i no enfocades a aconseguir l'acompliment dels criteris esmentats anteriorment	0,5
---	---	-----

HIBERUS TECNOLOGIA		
Oficina tècnica. Serveis d'acompanyament i control de reputació (fins a 6 punts)	Valoració	Puntuació
<p>El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 6 punts</p> <p>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</p> <p>Es valorarà en major mesura les propostes d'actuacions que garanteixin la bona reputació en els enviaments realitzats per l'Ajuntament de Barcelona que millorin les propostes de l'apartat 10.8.1 - Descripció funcional del servei centralitzat d'e-mail màrqueting i SMS del Plec Tècnic del present contracte. Es valorarà especialment:</p>		0,5

Per la definició de criteris coherents i més afins a les bones pràctiques en la matèria ..... fins a 2 punts	No queda clar quins són els criteris que l'empresa proposa per garantir les bones pràctiques en la matèria. La seva proposta va enfocada a les actuacions que l'empresa realitzaria com a suport o assessorament del servei de mailing o del servei de seguiment i tracking de les campanyes realitzades, però es troba a faltar el detall dels criteris en els que basaria el control de la reputació de l'Ajuntament com a enviaador, i sembla un text massa generalista i poc concret.	0
Mecanismes que permetin el compliment dels criteris proposats que garanteixin la qualitat dels lliurables en aquest àmbit ..... fins a 2 punts	Les propostes que esmenta Hiberus no són mecanismes sinó serveis addicionals que estarien fora de l'abast d'aquest contracte (proposa un servei de suport sota demanda als usuaris, per a la creació de continguts a partir de periodistes en plantilla amb especialització SEO i també suport i assessorament a l'equip de email marketing).	0,5
Eines que permetin el compliment dels criteris proposats que garanteixin la qualitat dels lliurables en aquest àmbit ..... fins a 2 punts	Hiberus no proposa eines que permetin garantir la bona reputació en els enviaments que realitza l'Ajuntament	0

HIBERUS TECNOLOGIA		
Evolució de les aplicacions del contracte (fins a 10 punts)	Valoració	Puntuació

<p><b>El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 10 punts</b></p> <p><b>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</b></p> <p><b>Es valoraran les propostes d'evolució estratègica, tant funcional com tècnica de les aplicacions detallades a l'Annex I del document tècnic de solució final, respectant els mínims establerts a l'apartat 10 del plec de prescripcions tècniques, de manera que ofereixin una proposta realista i que faciliti la integració amb els sistemes de l'IMI</b></p>		<p><b>2,75</b></p>
<p>Grau de definició de la proposta i detall de la planificació proposada, que ofereixin un pla d'evolució adequat a les necessitats del contracte:</p> <p>a. A nivell d'evolucions tècniques .....fins a 2 punts</p>	<p>Hiberus proposa accions d'evolució tècnica per la majoria dels serveis del contracte. Les propostes ens semblen adients. No hi ha referències a canvis tècnics en el servei de email màrqueting ni en Aladdin. No s'inclou planificació global</p>	<p>1</p>
<p>b. A nivell d'evolucions funcionals .....fins a 2 punts</p>	<p>Hiberus proposa accions d'evolució funcionals per alguns serveis del contracte. Les propostes ens semblen adients però no abasten tots els serveis del contracte. No es proposen millores funcionals per a Seu Electrònica ni per als mòduls, tampoc per al servei de email màrqueting ni per als webs. No s'inclou planificació global</p>	<p>0,25</p>

<p>c. A nivell d'evolucions organitzatives .....fins a 1 punt</p>	<p>Hiberus no proposa accions d'evolució organitzativa. No s'inclou planificació global</p>	<p>0</p>
<p>La proposta d'evolució de serveis i aplicacions dins de l'abast del contracte i la seva metodologia, en quant es defineixi en detall i es prioritzi: a. Pel seu nivell de criticitat .....fins a 2 punts</p>	<p>Hiberus no fa una proposta d'evolució segons el nivell de criticitat dels serveis del contracte</p>	<p>0</p>
<p>b. Pel seu grau d'obsolescència tecnològica .....fins a 2 punts</p>	<p>Hiberus proposa actualitzar els serveis instal·lats a Aladdin per la seva obsolescència. També es parla de substituir l'aplicació d'email màrqueting per la nova eina de Ecomunicacions tot i que no és una tasca de l'abast d'aquest contracte. Proposen passar Seu Electrònica a Drupal9, així com els seus mòduls. Per als webs GR Drupal i wordpress, Hiberus proposa actualitzacions periòdiques de PHP. Mancarien propostes per a alguns serveis.</p>	<p>1,5</p>
<p>c. Pel seu volum de manteniment correctiu actual .....fins a 1 punts</p>	<p>Hiberus no fa una proposta d'evolució segons el volum de manteniment correctiu dels serveis del contracte</p>	<p>0</p>

HIBERUS TECNOLOGIA		
Manteniment recurrent. Qualitat i d'estimació d'esforços (fins a 4 punts)	Valoració	Puntuació
<p>Es valorarà la proposta presentada de procediments de desenvolupament aplicats al manteniment.</p> <p>El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 4 punts</p> <p>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</p> <p>S'atorgarà una major puntuació a la proposta presentada dels procediments de desenvolupament aplicats al manteniment recurrent, respectant els mínims establerts en l'apartat 4.2 del Plec de prescripcions tècniques. Es valorarà específicament:</p>		2

<p>La claredat procediments de desenvolupament aplicats al manteniment recurrent, de manera que es garanteixi un desenvolupament de qualitat i sense errors .....fins a 2 punts</p>	<p>Hiberus explica breument que caldrà realitzar proves i que el pla de proves es definirà durant l'execució del contracte i en aquest sentit no aporta més detall. S'esmenten mecanismes com auditories i enquestes. També es diu que es poden utilitzar eines automàtiques d'assegurament de la qualitat del codi. Es tracta d'una proposta molt genèrica i poc específica al plec</p>	<p>1</p>
<p>El detall i concreció aportada sobre la metodologia de càlcul d'esforç dels manteniments recurrents, en quant asseguri una estimació òptima, una valoració transparent d'esforços i una personalització per cada manteniment recurrent.....fins a 1 punts</p>	<p>Hiberus proposa utilitzar una eina pròpia per al càlcul d'esforç. Aquest mètode contempla la descomposició de la tasca en mòduls, té en compte aspectes del cicle de vida i els perfils necessaris. També esmenta altres possibles metodologies.</p>	<p>1</p>
<p>L'organització de les tasques de manteniment recurrent i la interrelació entre els diferents subserveis, en quant es garanteixi una gestió coherent i òptima de recursos.....fins a 1 punts</p>	<p>Hiberus no aporta detall que permeti avaluar aquest criteri</p>	<p>0</p>

				HIBERUS TECNOLOGIA	
Manteniment recurrent. acompanyament de nous projectes (fins a 4 punts)	Recepció i	Valoració		Puntuació	
<p><b>Proposta de diagrama de flux del procés de recepció i acompanyament de nous projectes.</b></p> <p><b>El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 4 punts</b></p> <p><b>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</b></p> <p><b>Els licitadors hauran de presentar la seva proposta de diagrama de flux per a garantir la recepció i acompanyament de nous projectes. S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin una metodologia de traspàs d'informació, seguiment, disseny de proves i recepció de projectes, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.2.4 del plec de prescripcions tècniques, que permeti la valoració de la seva viabilitat, coherència, realisme i estructura.</b></p>				<p><b>0,75</b></p>	

<p>El grau de definició dels procediments proposats que permetin un acompanyament aplicable a tot tipus de projectes desenvolupats i una posada en producció amb el mínim d'incidències ..... fins a 2 punts</p>	<p>Hiberus presenta tres fluxos, un per a la construcció, un segon per a la finalització del projecte en el que es realitzen les proves UAT i un tercer per al traspàs. Considerem que els procediments que s'expliquen en les fases de construcció i finalització són adients i entenedors, tot i així no aporten molta informació addicional respecte als mínims establerts al plec. Respecte al flux i procediments de traspàs considerem que manquen tasques importants. Hiberus fa algunes propostes d'eines per automatitzar els proves i explica com es realitzaran les proves UAT. Les explicacions que es realitzen són genèriques i no permeten deduir quines tasques específiques es realitzaran per aconseguir minimitzar el nombre d'incidències.</p>	<p>0,75</p>
<p>L'estructura de l'equip i els procediments per abordar aquest sub-servei sense que afecti a l'operativa diària del servei.....fins a 2 punt</p>	<p>Hiberus explica l'equip que participarà en cada un dels tres fluxos que es presenten. No es fa referència a com s'abordarà aquest sub servei sense que afecti a l'operativa diària del servei</p>	<p>0</p>

HIBERUS TECNOLOGIA		
Pla de transició (fins a 6 punts)	Valoració	Puntuació
<p>El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 6 punts</p> <p>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, protecció de dades) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</p> <p>S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin un model organitzatiu de la transició del servei (recepció i devolució), respectant els mínims establerts al apartats 4.5 i Annex 2 (dates d'inici transició i inici de servei) del plec de prescripcions tècniques, que permeti assegurar una eficient transició de tots els serveis d'aplicacions i garantir la continuïtat dels serveis de contracte. Es valorarà específicament:</p>		1
<p>El grau de detall de la planificació del servei de transició, assegurant la coordinació de les transicions específiques per a cada servei d'aplicació .....fins a 2 punts</p>	No s'inclou planificació del traspàs i no s'inclou detall de la transició de cada un dels serveis d'aplicació	0

La proposta de l'organització dels recursos i equip involucrats en el servei de transició, que garanteixin una aplicació òptima del pla de transició .....fins a 2 punts	Hiberus proposa la participació del gestor de transició i del gestor del servei però no concreta l'equip. La proposta sembla genèrica i no adaptada a les necessitats d'aquest contracte.	0,5
El grau de definició dels procediments proposats que permetin l'assegurament de la continuïtat del servei i del traspàs de la informació .....fins a 2 punts	Hiberus explica fases i metodologia de la recepció i traspàs de coneixement. Manca explicació i detall de les accions que assegurin la continuïtat del servei i el traspàs de la informació	0,5

## 2. DELOITTE

DELOITTE		
Oficina tècnica. Reporting (fins a 7 punts)	Valoració	Puntuació
Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).		1,25

<p>Informes de seguiment del servei: informe comitè de direcció i informe de reunió de seguiment del servei amb l'usuari..... fins a 2 punts</p> <p>S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin millores als Informes de seguiment del servei: informe comitè de seguiment, informe comitè de direcció i informe de reunió de seguiment del servei amb l'usuari, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.4.4 del plec de prescripcions tècniques, que permeti analitzar els canvis en la prestació del servei que es puguin produir i prendre les decisions més adequades al respecte, la visualització de les dades i el seu tractament de manera àgil, de manera que s'ajudi a la presa de decisions i a l'execució dinàmica de les reunions.</p>	<p>Deloitte presenta els continguts dels tres informes amb algunes millores respecte al contingut mínim inclòs en el plec. Algunes propostes com la revisió de riscos o la inclusió de quadre de comandament per aplicació ens semblen interessants però no s'ha inclòs cap explicació de com aquestes millores poden ajudar a la presa de decisions i a l'execució dinàmica de les reunions.</p>	<p>0,5</p>
<p>Memòria anual..... fins a 1 punt</p> <p>S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin millores a la Memòria Anual, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.4.4 del plec de prescripcions tècniques, que permeti la visualització de la informació global del servei i la seva interpretació.</p>	<p>Delloitte proposa afegir la visió global amb algunes millores com l'avaluació de la satisfacció o les lliçons apreses i la visió per gerència o àrea amb el detall del servei per cada àrea. Manca detall de com es visualitzarà aquesta informació i de quina manera interpretar-la per obtenir conclusions que aportin valor</p>	<p>0,5</p>

<p>Informe de tendències tecnològiques... fins a 2 punt</p> <p>S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin millores a l'Informe de tendències tecnològiques, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.4.4 del plec de prescripcions tècniques, que ofereixi una estructura de la informació per tal de prendre decisions amb l'objectiu d'avançar en millora i evolució del sistema.</p>	<p>Deloitte descriu la informació que inclou l'informe de tendències tecnològiques però no inclou cap millora en l'estructura de l'informe que pugui ajudar a prendre decisions o a evolucionar els sistemes</p>	<p>0</p>
<p>Informe estratègic.....fins a 2 punt</p> <p>S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin millores a l'Informe estratègic, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.4.4 del plec de prescripcions tècniques, que ofereixi una estructura de la informació per tal de prendre decisions amb l'objectiu d'avançar en la reducció del volum d'incidències recurrents del sistema.</p>	<p>La millora que Deloitte proposa per a l'informe estratègic incloent un anàlisi de la situació actual i de l'escenari futur ens sembla interessant. Tot i així en l'informe estratègic no es concreten millores en l'estructura que puguin servir per prendre decisions i per reduir el nombre d'incidències</p>	<p>0,25</p>

DELOITTE		
Oficina tècnica. Suport (fins a 6 punts)	Valoració	Puntuació

<p><b>Proposta de diagrama de flux del procés de Suport i els procediments associats. El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 6 punts</b></p> <p><b>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</b></p> <p><b>S'atorgarà una major puntuació a la proposta presentada de diagrama de flux general de cada procés de Suport (Help Desk, Suport funcional i SAU) i els procediments associats, respectant els mínims establerts en l'apartat 4.4.2 del Plec de prescripcions tècniques. Es valorarà específicament:</b></p>		3
<p>Help Desk: La claredat del diagrama de flux i procediments associats del procés de de Help Desk, de manera que de forma senzilla es pugui entendre quines són les tasques a realitzar i els actors involucrats i es garanteixi un tracte àgil i eficient dels contactes rebuts.....fins a 2 punts</p>	<p>El diagrama de flux i els procediments son clars i adients però trobem a faltar la referència a altres tipus de peticions que es poden rebre en el helpdesk com per exemple millores i el tractament d'aquestes. Es detallen les tasques i són entenedores. Els actors s'esmenten breument, mancaria més detall d'aquest aspecte.</p>	1

<p>Suport Funcional i Servei de disseny i maquetació de formularis i plantilles : La claredat del diagrama de flux i procediments associats del procés de suport funcional de manera que es gestioni eficientment la relació amb el Help Desk, el Suport Tècnic, i el Servei de Disseny i maquetació de formularis i plantilles i es documentin les accions realitzades per garantir la gestió del coneixement dins del servei de Suport funcional i el Servei de Disseny i maquetació.....fins a 2 punts</p>	<p>S'inclou un únic flux per al servei de suport. En aquest flux manca detall segons tipus de petició i dels diferents serveis existents dintre del servei de suport. Es detallen accions per assegurar la gestió del coneixement. Manca concreció del punt del flux o procediments en la que es realitzarà cada una de les accions i mes concreció de l'objectiu perseguit.</p>	<p>1</p>
<p>Suport als usuaris: La claredat del diagrama de flux i procediments associats al procés de suport als usuaris, de manera que s'interpretin correctament les diferents necessitats i s'apliquin les accions més òptimes per reduir els temps d'actuació.....fins a 2 punts</p>	<p>S'inclou un únic flux per al servei de suport. Per resoldre correctament la interpretació de les necessitats manca la referència als diferents tipus de peticions que es poden rebre i les possibles opcions per solucionar capa tipologia. Caldria mes detall en el flux fent referència a les diferents tipologies de petició i també als diferents serveis involucrats en la seva resolució.</p>	<p>1</p>

DELOITTE		
Oficina tècnica. Operació (fins a 6 punts)	Valoració	Puntuació
<p><b>El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 6 punts</b></p> <p><b>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</b></p> <p><b>Es valorarà en major mesura la proposta tècnica que plantegi solucions que garanteixin el compliment dels estàndards d'interfície web en quant a accessibilitat, responsivitat, usabilitat o compatibilitat de clients de correu i navegadors.</b></p>		<b>0</b>
Per la definició de criteris coherents i més afins a les bones pràctiques en la matèria..... fins a 2 punts	Deloitte no inclou criteris que permetin avaluar aquest apartat	0
Mecanismes que permetin el compliment dels criteris proposats que garanteixin la qualitat dels lliurables en aquest àmbit..... fins a 2 punts	Deloitte no presenta mecanismes que permetin avaluar aquest apartat	0
Eines que permetin el compliment dels criteris proposats que garanteixin la qualitat dels lliurables en aquest àmbit.....fins a 2 punts	Deloitte no presenta eines que permetin avaluar aquest apartat	0

DELOITTE		
Oficina tècnica. Serveis d'acompanyament i control de reputació (fins a 6 punts)	Valoració	Puntuació
<p><b>El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 6 punts</b></p> <p><b>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</b></p> <p><b>Es valorarà en major mesura les propostes d'actuacions que garanteixin la bona reputació en els enviaments realitzats per l'Ajuntament de Barcelona que millorin les propostes de l'apartat 10.8.1 - Descripció funcional del servei centralitzat d'e-mail màrqueting i SMS del Plec Tècnic del present contracte. Es valorarà especialment:</b></p>		<b>3,5</b>
<p><b>Per la definició de criteris coherents i més afins a les bones pràctiques en la matèria ..... fins a 2 punts</b></p>	<p>Deloitte descriu bones pràctiques en l'enviament de correus i també en el seguiment. Es proposa la redacció d'un Llibre Blanc de bones pràctiques per a l'Ajuntament en termes d'acció de màrqueting i esmenten l'assegurament del compliment de LOPD i també algunes recomanacions per als horaris d'enviament de les comunicacions i campanyes. Mancaria incloure bones pràctiques per al control de reputació dels dominis i IPs.</p>	1,5

Mecanismes que permetin el compliment dels criteris proposats que garanteixin la qualitat dels lliurables en aquest àmbit ..... fins a 2 punts	Deloitte descriu els mecanismes que utilitzarà per assegurar l'enviament efectiu de correus i també per a realitzar el seguiment i control de les campanyes i del enviaments. Mancaria incloure mecanismes per al control de reputació dels dominis i IPs.	1,5
Eines que permetin el compliment dels criteris proposats que garanteixin la qualitat dels lliurables en aquest àmbit ..... fins a 2 punts	Deloitte descriu els indicadors que caldria realitzar i les eines d'e-mails màrqueting que es podrien utilitzar per aconseguir-los. No detalla eines per al control de la reputació de les Ips o per a conèixer la qualitat d'enviaments.	0,5

DELOITTE		
Evolució de les aplicacions del contracte (fins a 10 punts)	Valoració	Puntuació

<p><b>El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 10 punts</b></p> <p><b>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</b></p> <p><b>Es valoraran les propostes d'evolució estratègica, tant funcional com tècnica de les aplicacions detallades a l'Annex I del document tècnic de solució final, respectant els mínims establerts a l'apartat 10 del plec de prescripcions tècniques, de manera que ofereixin una proposta realista i que faciliti la integració amb els sistemes de l'IMI</b></p>		3
<p>Grau de definició de la proposta i detall de la planificació proposada, que ofereixin un pla d'evolució adequat a les necessitats del contracte:</p> <p>a. A nivell d'evolucions tècniques .....fins a 2 punts</p>	<p>Deloitte proposa accions d'evolució tècnica generals per a tots els serveis d'aplicació inclosos en el contracte. Les accions proposades són adients. No s'inclou planificació global a nivell de servei d'aplicació</p>	1
<p>b. A nivell d'evolucions funcionals .....fins a 2 punts</p>	<p>Deloitte proposa accions d'evolució funcionals generals que són adients però no poden ser aplicades a tots els serveis del contracte. No s'inclou planificació global a nivell de servei d'aplicació</p>	0,5
<p>c. A nivell d'evolucions organitzatives .....fins a 1 punt</p>	<p>Deloitte proposa accions d'evolució organitzatives comuns a tots els serveis d'aplicació però no ens semblen adients per la seva naturalesa o per estar fora de l'objecte del contracte.</p>	0

<p>La proposta d'evolució de serveis i aplicacions dins de l'abast del contracte i la seva metodologia, en quant es defineixi en detall i es prioritzi:</p> <p>a. Pel seu nivell de criticitat .....fins a 2 punts</p>	<p>Deloitte no fa una proposta d'evolució segons el nivell de criticitat dels serveis del contracte</p>	<p>0</p>
<p>b. Pel seu grau d'obsolescència tecnològica .....fins a 2 punts</p>	<p>Deloitte proposa eliminar elements obsolets dels webs com són iFrames, elements Flash, així com passar a Drupal 8 o 9 les webs de la GR i els mòduls. També es proposa migrar Aladdin i BIMA a la infraestructura IMI (kubernetes). No parla de l'obsolescència de laversió de BIMA ni de la plataforma de email màrqueting. Mancarien propostes per a alguns serveis i una prioritziació de les iniciatives.</p>	<p>1</p>
<p>c. Pel seu volum de manteniment correctiu actual .....fins a 1 punts</p>	<p>Proposen la creació d'un Multisite Drupal o Wordpress per reduir-ne el manteniment. No hi ha prioritziació i és una proposta puntual que no inclou tots els serveis.</p>	<p>0,5</p>

	DELOITTE	
Manteniment recurrent. Qualitat i d'estimació d'esforços (fins a 4 punts)	Valoració	Puntuació
<p>Es valorarà la proposta presentada de procediments de desenvolupament aplicats al manteniment.</p> <p>El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 4 punts</p> <p>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</p> <p>S'atorgarà una major puntuació a la proposta presentada dels procediments de desenvolupament aplicats al manteniment recurrent, respectant els mínims establerts en l'apartat 4.2 del Plec de prescripcions tècniques. Es valorarà específicament:</p>		3,5

<p>La claredat procediments de desenvolupament aplicats al manteniment recurrent, de manera que es garanteixi un desenvolupament de qualitat i sense errors .....fins a 2 punts</p>	<p>Deloitte detalla els mecanismes que s'empraran per assegurar la qualitat tant del codi com de la documentació i els procediments per entregar codi sense errors. S'esmenten mecanismes com proves, auditories i enquestes. També s'esmenten eines automàtiques d'assegurament de la qualitat. Caldria mes detall en els procediment de realització de proves però la proposta ens sembla adient</p>	<p>1,75</p>
<p>El detall i concreció aportada sobre la metodologia de càlcul d'esforç dels manteniments recurrents, en quant assegurí una estimació òptima, una valoració transparent d'esforços i una personalització per cada manteniment recurrent.....fins a 1 punts</p>	<p>El mètode d'estimació d'esforços que realitza Deloitte té en compte la naturalesa del recurrent a realitzar, és exhaustiu en el sentit que es tenen en compte tots els aspectes del cicle de vida del desenvolupament i la relació amb altres sistemes, s'utilitza una eina que té en compte l'experiència i es dona tota la informació de manera que es fomenta la transparència. L'explicació és adient</p>	<p>1</p>
<p>L'organització de les tasques de manteniment recurrent i la interrelació entre els diferents subserveis, en quant es garanteixi una gestió coherent i òptima de recursos.....fins a 1 punts</p>	<p>Deloitte explica breument com gestionarà els recursos en funció del volum de manteniment correctiu/evolutiu. També es descriuen els perfils que participaran en les diferents tasques segons el tipus de manteniment recurrent. Mancaria mes detall de l'organització d'aquest servei que permeti demostrar l'organització òptima de recursos.</p>	<p>0,75</p>

				DELOITTE	
Manteniment recurrent.	Recepció i	acompanyament de nous projectes (fins a 4 punts)		Valoració	Puntuació
<p><b>Proposta de diagrama de flux del procés de recepció i acompanyament de nous projectes.</b></p> <p><b>El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 4 punts</b></p> <p><b>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</b></p> <p><b>Els licitadors hauran de presentar la seva proposta de diagrama de flux per a garantir la recepció i acompanyament de nous projectes. S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin una metodologia de traspàs d'informació, seguiment, disseny de proves i recepció de projectes, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.2.4 del plec de prescripcions tècniques, que permeti la valoració de la seva viabilitat, coherència, realisme i estructura.</b></p>				<b>2,75</b>	

<p>El grau de definició dels procediments proposats que permetin un acompanyament aplicable a tot tipus de projectes desenvolupats i una posada en producció amb el mínim d'incidències ..... fins a 2 punts</p>	<p>Deloitte presenta un flux per al desenvolupament i recepció de nous projectes i explica els tres procediments que formen part del flux. Manca detall en el procediment de recepció del nou projecte. S'explica la metodologia d'elaboració i execució de les proves UAT, la utilització d'eines per minimitzar els errors en el codi i altres activitats encaminades a minimitzar les incidències.</p>	<p>1,75</p>
<p>L'estructura de l'equip i els procediments per abordar aquest sub-servei sense que afecti a l'operativa diària del servei..... fins a 2 punts</p>	<p>Deloitte presenta l'estructura de l'equip durant els tres procediments descrits, indicant l'equip necessari per cada tasca que cal realitzar. Tot i que deloitte proposa augmentar l'equip no s'especifiquen procediments per abordar aquest sub-servei sense que afecti a l'operativa diària</p>	<p>1</p>

DELOITTE		
Pla de transició (fins a 6 punts)	Valoració	Puntuació
<p><b>El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 6 punts</b></p> <p><b>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, protecció de dades) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</b></p> <p><b>S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin un model organitzatiu de la transició del servei (recepció i devolució), respectant els mínims establerts al apartats 4.5 i Annex 2 (dates d'inici transició i inici de servei) del plec de prescripcions tècniques, que permeti assegurar una eficient transició de tots els serveis d'aplicacions i garantir la continuïtat dels serveis de contracte. Es valorarà específicament:</b></p>		<b>4</b>
<p>El grau de detall de la planificació del servei de transició, assegurant la coordinació de les transicions específiques per a cada servei d'aplicació .....fins a 2 punts</p>	<p>S'inclou una planificació de traspàs genèrica i no 'inclou detall de la transició de cada un dels serveis d'aplicació. S'inclouen dos calendaris però sembla que les planificacions no coincideixen.</p>	0,5

<p>La proposta de l'organització dels recursos i equip involucrats en el servei de transició, que garanteixin una aplicació òptima del pla de transició .....fins a 2 punts</p>	<p>Deloitte proposa un equip per a la transferència de coneixement que ens sembla adient. També es descriu la participació de cada membre de l'equip en cada una de les tasques del servei de transició. Caldria revisar perquè sembla haver alguna discrepància entre les hores incloses a l'esquema de transició i les hores incloses en l'apartat d'organització de l'equip</p>	<p>1,5</p>
<p>El grau de definició dels procediments proposats que permetin l'assegurament de la continuïtat del servei i del traspàs de la informació .....fins a 2 punts</p>	<p>Deloitte proposa procediments clars i adients per assegurar el traspàs d'informació i també per assegurar la continuïtat del servei.</p>	<p>2</p>

### 3. UTE OPENTRENDS IBERMÁTICA

UTE OPENTRENDS IBERMÁTICA		
Oficina tècnica. Reporting (fins a 7 punts)	Valoració	Puntuació
Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).		3,75

<p>Informes de seguiment del servei: informe comitè de direcció i informe de reunió de seguiment del servei amb l'usuari..... fins a 2 punts</p> <p>S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin millores als Informes de seguiment del servei: informe comitè de seguiment, informe comitè de direcció i informe de reunió de seguiment del servei amb l'usuari, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.4.4 del plec de prescripcions tècniques, que permeti analitzar els canvis en la prestació del servei que es puguin produir i prendre les decisions més adequades al respecte, la visualització de les dades i el seu tractament de manera àgil, de manera que s'ajudi a la presa de decisions i a l'execució dinàmica de les reunions.</p>	<p>La UTE Opentrends-Ibermatica proposa incloure en l'informe de seguiment un diagrama amb la visió global de l'execució econòmica que inclogui una previsió de l'execució del contracte en base a l'històric. També proposa incloure una gràfica global de l'ANS i una eina de monitorització automàtica d'alguns aspectes de les aplicacions. En l'informe de seguiment amb l'usuari proposa incloure varies gràfiques i quadres numèrics sobre el consum dels diferents aspectes del contracte. Manca l'explicació concreta de com aquestes gràfiques i càlculs numèrics poden ajudar a la presa de decisions futures i a l'agilització de les reunions.</p>	<p>0,5</p>
<p>Memòria anual..... fins a 1 punt</p> <p>S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin millores a la Memòria Anual, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.4.4 del plec de prescripcions tècniques, que permeti la visualització de la informació global del servei i la seva interpretació.</p>	<p>La UTE Opentrends-Ibermatica esmenta algunes millores a incloure en la memòria anual però manca detall de com s'obtindrà i de com es visualitzarà aquesta informació que es proposa i de quina manera la seva interpretació podria arribar a millorar el servei</p>	<p>0,25</p>

<p><b>Informe de tendències tecnològiques... fins a 2 punt</b></p> <p>S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin millores a l'Informe de tendències tecnològiques, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.4.4 del plec de prescripcions tècniques, que ofereixi una estructura de la informació per tal de prendre decisions amb l'objectiu d'avançar en millora i evolució del sistema.</p>	<p>La UTE Opentrends-Ibermatica mostra millores a l'estructura de l'informe de tendències estratègiques que pot ajudar a la presa de decisions ja que proposa mostrar primer la situació inicial per després mostrar les tendències classificades de diferents maneres i prioritzades. També proposa incloure un full de ruta adaptat a les aplicacions del contracte</p>	<p>2</p>
<p><b>Informe estratègic.....fins a 2 punt</b></p> <p>S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin millores a l'Informe estratègic, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.4.4 del plec de prescripcions tècniques, que ofereixi una estructura de la informació per tal de prendre decisions amb l'objectiu d'avançar en la reducció del volum d'incidències recurrents del sistema.</p>	<p>La UTE Opentrends-Ibermatica presenta una estructura d'informe estratègic amb varies millores respecte a l'estructura indicada en el plec inclòs un quadre de comandament. Tot i així manca detall de com aquesta informació es pot utilitzar per arribar a prendre decisions per reduir el nombre d'incidències</p>	<p>1</p>

<b>UTE OPENTRENDS IBERMÁTICA</b>		
<b>Oficina tècnica. Suport (fins a 6 punts)</b>	<b>Valoració</b>	<b>Puntuació</b>

<p><b>Proposta de diagrama de flux del procés de Suport i els procediments associats. El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 6 punts</b></p> <p><b>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</b></p> <p><b>S'atorgarà una major puntuació a la proposta presentada de diagrama de flux general de cada procés de Suport (Help Desk, Suport funcional i SAU) i els procediments associats, respectant els mínims establerts en l'apartat 4.4.2 del Plec de prescripcions tècniques. Es valorarà específicament:</b></p>		<p><b>3,25</b></p>
<p>Help Desk: La claredat del diagrama de flux i procediments associats del procés de de Help Desk, de manera que de forma senzilla es pugui entendre quines són les tasques a realitzar i els actors involucrats i es garanteixi un tracte àgil i eficient dels contactes rebuts.....fins a 2 punts</p>	<p>El diagrama de flux i els procediments són clars. En alguns casos hem trobat que el flux no està optimitzat per exemple en el tractament de treball planificats. Els actors i les tasques s'esmenten breument, mancaria més detall.</p>	<p>0,75</p>

<p>Suport Funcional i Servei de disseny i maquetació de formularis i plantilles : La claredat del diagrama de flux i procediments associats del procés de suport funcional de manera que es gestioni eficientment la relació amb el Help Desk, el Suport Tècnic, i el Servei de Disseny i maquetació de formularis i plantilles i es documentin les accions realitzades per garantir la gestió del coneixement dins del servei de Suport funcional i el Servei de Disseny i maquetació.....fins a 2 punts</p>	<p>El diagrama de flux i els procediments són clars. S'esmenta que es mantindrà una base de dades de coneixement però manca més detall i més tasques que assegurin la gestió del coneixement</p>	<p>1,5</p>
<p>Suport als usuaris: La claredat del diagrama de flux i procediments associats al procés de suport als usuaris, de manera que s'interpretin correctament les diferents necessitats i s'apliquin les accions més òptimes per reduir els temps d'actuació.....fins a 2 punts</p>	<p>El flux de suport i els procediments son clars. Tot i així en la interpretació de les necessitats manca la referència als diferents tipus de peticions, com per exemple els desenvolupaments recurrents, que es poden rebre i les possibles opcions per solucionar capa tipologia. Respecte a les accions mes optimes per reduir el temps d'actuació s'esmenta alguna activitat com la identificació proactiva de recurrents però mancaria més detall i mes accions.</p>	<p>1</p>

UTE OPENTRENDS IBERMÀTICA		
Oficina tècnica. Operació (fins a 6 punts)	Valoració	Puntuació
<p><b>El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 6 punts</b></p> <p><b>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</b></p> <p><b>Es valorarà en major mesura la proposta tècnica que plantegi solucions que garanteixin el compliment dels estàndards d'interfície web en quant a accessibilitat, responsivitat, usabilitat o compatibilitat de clients de correu i navegadors.</b></p>		<b>6</b>
<p>Per la definició de criteris coherents i més afins a les bones pràctiques en la matèria..... fins a 2 punts</p>	<p>La UTE opentrends-ibermàtica explica els criteris d'accessibilitat, de responsivitat, de compatibilitat amb navegadors i d'usabilitat i també de compatibilitat amb clients de correu que farà servir per assegurar que les webs incloses en el contracte estan alineades amb les bones pràctiques en cada un d'aquests aspectes.</p>	2
<p>Mecanismes que permetin el compliment dels criteris proposats que garanteixin la qualitat dels lliurables en aquest àmbit..... fins a 2 punts</p>	<p>Per cada un d'aquests aspectes la UTE opentrends-ibermàtica explica els mecanismes, metodologies i testos que realitzarà per assegurar la qualitat de les webs.</p>	2

Eines que permetin el compliment dels criteris proposats que garanteixin la qualitat dels lliurables en aquest àmbit.....fins a 2 punts	Per cada un dels aspectes inclosos en aquest apartat la UTE opentrends-ibermàtica esmenta eines que permeten aplicar els mecanismes esmentats anteriorment i assegurar la qualitat de les webs.	2
---	---	---

UTE OPENTRENDS IBERMÀTICA		
Oficina tècnica. Serveis de manteniment i control de reputació (fins a 6 punts)	Valoració	Puntuació
<p>El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 6 punts</p> <p>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</p> <p>Es valorarà en major mesura les propostes d'actuacions que garanteixin la bona reputació en els enviaments realitzats per l'Ajuntament de Barcelona que millorin les propostes de l'apartat 10.8.1 - Descripció funcional del servei centralitzat d'e-mail màrqueting i SMS del Plec Tècnic del present contracte. Es valorarà especialment:</p>		3

Per la definició de criteris coherents i més afins a les bones pràctiques en la matèria ..... fins a 2 punts	La UTE Opendtrends-Ibermàtica descriu bones pràctiques en l'enviament de correus i també en el seguiment però no queden clars els criteris que es proposa seguir. Mancaria incloure bones pràctiques per al control de reputació dels dominis i IPs.	1
Mecanismes que permetin el compliment dels criteris proposats que garanteixin la qualitat dels lliurables en aquest àmbit ..... fins a 2 punts	La UTE Opendtrends-Ibermàtica fa una bona explicació de les tasques específiques amb les que es controlaria l'entregabilitat i la reputació del remitent. Entre elles hi ha respectar les normatives legals com RGPD, respectar les pràctiques d'enviaments dels ISP, configuracions tècniques correctes del remitent i assegurar dissenys de continguts. Mancaria més detall en els mecanismes de control de la reputació de dominis. Per a la realització d'informes de campanya proposen evolucionar el quadre d'indicadors actual i fan una descripció dels KPIs més comuns en aquest àmbit.	1,5
Eines que permetin el compliment dels criteris proposats que garanteixin la qualitat dels lliurables en aquest àmbit ..... fins a 2 punts	La UTE Opendtrends-Ibermàtica descriu els indicadors que caldria realitzar i les eines d'e-mail màrqueting que es podrien utilitzar per aconseguir-los. No detalla eines per al control de la reputació de les Ips o per a conèixer la qualitat d'enviaments.	0,5

UTE OPENTRENDS IBERMÀTICA		
Evolució de les aplicacions del contracte (fins a 10 punts)	Valoració	Puntuació

<p><b>El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 10 punts</b></p> <p><b>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</b></p> <p><b>Es valoraran les propostes d'evolució estratègica, tant funcional com tècnica de les aplicacions detallades a l'Annex I del document tècnic de solució final, respectant els mínims establerts a l'apartat 10 del plec de prescripcions tècniques, de manera que ofereixin una proposta realista i que faciliti la integració amb els sistemes de l'IMI</b></p>		<p><b>4,5</b></p>
<p>Grau de definició de la proposta i detall de la planificació proposada, que ofereixin un pla d'evolució adequat a les necessitats del contracte:</p> <p>a. A nivell d'evolucions tècniques .....fins a 2 punts</p>	<p>La UTE Opentrends-Ibermàtica proposa accions d'evolució tècnica generals per a tots els serveis d'aplicació inclosos en el contracte. Les accions proposades son adients. No s'inclou planificació global a nivell de servei d'aplicació però si de les accions proposades</p>	<p>1,5</p>
<p>b. A nivell d'evolucions funcionals .....fins a 2 punts</p>	<p>La UTE Opentrends-Ibermàtica proposa accions d'evolució funcionals per tres dels serveis del contracte. Les propostes ens semblen adients però no abasten tots els serveis del contracte. No s'inclou planificació global a nivell de servei d'aplicació però si de les accions proposades</p>	<p>1</p>

<p>c. A nivell d'evolucions organitzatives .....fins a 1 punt</p>	<p>La UTE Opentrends-Ibermàtica fa una proposta organitzativa que es considera fora de l'abast d'aquest contracte i per tant no es pot avaluar</p>	<p>0</p>
<p>La proposta d'evolució de serveis i aplicacions dins de l'abast del contracte i la seva metodologia, en quant es defineixi en detall i es prioritzi: a. Pel seu nivell de criticitat .....fins a 2 punts</p>	<p>La UTE Opentrends-Ibermàtica classifica les accions d'evolució segons criticitat. No s'ha realitzat una proposta d'evolució segons la criticitat dels serveis d'aplicació inclosa en el plec</p>	<p>0,25</p>
<p>b. Pel seu grau d'obsolescència tecnològica .....fins a 2 punts</p>	<p>La UTE Opentrends-Ibermàtica proposa eliminar Flash de les webs de GR per passar-ho a HTML/CSS/Javascript. També ha parlat de passar totes les versions Drupal 7 a Drupal8, la qual cosa afecta també a leswebs com a la Seu Electrònica i als mòduls. No ha parlat de l'obsolescència tecnològica del servei d'email màrqueting o BIMA.</p>	<p>1,5</p>
<p>c. Pel seu volum de manteniment correctiu actual .....fins a 1 punts</p>	<p>La UTE Opentrends-Ibermàtica classifica les accions d'evolució segons volum del manteniment. No s'ha realitzat una proposta d'evolució segons el volum de manteniment dels serveis d'aplicació inclòs en el plec</p>	<p>0,25</p>

UTE OPENTRENDS IBERMÁTICA		
Manteniment recurrent. Qualitat i d'estimació d'esforços (fins a 4 punts)	Valoració	Puntuació
<p>Es valorarà la proposta presentada de procediments de desenvolupament aplicats al manteniment.</p> <p>El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 4 punts</p> <p>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</p> <p>S'atorgarà una major puntuació a la proposta presentada dels procediments de desenvolupament aplicats al manteniment recurrent, respectant els mínims establerts en l'apartat 4.2 del Plec de prescripcions tècniques. Es valorarà específicament:</p>		1,75

<p>La claredat procediments de desenvolupament aplicats al manteniment recurrent, de manera que es garanteixi un desenvolupament de qualitat i sense errors .....fins a 2 punts</p>	<p>La UTE Opentrends-Ibermàtica descriu els procediments de desenvolupament de evolutius posant èmfasi en l'enfocament a DevOps. Tot i que si que s'esmenta que aquest enfocament promou la qualitat, manca l'explicació de les raons i també més detall en l'explicació de mètodes concrets que assegurin la qualitat i el desenvolupament sense errors.</p>	<p>0,5</p>
<p>El detall i concreció aportada sobre la metodologia de càlcul d'esforç dels manteniments recurrents, en quant assegurin una estimació òptima, una valoració transparent d'esforços i una personalització per cada manteniment recurrent.....fins a 1 punts</p>	<p>El mètode d'estimació d'esforços que descriu la UTE Opentrends-Ibermàtica té en compte la naturalesa del recurrent a realitzar i l'experiència de l'equip. El sistema que s'utilitzarà per al càlcul ens sembla adient. Manca algun detall de com es realitzarà l'estimació tenint en compte el cicle de vida complet del desenvolupament. Es comenta que s'informarà el càlcul i el procés de manera que s'assegura la transparència. L'explicació és adient</p>	<p>0,75</p>
<p>L'organització de les tasques de manteniment recurrent i la interrelació entre els diferents subserveis, en quant es garanteixi una gestió coherent i òptima de recursos.....fins a 1 punts</p>	<p>La UTE Opentrends-Ibermàtica descriu els perfils que participaran en les diferents tasques segons el tipus de manteniment recurrent. Mancaria mes detall de l'organització d'aquest servei que permeti veure com s'optimitzarà la utilització de recursos.</p>	<p>0,5</p>

				UTE OPENTRENDS IBERMÀTICA		
Manteniment recurrent. i acompanyament de nous projectes (fins a 4 punts)	Recepció			Valoració	Puntuació	
<p><b>Proposta de diagrama de flux del procés de recepció i acompanyament de nous projectes.</b></p> <p><b>El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 4 punts</b></p> <p><b>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</b></p> <p><b>Els licitadors hauran de presentar la seva proposta de diagrama de flux per a garantir la recepció i acompanyament de nous projectes. S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin una metodologia de traspàs d'informació, seguiment, disseny de proves i recepció de projectes, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.2.4 del plec de prescripcions tècniques, que permeti la valoració de la seva viabilitat, coherència, realisme i estructura.</b></p>						2

<p>El grau de definició dels procediments proposats que permetin un acompanyament aplicable a tot tipus de projectes desenvolupats i una posada en producció amb el mínim d'incidències ..... fins a 2 punts</p>	<p>El flux presentat per la UTE Opentrends-Ibermàtica és adient i adaptat a l'objecte del contracte, tot i així considerem que no presenta suficient detall ni informació addicional respecte als mínims establerts al plec tècnic. Respecte a les tasques per minimitzar el nombre d'incidències s'explica com es realitzaran les proves UAT i els tests. Mancaria mes detall i activitats per assegurar la posada en producció sense incidències</p>	<p>1</p>
<p>L'estructura de l'equip i els procediments per abordar aquest sub-servei sense que afecti a l'operativa diària del servei.....fins a 2 punt</p>	<p>La UTE Opentrends-Ibermàtica presenta l'estructura de l'equip durant l'execució i durant la recepció del projecte, indicant l'equip necessari per cada tasca que caldrà realitzar. S'expliquen tasques a realitzar però no s'especifiquen procediments per abordar aquest sub-servei sense que afecti a l'operativa diària</p>	<p>1</p>

UTE OPENTRENDS IBERMÀTICA		
Pla de transició (fins a 6 punts)	Valoració	Puntuació
<p>El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 6 punts</p> <p>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, protecció de dades) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</p> <p>S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin un model organitzatiu de la transició del servei (recepció i devolució), respectant els mínims establerts al apartats 4.5 i Annex 2 (dates d'inici transició i inici de servei) del plec de prescripcions tècniques, que permeti assegurar una eficient transició de tots els serveis d'aplicacions i garantir la continuïtat dels serveis de contracte. Es valorarà específicament:</p>		4
<p>El grau de detall de la planificació del servei de transició, assegurant la coordinació de les transicions específiques per a cada servei d'aplicació .....fins a 2 punts</p>	<p>La UTE Opentrends-ibermàtica inclou planificacions de traspàs per la recepció i per la devolució del servei que són clares i adients. S'han planificat els traspàsos segons tecnologies, caldria revisar que s'han tingut en compte tots els serveis d'aplicació</p>	1,5

<p>La proposta de l'organització dels recursos i equip involucrats en el servei de transició, que garanteixin una aplicació òptima del pla de transició .....fins a 2 punts</p>	<p>La UTE Opentrends-ibermàtica explica la dedicació de l'equip durant la transició i l'objectiu de cada una de les persones que formen l'equip. Mancaria més detall per incloure la relació entre les persones de l'equip amb les tasques incloses en la planificació</p>	<p>1,5</p>
<p>El grau de definició dels procediments proposats que permetin l'assegurament de la continuïtat del servei i del traspàs de la informació .....fins a 2 punts</p>	<p>Les fases i procediments que s'expliquen son clars i adients. S'expliquen els mecanismes per aconseguir el traspàs d'informació, mancaria mes detall i referència explicita als mecanismes per aconseguir la continuïtat del servei</p>	<p>1</p>

## 4. APSL

APSL		
Oficina tècnica. Reporting (fins a 7 punts)	Valoració	Puntuació
<p><b>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</b></p>		<b>4,25</b>
<p>Informes de seguiment del servei: informe comitè de direcció i informe de reunió de seguiment del servei amb l'usuari..... fins a 2 punts</p> <p>S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin millores als Informes de seguiment del servei: informe comitè de seguiment, informe comitè de direcció i informe de reunió de seguiment del servei amb l'usuari, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.4.4 del plec de prescripcions tècniques, que permeti analitzar els canvis en la prestació del servei que es puguin produir i prendre les decisions més adequades al respecte, la visualització de les dades i el seu tractament de manera àgil, de manera que s'ajudi a la presa de decisions i a l'execució dinàmica de les reunions.</p>	<p>APSL proposa algunes millores als informes com la inclusió d'un anàlisi estadístic. L'explicació que s'inclou és molt breu i manca detall de com aquesta millora pot ajudar a la presa de decisions. També s'inclou una millora per incloure el seguiment de projectes i recurrents. En aquest cas es fa una explicació més detallada però en general manca detall en l'explicació de com aquestes millores poden ajudar a la presa de decisions i a l'execució àgil de reunions.</p>	0,5

<p>Memòria anual..... fins a 1 punt</p> <p>S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin millores a la Memòria Anual, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.4.4 del plec de prescripcions tècniques, que permeti la visualització de la informació global del servei i la seva interpretació.</p>	<p>APSL proposa mostrar una sèrie d'indicadors en la memòria anual per disminuir la càrrega de manteniment correctiu, incrementar el suport als usuaris i millorar l'estabilització d'aplicacions que representen punts de millora i aporten visió global. Mancaria més detall de la representació d'aquesta informació</p>	<p>0,75</p>
<p>Informe de tendències tecnològiques... fins a 2 punt</p> <p>S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin millores a l'Informe de tendències tecnològiques, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.4.4 del plec de prescripcions tècniques, que ofereixi una estructura de la informació per tal de prendre decisions amb l'objectiu d'avançar en millora i evolució del sistema.</p>	<p>APSL proposa afegir com a input de l'informe de tendències tecnològiques les peticions dels usuaris que no s'hagin pogut resoldre, per tal de buscar solucions de mercat. La proposta ens sembla encertada i pot ajudar a prendre decisions i a evolucionar els sistemes. Caldria haver detallat amb més profunditat la resta de parts de l'informe.</p>	<p>1,5</p>
<p>Informe estratègic.....fins a 2 punt</p> <p>S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin millores a l'Informe estratègic, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.4.4 del plec de prescripcions tècniques, que ofereixi una estructura de la informació per tal de prendre decisions amb l'objectiu d'avançar en la reducció del volum d'incidències recurrents del sistema.</p>	<p>APSL presenta una estructura d'informe estratègic amb varies millores respecte a l'estructura indicada en el plec incloent la definició d'un quadre de comandament i l'anàlisi de riscos. També s'inclouen exemples gràfics i una llista d'indicadors sobre incidències i altres aspectes que poden servir per a prendre decisions. Mancaria més detall de com utilitzar aquesta informació per reduir el nombre d'incidències recurrents dels sistemes</p>	<p>1,5</p>

APSL		
Oficina tècnica. Suport (fins a 6 punts)	Valoració	Puntuació
<p><b>Proposta de diagrama de flux del procés de Suport i els procediments associats. El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 6 punts</b></p> <p>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</p> <p>S'atorgarà una major puntuació a la proposta presentada de diagrama de flux general de cada procés de Suport (Help Desk, Suport funcional i SAU) i els procediments associats, respectant els mínims establerts en l'apartat 4.4.2 del Plec de prescripcions tècniques. Es valorarà específicament:</p>		3,5
<p>Help Desk: La claredat del diagrama de flux i procediments associats del procés de de Help Desk, de manera que de forma senzilla es pugui entendre quines són les tasques a realitzar i els actors involucrats i es garanteixi un tracte àgil i eficient dels contactes rebuts.....fins a 2 punts</p>	<p>El diagrama de flux i els procediments són clars i adients però trobem a faltar la referència a altres tipus de peticions que es poden rebre en el helpdesk com per exemple millores i el tractament d'aquestes. Es detallen les tasques i son entenedores. Els actors involucrats són adients</p>	1,5

<p>Suport Funcional i Servei de disseny i maquetació de formularis i plantilles : La claredat del diagrama de flux i procediments associats del procés de suport funcional de manera que es gestioni eficientment la relació amb el Help Desk, el Suport Tècnic, i el Servei de Disseny i maquetació de formularis i plantilles i es documentin les accions realitzades per garantir la gestió del coneixement dins del servei de Suport funcional i el Servei de Disseny i maquetació.....fins a 2 punts</p>	<p>En el flux de suport funcional manca detall. Es detallen tasques de gestió del coneixement i de millora de la gestió com per exemple la millora de la documentació funcional i també un anàlisi estadístic per a la millora del servei.</p>	<p>1</p>
<p>Suport als usuaris: La claredat del diagrama de flux i procediments associats al procés de suport als usuaris, de manera que s'interpretin correctament les diferents necessitats i s'apliquin les accions més òptimes per reduir els temps d'actuació.....fins a 2 punts</p>	<p>El flux de suport i els procediments són clars. Tot i així en la interpretació de les necessitats manca la referència als diferents tipus de peticions que es poden rebre i les possibles opcions per solucionar capa tipologia. Caldria més detall en el flux fent referència a les diferents tipologies de petició i també als diferents serveis involucrats en la seva resolució</p>	<p>1</p>

APSL		
Oficina tècnica. Operació (fins a 6 punts)	Valoració	Puntuació
<p><b>El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 6 punts</b></p> <p><b>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</b></p> <p><b>Es valorarà en major mesura la proposta tècnica que plantegi solucions que garanteixin el compliment dels estàndards d'interfície web en quant a accessibilitat, responsivitat, usabilitat o compatibilitat de clients de correu i navegadors.</b></p>		<b>6</b>
Per la definició de criteris coherents i més afins a les bones pràctiques en la matèria..... fins a 2 punts	APSL explica els criteris d 'accessibilitat, de responsivitat i de compatibilitat amb navegadors, d'usabilitat i també de compatibilitat amb clients de correu.	2
Mecanismes que permetin el compliment dels criteris proposats que garanteixin la qualitat dels lliurables en aquest àmbit..... fins a 2 punts	APSL tracta tots els aspectes esmentats en l'apartat anterior i explica els mecanismes per assegurar la qualitat de les webs.	2
Eines que permetin el compliment dels criteris proposats que garanteixin la qualitat dels lliurables en aquest àmbit.....fins a 2 punts	Per cada un dels aspectes inclosos en aquest apartat APSL esmenta eines que permeten aplicar els mecanismes esmentats anteriorment i assegurar la qualitat de les webs.	2

APSL		
	Valoració	Puntuació
<b>Oficina tècnica. Serveis d'acompanyament i control de reputació (fins a 6 punts)</b>		
<p>El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 6 punts</p> <p>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</p> <p>Es valorarà en major mesura les propostes d'actuacions que garanteixin la bona reputació en els enviaments realitzats per l'Ajuntament de Barcelona que millorin les propostes de l'apartat 10.8.1 - Descripció funcional del servei centralitzat d'e-mail màrqueting i SMS del Plec Tècnic del present contracte. Es valorarà especialment:</p>		6
Per la definició de criteris coherents i més afins a les bones pràctiques en la matèria ..... fins a 2 punts	APSL proposa bones pràctiques tant per a garantir la bona reputació dels dominis i IPs, com per a l'entregabilitat i enviament de correus i també per al seguiment i gestió. Les propostes són adients i adequades a l'objecte del contracte.	2

Mecanismes que permetin el compliment dels criteris proposats que garanteixin la qualitat dels lliurables en aquest àmbit ..... fins a 2 punts	APSL proposa mecanismes que permetran assegurar que s'estan seguint les bones pràctiques esmentades anteriorment, tant per a garantir la bona reputació dels dominis i IPs, com per a l'entregabilitat i enviament de correus i també per al seguiment i gestió. Les propostes són adients i adequades a l'objecte del contracte.	2
Eines que permetin el compliment dels criteris proposats que garanteixin la qualitat dels lliurables en aquest àmbit ..... fins a 2 punts	APSL proposa eines per conèixer la reputació de dominis i Ips, per conèixer la qualitat dels enviaments i per obtenir les mètriques de seguiment. Les eines es consideren adients i adaptades a l'objecte del contracte	2

APSL		
Evolució de les aplicacions del contracte (fins a 10 punts)	Valoració	Puntuació

<p><b>El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 10 punts</b></p> <p><b>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</b></p> <p><b>Es valoraran les propostes d'evolució estratègica, tant funcional com tècnica de les aplicacions detallades a l'Annex I del document tècnic de solució final, respectant els mínims establerts a l'apartat 10 del plec de prescripcions tècniques, de manera que ofereixin una proposta realista i que faciliti la integració amb els sistemes de l'IMI</b></p>		<p><b>6</b></p>
<p>Grau de definició de la proposta i detall de la planificació proposada, que ofereixin un pla d'evolució adequat a les necessitats del contracte:</p> <p>a. A nivell d'evolucions tècniques .....fins a 2 punts</p>	<p>APSL proposa accions d'evolució tècnica agrupades per la tecnologia dels serveis d'aplicació inclosos en el contracte. S'inclouen accions per Python/Django i PHP/Drupal-Wordpress i altres generals per totes les tecnologies. Les accions proposades són adients. No s'inclou planificació global</p>	<p>1,25</p>
<p>b. A nivell d'evolucions funcionals .....fins a 2 punts</p>	<p>APSL proposa accions d'evolució funcional per tots els serveis d'aplicació inclosos en el contracte i també accions d'evolució funcional comunes a tots els serveis. Les accions proposades són adients. No s'inclou planificació global</p>	<p>1,75</p>

<p>c. A nivell d'evolucions organitzatives .....fins a 1 punt</p>	<p>APSL proposa accions d'evolució organitzativa comuns a tots els serveis d'aplicació inclosos en el contracte. Les accions proposades són adients. No s'inclou planificació global</p>	<p>0,5</p>
<p>La proposta d'evolució de serveis i aplicacions dins de l'abast del contracte i la seva metodologia, en quant es defineixi en detall i es prioritzi: a. Pel seu nivell de criticitat .....fins a 2 punts</p>	<p>APSL classifica les accions d'evolució segons criticitat. Es presenten accions que abasten la majoria de serveis. Tot i així no s'ha realitzat una proposta d'evolució segons la criticitat dels serveis d'aplicació inclosa en el plec. i</p>	<p>0,5</p>
<p>b. Pel seu grau d'obsolescència tecnològica .....fins a 2 punts</p>	<p>APSL proposa una sèrie d'evolucions tecnològiques per a totes les aplicacions del contracte: actualitzar versions de python/django PHP/Drupal-Wordpress, utilització de integració i desplegament continu, adaptació de les aplicacions al cloud natiu (12 factor), transformació dels mòduls Drupal a serveis per evitar dependències, substituir les aplicacions que fan servir excels (Aladdin) mitjançant scripts de Python i substitució de les aplicacions i mòduls java. No prioritza els evolutius</p>	<p>1,75</p>
<p>c. Pel seu volum de manteniment correctiu actual .....fins a 1 punts</p>	<p>En la descripció de les serveis s'esmenta breument quins evolutius milloren el manteniment de correctius anuals.</p>	<p>0,25</p>

APSL		
Manteniment recurrent. Qualitat i d'estimació d'esforços (fins a 4 punts)	Valoració	Puntuació
<p>Es valorarà la proposta presentada de procediments de desenvolupament aplicats al manteniment.</p> <p>El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 4 punts</p> <p>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</p> <p>S'atorgarà una major puntuació a la proposta presentada dels procediments de desenvolupament aplicats al manteniment recurrent, respectant els mínims establerts en l'apartat 4.2 del Plec de prescripcions tècniques. Es valorarà específicament:</p>		2,25

<p>La claredat procediments de desenvolupament aplicats al manteniment recurrent, de manera que es garanteixi un desenvolupament de qualitat i sense errors .....fins a 2 punts</p>	<p>APSL detalla els mecanismes que s'empraran per assegurar la qualitat del codi. S'esmenten mecanismes de proves i automatització de tasques d'assegurament de la qualitat. Tot i que els procediments són adients, caldria més detall en els procediments de proves i en altres mecanismes d'assegurament de la qualitat.</p>	<p>1,25</p>
<p>El detall i concreció aportada sobre la metodologia de càlcul d'esforç dels manteniments recurrents, en quant assegurí una estimació òptima, una valoració transparent d'esforços i una personalització per cada manteniment recurrent.....fins a 1 punts</p>	<p>APSL detalla un mètode d'estimació d'esforç que té en compte la naturalesa del recurrent i s'utilitza una metodologia que té en compte l'experiència. Caldria més detall en l'explicació dels criteris de transparència i en tenir en compte totes les possibles tasques relacionades.</p>	<p>0,5</p>
<p>L'organització de les tasques de manteniment recurrent i la interrelació entre els diferents subserveis, en quant es garanteixi una gestió coherent i òptima de recursos.....fins a 1 punts</p>	<p>APSL proposa utilitzar metodologies àgils per a l'organització del servei. Manca detall en l'explicació en el sentit d'aconseguir una gestió òptima.</p>	<p>0,5</p>

				APSL		
Manteniment recurrent. i acompanyament de nous projectes (fins a 4 punts)	Recepció			Valoració	Puntuació	
<p><b>Proposta de diagrama de flux del procés de recepció i acompanyament de nous projectes.</b></p> <p><b>El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 4 punts</b></p> <p><b>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</b></p> <p><b>Els licitadors hauran de presentar la seva proposta de diagrama de flux per a garantir la recepció i acompanyament de nous projectes. S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin una metodologia de traspàs d'informació, seguiment, disseny de proves i recepció de projectes, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.2.4 del plec de prescripcions tècniques, que permeti la valoració de la seva viabilitat, coherència, realisme i estructura.</b></p>						<b>2,25</b>

<p>El grau de definició dels procediments proposats que permetin un acompanyament aplicable a tot tipus de projectes desenvolupats i una posada en producció amb el mínim d'incidències ..... fins a 2 punts</p>	<p>APSL presenta dos fluxos, un per a l'etapa de construcció i un altre per a l'etapa de recepció. Els fluxos són adients i adaptats a l'objecte del contracte. Respecte als procediments i les tasques incloses en el flux de construcció mancaria incloure més informació addicional a la descrita en el plec tècnic. Els procediments i tasques descrites en l'etapa de recepció són adients i presenten detall. Es detallen com es realitzaran les proves automàtiques i proves UAT per garantir la posta en producció amb el mínim d'incidències.</p>	<p>1,75</p>
<p>L'estructura de l'equip i els procediments per abordar aquest sub-servei sense que afecti a l'operativa diària del servei.....fins a 2 punt</p>	<p>APSL presenta l'estructura de l'equip per a l'etapa de construcció i per a l'etapa de recepció. Manca detall i explicació de com abordar el projecte sense que afecti a l'operativa diària. No s'expliquen procediments per abordar aquest subservei sense que afecti a l'operativa diària</p>	<p>0,5</p>

APSL		
Pla de transició (fins a 6 punts)	Valoració	Puntuació
<p>El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 6 punts</p> <p>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, protecció de dades) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</p> <p>S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin un model organitzatiu de la transició del servei (recepció i devolució), respectant els mínims establerts al apartats 4.5 i Annex 2 (dates d'inici transició i inici de servei) del plec de prescripcions tècniques, que permeti assegurar una eficient transició de tots els serveis d'aplicacions i garantir la continuïtat dels serveis de contracte. Es valorarà específicament:</p>		4,5
<p>El grau de detall de la planificació del servei de transició, assegurant la coordinació de les transicions específiques per a cada servei d'aplicació .....fins a 2 punts</p>	<p>S'esmenta la durada de cada procediment però manca incloure la planificació global de la transició el detall de la transició de cada un dels serveis d'aplicació</p>	0,5

La proposta de l'organització dels recursos i equip involucrats en el servei de transició, que garanteixin una aplicació òptima del pla de transició .....fins a 2 punts	APSL explica l'organització dels recursos i la seva implicació en cada una de les fases del procés de transició indicant els objectius i les tasques a realitzar	2
El grau de definició dels procediments proposats que permetin l'assegurament de la continuïtat del servei i del traspàs de la informació .....fins a 2 punts	APSL proposa procediments clars i adients per assegurar el traspàs d'informació i també per assegurar la continuïtat del servei.	2

## 5. UTE VASS-SERBATIC

UTE VASS-SERBATIC		
Oficina tècnica. Reporting (fins a 7 punts)	Valoració	Puntuació
Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).		2,25

<p>Informes de seguiment del servei: informe comitè de direcció i informe de reunió de seguiment del servei amb l'usuari..... fins a 2 punts</p> <p>S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin millores als Informes de seguiment del servei: informe comitè de seguiment, informe comitè de direcció i informe de reunió de seguiment del servei amb l'usuari, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.4.4 del plec de prescripcions tècniques, que permeti analitzar els canvis en la prestació del servei que es puguin produir i prendre les decisions més adequades al respecte, la visualització de les dades i el seu tractament de manera àgil, de manera que s'ajudi a la presa de decisions i a l'execució dinàmica de les reunions.</p>	<p>La UTE VASS - Serbatic proposa incloure millores a l'informe de seguiment i de comitè de direcció com les tendències del servei, un quadre de comandament i un pla de millora del servei. Els conceptes ens semblen adients però l'explicació es molt breu i no és gràfica. En els informes amb l'usuari proposa incloure aspectes més funcionals. La proposta ens sembla adient però com l'apartat anterior manca detall. No es fa cap referència a la visualització de la informació que permeti millorar la presa de decisions i agilitzar les reunions.</p>	<p>0,5</p>
<p>Memòria anual..... fins a 1 punt</p> <p>S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin millores a la Memòria Anual, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.4.4 del plec de prescripcions tècniques, que permeti la visualització de la informació global del servei i la seva interpretació.</p>	<p>La UTE VASS - Serbatic proposa incloure millores relacionades amb la presentació de la informació, ampliar la comparació per incloure la totalitat de dades del contracte i també incloure un pla d'acció. La darrera millora considerem que seria objectiu de l'informe estratègic. Les millores que s'inclouen són generals i caldria haver inclòs una proposta de com es visualitzaria la informació i indicar com s'interpretaria perquè aportés valor</p>	<p>0,25</p>

<p>Informe de tendències tecnològiques... fins a 2 punt</p> <p>S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin millores a l'Informe de tendències tecnològiques, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.4.4 del plec de prescripcions tècniques, que ofereixi una estructura de la informació per tal de prendre decisions amb l'objectiu d'avançar en millora i evolució del sistema.</p>	<p>La UTE VASS - Serbatic proposa realitzar un workshop explicant experiències d'altres clients i també fer proves de concepte amb les noves tecnologies. També proposa categoritzar les tendències segons la seva maduresa per poder prendre decisions. Tot i que aquestes propostes poden ser útils, respecte a l'estructura de l'informe no s'aporta informació que permeti prendre decisions o ajudar a l'evolució dels sistemes</p>	<p>0,5</p>
<p>Informe estratègic.....fins a 2 punt</p> <p>S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin millores a l'Informe estratègic, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.4.4 del plec de prescripcions tècniques, que ofereixi una estructura de la informació per tal de prendre decisions amb l'objectiu d'avançar en la reducció del volum d'incidències recurrents del sistema.</p>	<p>La UTE VASS - Serbatic proposa millores a l'informe estratègic com són presentar la informació per servei i incloure un apartat específic per tractar les incidències recurrents. L'explicació detalla l'objectiu genèric de l'apartat però manca concreció en com s'aconseguiria aquest objectiu per ajudar a la presa de decisions.</p>	<p>1</p>

UTE VASS-SERBATIC		
Oficina tècnica. Suport (fins a 6 punts)	Valoració	Puntuació

<p><b>Proposta de diagrama de flux del procés de Suport i els procediments associats. El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 6 punts</b></p> <p><b>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</b></p> <p><b>S'atorgarà una major puntuació a la proposta presentada de diagrama de flux general de cada procés de Suport (Help Desk, Suport funcional i SAU) i els procediments associats, respectant els mínims establerts en l'apartat 4.4.2 del Plec de prescripcions tècniques. Es valorarà específicament:</b></p>		2,5
<p>Help Desk: La claredat del diagrama de flux i procediments associats del procés de de Help Desk, de manera que de forma senzilla es pugui entendre quines són les tasques a realitzar i els actors involucrats i es garanteixi un tracte àgil i eficient dels contactes rebuts.....fins a 2 punts</p>	<p>El diagrama de flux i els procediments són clars i adients. No es fa classificació segons tipus de petició i el tractament que s'esmenta és genèric. S'esmenten les tasques i els actors. Es troba a faltar la descripció dels actors que formen part del servei de helpdesk.</p>	1

<p>Suport Funcional i Servei de disseny i maquetació de formularis i plantilles : La claredat del diagrama de flux i procediments associats del procés de suport funcional de manera que es gestioni eficientment la relació amb el Help Desk, el Suport Tècnic, i el Servei de Disseny i maquetació de formularis i plantilles i es documentin les accions realitzades per garantir la gestió del coneixement dins del servei de Suport funcional i el Servei de Disseny i maquetació.....fins a 2 punts</p>	<p>Es detalla el flux de suport funcional i el flux de disseny i maquetació. Els fluxos són clars i adients. No s'esmenta la relació entre els diferents serveis, tot i que s'especifica que el helpdesk discrimina i fa el seguiment. No s'esmenten accions concretes per realitzar la gestió del coneixement</p>	<p>0,5</p>
<p>Suport als usuaris: La claredat del diagrama de flux i procediments associats al procés de suport als usuaris, de manera que s'interpretin correctament les diferents necessitats i s'apliquin les accions més òptimes per reduir els temps d'actuació.....fins a 2 punts</p>	<p>No s'inclou flux del servei de suport que inclogui els diferents serveis de suport (funcional, tècnic i disseny) que indiqui les relacions entre ells i amb altres serveis del contracte i que descrigui com es resolen les peticions en funció de la seva tipologia i els serveis involucrats. S'esmenta en varies ocasions que serà el helpdesk l'encarregat de tipificar les peticions i de donar solució al 80% de les peticions. Respecte a les accions més òptimes per reduir el temps d'actuació s'esmenten accions com potenciar la resolució en primer nivell i millora de la documentació</p>	<p>1</p>

UTE VASS-SERBATIC		
Oficina tècnica. Operació (fins a 6 punts)	Valoració	Puntuació
<p><b>El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 6 punts</b></p> <p><b>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</b></p> <p><b>Es valorarà en major mesura la proposta tècnica que plantegi solucions que garanteixin el compliment dels estàndards d'interfície web en quant a accessibilitat, responsivitat, usabilitat o compatibilitat de clients de correu i navegadors.</b></p>		<b>4,5</b>
<p>Per la definició de criteris coherents i més afins a les bones pràctiques en la matèria..... fins a 2 punts</p>	<p>La UTE VASS - Serbatic explica els criteris d 'accessibilitat, de responsivitat i d'usabilitat que farà servir per assegurar que les webs incloses en el contracte estan alineades amb les bones pràctiques en cada un d'aquests aspectes. Mancaria els criteris per assegurar la compatibilitat amb navegadors</p>	1,5
<p>Mecanismes que permetin el compliment dels criteris proposats que garanteixin la qualitat dels lliurables en aquest àmbit..... fins a 2 punts</p>	<p>Per cada un d'aquests aspectes la UTE VASS - Serbatic explica els mecanismes que utilitzarà per assegurar la qualitat de les webs. Mancaria els mecanismes per assegurar la compatibilitat amb navegadors</p>	1,5

<p>Eines que permetin el compliment dels criteris proposats que garanteixin la qualitat dels lliurables en aquest àmbit.....fins a 2 punts</p>	<p>Per cada un dels aspectes inclosos en aquest apartat la UTE VASS - Serbatic esmenta eines que permeten aplicar els mecanismes esmentats anteriorment i assegurar la qualitat de les webs. Com en apartat anteriors manca explicar les eines per assegurar compatibilitat amb navegadors</p>	<p>1,5</p>
--	--	------------

UTE VASS-SERBATIC		
Oficina tècnica. Serveis d'acompanyament i control de reputació (fins a 6 punts)	Valoració	Puntuació
<p><b>El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 6 punts</b></p> <p>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</p> <p>Es valorarà en major mesura les propostes d'actuacions que garanteixin la bona reputació en els enviaments realitzats per l'Ajuntament de Barcelona que millorin les propostes de l'apartat 10.8.1 - Descripció funcional del servei centralitzat d'e-mail màrqueting i SMS del Plec Tècnic del present contracte. Es valorarà especialment:</p>		<p>5,5</p>

Per la definició de criteris coherents i més afins a les bones pràctiques en la matèria ..... fins a 2 punts	La UTE VASS-Serbatic proposa bones pràctiques tant per a garantir la bona reputació dels dominis i IPs, com per a l'entregabilitat i enviament de correus i també per al seguiment i gestió. Les propostes són adients i adequades a l'objecte del contracte.	<b>2</b>
Mecanismes que permetin el compliment dels criteris proposats que garanteixin la qualitat dels lliurables en aquest àmbit ..... fins a 2 punts	La UTE VASS-Serbatic proposa mecanismes que permetran assegurar que s'estan seguint les bones pràctiques esmentades anteriorment, tant per a garantir la bona reputació dels dominis i IPs, com per a l'entregabilitat i enviament de correus i també per al seguiment i gestió. Les propostes són adients i adequades a l'objecte del contracte.	<b>2</b>
Eines que permetin el compliment dels criteris proposats que garanteixin la qualitat dels lliurables en aquest àmbit ..... fins a 2 punts	Les eines que proposen són per una banda eines per conèixer la reputació de la IP i el domini i per altra banda una sèrie d'eines per a conèixer la qualitat dels emails que s'envien. No s'esmenten eines de seguiment ni la utilització del dashboard actual.	<b>1,5</b>

UTE VASS-SERBATIC		
<b>Evolució de les aplicacions del contracte (fins a 10 punts)</b>	<b>Valoració</b>	<b>Puntuació</b>

<p><b>El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 10 punts</b></p> <p><b>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</b></p> <p><b>Es valoraran les propostes d'evolució estratègica, tant funcional com tècnica de les aplicacions detallades a l'Annex I del document tècnic de solució final, respectant els mínims establerts a l'apartat 10 del plec de prescripcions tècniques, de manera que ofereixin una proposta realista i que faciliti la integració amb els sistemes de l'IMI</b></p>		<p><b>3,25</b></p>
<p>Grau de definició de la proposta i detall de la planificació proposada, que ofereixin un pla d'evolució adequat a les necessitats del contracte:</p> <p>a. A nivell d'evolucions tècniques .....fins a 2 punts</p>	<p>La UTE VASS-Serbatic fa una bona explicació de les accions a realitzar en el Servei de Seu Electrònica i els mòduls Drupal. La proposta de migració a Drupal 9 tant de la Seu com dels mòduls està molt ben fonamentada i també estimada en esforços. També es fa una proposta de migració de Drupal 7 a Drupal 9 de tots els webs, i la incorporació d'un mòdul d'autenticació i integració amb OAM. No es fa cap comentari de la resta de serveis (BIMA, Aladdin i servei email marketing). No s'inclou planificació global.</p>	<p>1</p>
<p>b. A nivell d'evolucions funcionals .....fins a 2 punts</p>	<p>La UTE VASS-Serbatic proposa accions d'evolució funcionals per alguns dels serveis del contracte. Les propostes ens semblen adients però no abasten tots els serveis del contracte. No s'inclou planificació global</p>	<p>0,75</p>

<p>c. A nivell d'evolucions organitzatives .....fins a 1 punt</p>	<p>La UTE VASS-Serbatic proposa accions d'evolució organitzatives per dos dels serveis del contracte. Les propostes ens semblen adients però no abasten tots els serveis del contracte. No s'inclou planificació global</p>	<p>0,25</p>
<p>La proposta d'evolució de serveis i aplicacions dins de l'abast del contracte i la seva metodologia, en quant es defineixi en detall i es prioritzi: a. Pel seu nivell de criticitat .....fins a 2 punts</p>	<p>La UTE VASS-Serbatic no fa una proposta d'evolució segons el nivell de criticitat dels serveis del contracte</p>	<p>0</p>
<p>b. Pel seu grau d'obsolescència tecnològica .....fins a 2 punts</p>	<p>La UTE VASS-Serbatic aporta una explicació detallada en la seva proposta de migrar de Drupal 7 a Drupal 9 tant la Seu Electrònica, com els mòduls Drupal com les webs Drupal de la Gerència de Recursos. No es fa cap comentari de la resta de serveis.</p>	<p>1,25</p>
<p>c. Pel seu volum de manteniment correctiu actual .....fins a 1 punts</p>	<p>La UTE VASS-Serbatic no fa una proposta d'evolució segons el volum de manteniment correctiu dels serveis del contracte</p>	<p>0</p>

UTE VASS-SERBATIC		
Manteniment recurrent. Qualitat i d'estimació d'esforços (fins a 4 punts)	Valoració	Puntuació
<p>Es valorarà la proposta presentada de procediments de desenvolupament aplicats al manteniment.</p> <p>El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 4 punts</p> <p>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</p> <p>S'atorgarà una major puntuació a la proposta presentada dels procediments de desenvolupament aplicats al manteniment recurrent, respectant els mínims establerts en l'apartat 4.2 del Plec de prescripcions tècniques. Es valorarà específicament:</p>		1,25

<p>La claredat procediments de desenvolupament aplicats al manteniment recurrent, de manera que es garanteixi un desenvolupament de qualitat i sense errors .....fins a 2 punts</p>	<p>La UTE VASS-Serbatic explica que utilitzarà un enfocament agile per al desenvolupament recurrent i utilitzarà la DoD com a punt clau per a garantir la qualitat. La descripció que es fa dels procediments no clarifica com s'assegurarà un desenvolupament sense errors, no es descriu la metodologia de proves i tot es diu que es tindrà en compte la qualitat des de l'inici no es concreta com es realitzarà l'assegurament durant el cicle de vida del desenvolupament</p>	<p>0,5</p>
<p>El detall i concreció aportada sobre la metodologia de càlcul d'esforç dels manteniments recurrents, en quant assegurí una estimació òptima, una valoració transparent d'esforços i una personalització per cada manteniment recurrent.....fins a 1 punts</p>	<p>La UTE VASS-Serbatic explica que utilitzarà un enfocament agile per a l'estimació d'esforços que té en compte la mida del recurrent i la velocitat i experiència de l'equip. Caldria mes detall en l'explicació dels criteris de transparència i en tenir en compte totes les possibles tasques involucrades en el desenvolupament d'un recurrent.</p>	<p>0,5</p>
<p>L'organització de les tasques de manteniment recurrent i la interrelació entre els diferents subserveis, en quant es garanteixi una gestió coherent i òptima de recursos.....fins a 1 punts</p>	<p>La UTE VASS-Serbatic explica que realitzarà una descomposició de la tasca de recurrent que li permetrà assignar els recursos de manera òptima. Manca detall en l'explicació en el sentit d'aconseguir una gestió optima dels recursos. No s'esmenta la interrelació entre subserveis</p>	<p>0,25</p>

				UTE VASS-SERBATIC		
Manteniment recurrent. i acompanyament de nous projectes (fins a 4 punts)	Recepció			Valoració	Puntuació	
<p><b>Proposta de diagrama de flux del procés de recepció i acompanyament de nous projectes.</b></p> <p><b>El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 4 punts</b></p> <p><b>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</b></p> <p><b>Els licitadors hauran de presentar la seva proposta de diagrama de flux per a garantir la recepció i acompanyament de nous projectes. S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin una metodologia de traspàs d'informació, seguiment, disseny de proves i recepció de projectes, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.2.4 del plec de prescripcions tècniques, que permeti la valoració de la seva viabilitat, coherència, realisme i estructura.</b></p>						<b>1,25</b>

<p>El grau de definició dels procediments proposats que permetin un acompanyament aplicable a tot tipus de projectes desenvolupats i una posada en producció amb el mínim d'incidències ..... fins a 2 punts</p>	<p>La UTE VASS-Serbatic explica els procediments i són adients i entenedors. Respecte al procediment d'execució es considera que les explicacions no aporten informació respecte als mínims establerts al plec. S'explica el procés de recepció. Les explicacions que es realitzen són genèriques i no permeten deduir quines tasques específiques es realitzaran per aconseguir minimitzar el nombre d'incidències</p>	<p>0,75</p>
<p>L'estructura de l'equip i els procediments per abordar aquest sub-servei sense que afecti a l'operativa diària del servei.....fins a 2 punt</p>	<p>La UTE VASS-Serbatic presenta l'estructura de l'equip. Tot i així no fa referència a com s'abordarà aquest sub servei sense que afecti a l'operativa diària del servei</p>	<p>0,5</p>

UTE VASS-SERBATIC		
Pla de transició (fins a 6 punts)	Valoració	Puntuació
<p>El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de 6 punts</p> <p>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva classificació (criticitat, protecció de dades) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</p> <p>S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin un model organitzatiu de la transició del servei (recepció i devolució), respectant els mínims establerts al apartats 4.5 i Annex 2 (dates d'inici transició i inici de servei) del plec de prescripcions tècniques, que permeti assegurar una eficient transició de tots els serveis d'aplicacions i garantir la continuïtat dels serveis de contracte. Es valorarà específicament:</p>		3
<p>El grau de detall de la planificació del servei de transició, assegurant la coordinació de les transicions específiques per a cada servei d'aplicació .....fins a 2 punts</p>	No s'inclou planificació del traspàs i no s'inclou detall de la transició de cada un dels serveis d'aplicació	0

<p>La proposta de l'organització dels recursos i equip involucrats en el servei de transició, que garanteixin una aplicació òptima del pla de transició .....fins a 2 punts</p>	<p>La UTE VASS-Serbatic proposa la participació del coordinador del projecte, del responsable de la transició, del responsable de la transferència de coneixement i de l'equip. Es descriu la participació d'aquests actors en les tasques del procés de transició descrit. L'explicació és genèrica, caldria més detall de l'equip concret que formarà part d'aquest contracte</p>	<p>1</p>
<p>El grau de definició dels procediments proposats que permetin l'assegurament de la continuïtat del servei i del traspàs de la informació .....fins a 2 punts</p>	<p>La UTE VASS-Serbatic proposa procediments clars i adients per assegurar el traspàs d'informació i també per assegurar la continuïtat del servei.</p>	<p>2</p>

## QUADRE RESUM PUNTUACIÓ

---

Puntuació Informe de Judici de Valor:

EMPRESA	Oficina tècnica (25 p)	Evolució de les aplicacions del contracte (10 p)	Manteniment Recurrent (8 p)	Pla de transició (6 p)	TOTAL (49 p)
	HIBERUS TECNOLOGIA	8,75	2,75	2,75	1
DELOITTE	7,75	3	6,25	4	21,00
UTE OPENTRENDS IBERMÁTICA	16	4,5	3,75	4	28,25
APSL	19,75	6	4,5	4,5	34,75
UTE VASS SERBATIC	14,75	3,25	2,5	3	23,5

Un cop analitzades les ofertes tècniques avaluables segons criteris de judici de valor, en resulta la següent puntuació:

1	HIBERUS TECNOLOGIA SERVEIS I SOLUCIONS SL	15,25 de 49 punts
2	DELOITTE CONSULTINC SLU	21,0 de 49 punts
3	UTE OPENTRENDS IBERMÁTICA	28,25 de 49 punts
4	APSL SL	34,25 de 49 punts
5	UTE VASS SERBATIC	23,5 de 49 punts

Sr. Xavier Roca i Vilalta  
Director de Desenvolupament de l'IMI  
(a proposta de la tècnica responsable del contracte.  
Sra. Gloria Santamaría i Pérez)

Barcelona, a 13 de juliol de 2020