



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

Manteniment i Evolució
d'aplicacions
informàtiques (AM) de
les Gerències
relacionades amb els
serveis d'Informació i
Atenció a les Persones de
l'Ajuntament de
Barcelona amb mesures
de contractació pública
sostenible

Contracte: 22000033
Expedient: M0239

maig 2022

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:

- ACCENTURE
- DXC
- NTTDATA Y GETRONICS UTE

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ AVALUABLES DE JUDICI DE VALOR (47 punts)

OFICINA TÈCNICA	Fins a 13 punts
Reporting	Fins a 9 punts
<p>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis i agrupacions de serveis i aplicacions descrits al plec de prescripcions tècniques i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments). Es valorarà específicament:</p>	
<p>i. Proposta d'informes de seguiment per agrupacions de serveis, direccions o gerències: informe comitè de direcció i informe de reunió de seguiment dels serveis amb usuaris fins a 2 punts</p>	
<p>ii. Proposta i creació d'un quadre de comandament que permeti monitoritzar l'estat i evolució dels serveis i equips objecte del contracte i que permeti identificar els colls d'ampolla i desviacions en la resolució de peticions. Es posarà especial èmfasi en el volum de peticions obertes i resoltes, els indicadors de càlcul dels ANS, els temps transcorreguts entre els diferents estats dels fluxos definits al JIRA i i les imputacions per tipus de petició i tecnologia. S'hi hauran d'incloure indicadors àdhuc i els ANS del contracte. El quadre de comandament haurà d'incloure la visió històrica dels indicadors reportats ... fins a 2 punts</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per la proposta funcional fins a 1 punt • Per la proposta tècnica fins a 1 punt 	
<p>iii. Proposta de pla de comunicació dels serveis, amb l'objectiu de fer un resum periòdic dels fets rellevants dels serveis, passats, en curs i previstos, i que reculli els principals indicadors del servei que es reporten en els Comitès de seguiment de servei. El suport preferible és una newsletter setmanal, si bé es valoraran també altres propostes fins a 2 punts</p>	
<p>iv. Proposta Memòria anual fins a 1 punt</p>	
<p>v. Proposta informe de tendències tecnològiques fins a 1 punt</p>	
<p>vi. Proposta informe estratègic fins a 1 punt</p>	
Suport	Fins a 4 punts
<p>Proposta de diagrama de flux del procés de Suport i els procediments associats. 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:</p>	
<p>i. Help Desk: La claredat del diagrama de flux i procediments associats del procés 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>ii. Suport funcional: La claredat del diagrama de flux i procediments associats del procés</p>	

de suport funcional de manera que es gestioni eficientment la relació amb el Help Desk i el Suport Tècnic, i es documentin les accions realitzades per garantir la gestió del coneixement dins del servei de Suport Funcional fins a 2 punts

MANTENIMENT RECURRENT

Fins a 18 punts

Recepció, acompanyament nous projectes i OTA Drets Socials

Fins a 10 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 de prescripcions tècniques 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 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 4.2.5 del plec de prescripcions tècniques, que permeti la valoració de la seva viabilitat, coherència, realisme i estructura. Es valorarà específicament:

i. 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

ii. Grau de definició i idoneïtat dels procediments, eines i evidències proposades destinades a garantir la qualitat del codi del desenvolupament de nous projectes per part de tercers fins a 2 punts

iii. Grau de definició i idoneïtat dels procediments, eines i evidències proposades que permetin assegurar l'adequació de l'arquitectura, lògica i tècnica, i disseny tècnic dels projectes desenvolupats per tercers a l'arquitectura global definida per l'àrea de Drets Socials fins a 2 punts

iv. El grau de definició de la metodologia específica proposada per al disseny de proves de UA AM fins a 2 punts

v. 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

Qualitat i estimació d'esforços

Fins a 4 punts

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

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 les millores i idees aportades en quant a:

i. Els procediments de desenvolupament aplicats al manteniment recurrent, l'organització

de les tasques de manteniment recurrent i la interrelació entre els diferents subserveis, de manera que es garanteixi un desenvolupament de qualitat i sense errors i una gestió coherent i òptima de recursos fins a 2 punts

ii. La proposta d'eina de càlcul de valoració de recurrents presentada i el detall i concreció aportada sobre la metodologia de càlcul d'esforç, en quant assegurï un càlcul personalitzat als diferents recurrents i als elements tecnològics necessaris, una estimació òptima i una valoració transparent d'esforços fins a 2 punts

Evolució de les aplicacions del contracte **Fins a 4 punts**

Es valoraran les propostes d'evolució estratègica, tant funcional com tècnica de les aplicacions detallades a l'Annex 1 del plec de prescripcions tècniques, 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. Es valorarà específicament 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:

i. Pel seu grau d'obsolescència tecnològica fins a 2 punts

ii. Pel seu volum de manteniment correctiu actual fins a 2 punts

Serveis Transversals de Manteniment - Coordinació entre serveis del contracte **Fins a 6 punt**

Els licitadors hauran de presentar la seva proposta d'enfocament per garantir la coordinació dels serveis d'aquest contracte de manteniment en el que respecta a l'organització del servei i la coordinació dels serveis de manteniment correctiu, de manteniment recurrent i serveis transversals de manteniment. S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin una metodologia de coordinació de les tasques a realitzar, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.4 del plec de prescripcions tècniques, que permeti la valoració de la seva viabilitat, coherència, realisme i estructura.

Es valorarà específicament les millores i idees aportades en quant a:

i. Els procediments proposats que permetin una coordinació d'equips aplicable a tots els serveis/aplicacions i a totes les àrees usuàries implicades fins a 2 punts

ii. Proposta d'evolució cap un servei de govern i de gestió AGILE que permeti organitzar, fer el seguiment i dur a terme el manteniment de les diferents agrupacions de serveis i aplicacions objecte del contracte de forma flexible i transparent fins a 2 punts

iii. Grau de detall dels mecanismes i eines de coordinació i comunicació entre els diferents equips del contracte per assegurar el seu alineament i aportació conjunta de valor fins a 2 punts

Manteniment correctiu**Fins a 4 punt**

S'atorgarà una major puntuació a la proposta presentada de diagrames de flux de manteniment correctiu i els procediments associats, respectant els mínims establerts en l'apartat 4.1 del Plec de prescripcions tècniques. Es valorarà específicament les millores i idees aportades quant a:

i. La informació i detall addicional que aportï millores d'organització, seguiment i traçabilitat del procés i que de forma senzilla es puguin entendre quines són les tasques a realitzar i els actors involucrats fins a 2 punts

ii. L'assegurament de la qualitat en la resolució d'incidències, en tant aportï millores que garanteixin la qualitat de la correcció i assegurin que no entra en conflicte amb la funcionalitat existent fins a 2 punts

Pla de Transició**Fins a 6 punt**

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 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 4.2.9 i al document Excel adjunt "Càlcul detallat import de contracte_AM_DS_DC, Càlcul Pressupost" (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:

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

ii. 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

iii. 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

VALORACIÓ DE LES EMPRESES SEGONS ELS CRITERIS DE JUDICI DE VALOR (fins a 47 punts)

ACCENTURE

		ACCENTURE	
Reporting (fins a 9 punts)		Valoració	Puntuació
<p>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis i agrupacions de serveis i aplicacions descrits al plec de prescripcions tècniques i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments). Es valorarà específicament:</p>			6 punts de 9
<p>i. Proposta d'informes de seguiment per agrupacions de serveis, direccions o gerències: informe comitè de direcció i informe de reunió de seguiment dels serveis amb usuaris .. fins a 2 punts</p>		<p>La proposta planteja els índexs de continguts plantejats al plec i els amplia. Manca detall de les millores aportades i de l'estructura dels continguts i els exemples són poc visibles. No es fa referència explícita a informes orientats a les agrupacions de serveis direccions o gerències.</p>	1 de 2 punts
<p>ii. Proposta i creació d'un quadre de comandament que permeti monitoritzar l'estat i evolució dels serveis i equips objecte del contracte i que permeti identificar els colls d'ampolla i desviacions en la resolució de peticions. Es posarà especial èmfasi en el volum de peticions obertes i resoltes, els indicadors de càlcul dels ANS, els temps transcorreguts entre els diferents estats dels fluxos definits al JIRA i i les imputacions per tipus de</p>		<p>Proposta funcional: Concreta 8 informes, un específic a una de les àrees funcionals, però no incorpora els indicadors específics de seguiment com, per exemple, l'evolució del "temps transcorregut entre els diferents estats dels fluxos definits" o l'evolució de les "imputacions per tipus de petició i tecnologia". Manca visió dels indicadors dels serveis. 0.5/1 punt</p> <p>Proposta tècnica: Proposa complementar els quadres de JIRA amb quadres de PowerBI, per exemple en el cas de la</p>	1,5 de 2 punts

<p>petició i tecnologia. S'hi hauran d'incloure indicadors àdhuc i els ANS del contracte. El quadre de comandament haurà d'incloure la visió històrica dels indicadors reportats fins a 2 punts</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per la proposta funcional fins a 1 punt • Per la proposta tècnica fins a 1 punt 	<p>consolidació de dades amb diversos orígens, i ofereix una tercera solució pròpia. 1/1 punt.</p>	
<p>iii. Proposta de pla de comunicació dels serveis, amb l'objectiu de fer un resum periòdic dels fets rellevants dels serveis, passats, en curs i previstos, i que reculli els principals indicadors del servei que es reporten en els Comitès de seguiment de servei. El suport preferible és una newsletter setmanal, si bé es valoraran també altres propostes fins a 2 punts</p>	<p>Proposa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portal web, personalitzat per usuari, i segmentat per serveis, que inclouria vídeos i infografies. - Newsletter. La descripció és genèrica. - Mòdul de missatgeria horitzontal a cada aplicació per mostrar-hi la informació rellevant. Interessant, tot i que no especifica si els missatges s'administrarien de forma centralitzada. - App mobilitat (mòbil, tablet, ...) pròpia. <p>Els canals proposats són complets, si bé manca una proposta quant als continguts i la combinació als diferents canals.</p>	<p>1 de 2 punts</p>
<p>iv. Proposta Memòria anual fins a 1 punt</p>	<p>Incorpora punts interessants addicionals als contemplats al plec. Si bé es mencionen la incorporació dels KPIs del quadre de comandament, es troba a faltar detall de les referències i relacions per l'avaluació d'aquests. Es troba a faltar menció a l'informe al moment de tancament: "a la finalització del contracte s'haurà d'estructurar amb visió global i organitzativa (gerència, direcció/àrea)"</p>	<p>0,5 de 1 punt</p>

v. Proposta informe de tendències tecnològiques fins a 1 punt	Proposa els continguts previstos al plec i hi incorpora la proposta de proves pilot relacionades amb les tendències. Detalla activitats per l'elaboració de l'informe, contemplant participació i coordinació amb l'IMI en la identificació de necessitats. Proposa workshops semestrals.	1 de 1 punt
vi. Proposta informe estratègic fins a 1 punt	Proposa els continguts previstos al plec i referències específiques a l'àmbit de serveis socials per elaborar l'estratègia. Proposa sessions temàtiques i periòdiques per analitzar l'estat de l'art pel que fa a l'estratègia.	1 de 1 punt

ACCENTURE		
Suport (fins a 4 punts)	Valoració	Puntuació
Proposta de diagrama de flux del procés de Suport i els procediments associats. 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:		3,5 punts de 4
i. Help Desk: La claredat del diagrama de flux i procediments associats del procés 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	La proposta presenta un diagrama de flux pel Help Desk força clar i orientat al procés concret del contracte. Es planteja l'ús d'automatització de les respostes a incidències amb una eina pròpia d'Accenture basada en el coneixement històric d'anteriors respostes. Es troba a faltar la forma en la qual s'alimentarà aquesta eina o si el coneixement existent a altres eines actuals de l'IMI podrà utilitzar-se.	1,5 de 2 punts

	<p>Es valora també positivament tant la programació de revisions periòdiques mentre el tiquet està obert, així com l'assignació de recursos experts externs a aquells tiquets que ho requereixin.</p> <p>Es planteja un reporting continuat, fins i tot amb periodicitat horària per aquelles peticions urgents o importants, cosa que es valora molt positivament donat que permet conèixer l'estat en moments crítics.</p>	
ii. Suport funcional: 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 i el Suport Tècnic, i es documentin les accions realitzades per garantir la gestió del coneixement dins del servei de Suport Funcional fins a 2 punts	<p>Es presenta un diagrama clar que reflecteix el funcionament habitual d'escalat, tot separant i organitzant les tasques per unitats funcionals. Es valora la separació en diferents unitats funcionals.</p> <p>S'incorpora també al flux l'eina de registre i documentació de l'activitat que permetrà l'anàlisi que condueixi a propostes de plans qualitatius proactius per la millora del servei.</p>	2 de 2 punts
Oficina tècnica (fins a 13 punts)		9,5 punts

ACCENTURE		
	Valoració	Puntuació
Recepció, acompanyament nous projectes i OTA Drets Socials (fins a 10 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 de prescripcions tècniques i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de		5,75 punts de 10

<p>funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</p> <p>Els licitadors hauran de presentar la seva proposta de diagrama de flux per 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 4.2.5 del plec de prescripcions tècniques, que permeti la valoració de la seva viabilitat, coherència, realisme i estructura. Es valorarà específicament:</p>		
<p>i. 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 proposta de procediments per garantir una posada en producció amb el mínim d'incidències es considera adequada però genèrica.</p> <p>Es valora positivament la metodologia definida i el flux per fases i equips, però es troba a faltar la distinció entre les tasques de l'equip de manteniment i de l'OTA.</p> <p>Es valora també positivament en l'acompanyament de nous projectes la incorporació de l'AM a l'equip de projecte des de l'inici, l'assessorament funcional i tècnic per assegurar l'alineació de la solució proposada, la transferència de coneixement tecnològic, l'elaboració i execució del pla de proves UA AM, així com el shadowing durant la recepció, però es troben a faltar espais col·laboratius i eines proposades, així com una Check-list de traspàs.</p>	<p>1,25 de 2 punts</p>

<p>ii. Grau de definició i idoneïtat dels procediments, eines i evidències proposades destinades a garantir la qualitat del codi del desenvolupament de nous projectes per part de tercers fins a 2 punts</p>	<p>Els procediments establerts per assegurar la qualitat del codi es consideren adequats, valorant-se positivament l'ús de les eines Sonar i Cast, així com la definició d'un índex de qualitat (NQ) i la creació d'un grup de treball de qualitat per detectar problemes de qualitat que no siguin mesurables per l'eina (complexitat excessiva del model de dades, poca segmentació en els components, acoblament entre capes). També es valora positivament la incorporació de l'equip de manteniment i el responsable de Qualitat en la gestió dels desenvolupaments de tercers.</p> <p>Es troba a faltar la definició de tasques i rols en aquest àmbit, així com evidències de les revisions de la qualitat del codi (per exemple mitjançant informes abans de cada lliurament/sprint), així com un informe final de grau de maduresa tècnica de la nova aplicació a nivell de mantenibilitat, testabilitat, robustesa, seguretat i rendiment, i on també s'especifiqui el deute tècnic.</p>	<p>1,25 de 2 punts</p>
<p>iii. Grau de definició i idoneïtat dels procediments, eines i evidències proposades que permetin assegurar l'adequació de l'arquitectura, lògica i tècnica, i disseny tècnic dels projectes desenvolupats per tercers a l'arquitectura global definida per l'àrea de Drets Socials ... fins a 2 punts</p>	<p>La proposta dels procediments es considera correcte però poc detallada, trobant-se a faltar eines i evidències, i els procediments i rols per assegurar l'adequació de l'arquitectura lògica i disseny tècnic a l'arquitectura global definida per l'àrea de Drets Socials.</p>	<p>0,75 de 2 punts</p>
<p>iv. El grau de definició de la metodologia específica proposada per al disseny de proves de UA AM fins a 2 punts</p>	<p>La proposta dels procediments i metodologia per al disseny de proves es considera en general correcte, però es troben a faltar els rols implicats en cada fase i procediments de traçabilitat de requisits.</p> <p>Es valora negativament el plantejar les proves només com</p>	<p>1,25 de 2 punts</p>

	execució d'scripts, quan una part de les mateixes ha de ser manual.	
v. L'estructura de l'equip i els procediments per abordar aquest sub-servi sense que afecti a l'operativa diària del servei fins a 2 punts	L'estructura de l'equip proposat i els procediments proposats per abordar aquest sub-servi sense que afecti a l'operativa diària del servei es consideren correctes, però es troba a faltar les tasques i responsabilitats per rol, i la dedicació estimada tant per les diferents fases de l'acompanyament de nous projectes, com per la recepció dels mateixos.	1,25 de 2 punts

ACCENTURE		
Qualitat i estimació d'esforços (fins a 4 punts)	Valoració	Puntuació
<p>Es valorarà la proposta presentada de procediments de desenvolupament aplicats al manteniment recurrent.</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 les millores i idees aportades en quant a:</p>		4 punts de 4
i. Els procediments de desenvolupament aplicats al manteniment recurrent, l'organització de les tasques de manteniment recurrent i la interrelació entre els diferents subserveis, de manera que es	La proposta d'Accenture s'alinea amb les pràctiques Agile, tot tenint en compte la possibilitat de tenir puntes d'alta demanda del servei que requereixin una resposta específica. En concret es valora com a positiva la cura posada en la gestió	2 de 2 punts

<p>garanteixi un desenvolupament de qualitat i sense errors i una gestió coherent i òptima de recursos fins a 2 punts</p>	<p>dels recursos del contracte, així com l'aplicació de mecanismes de control com l'execució de proves unitàries, integració, regressió i rendiment per cadascuna de les peticions de manteniment recurrent. Quant a la gestió de recursos es tenen en compte les millores aportades per Accenture orientades a obtenir una estimació dels excessos de demanda i els plans de contingència associats a la materialització d'aquests riscos.</p>	
<p>ii. La proposta d'eina de càlcul de valoració de recurrents presentada i el detall i concreció aportada sobre la metodologia de càlcul d'esforç, en quant assegui un càlcul personalitzat als diferents recurrents i als elements tecnològics necessaris, una estimació òptima i una valoració transparent d'esforços fins a 2 punts</p>	<p>En la seva oferta, Accenture presenta diferents mètodes i eines pel càlcul d'esforços fent servir uns models simplificats, tipus i complexes, proposa la utilització de la eina "Accenture Delivery Methods".</p> <p>Es valora positivament la proposta de la plataforma que Accenture posa a disposició de l'IMI per donar suport i transparència a les estimacions de recurrents, que permet les dues opcions de metodologies ADINET i Agile que l'IMI fa servir en els desenvolupaments.</p>	<p>2 de 2 punts</p>

ACCENTURE		
Evolució de les aplicacions del contracte (fins 4 punt)	Valoració	Puntuació
<p>Es valoraran les propostes d'evolució estratègica, tant funcional com tècnica de les aplicacions detallades a l'Annex 1 del plec de prescripcions tècniques, respectant els mínims establerts a l'apartat 10 del plec de prescripcions tècniques, de manera que ofereixin una proposta realista i que</p>		<p>1,5 punts de 4</p>

<p>faciliti la integració amb els sistemes de l'IMI. Es valorarà específicament 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>i. Pel seu grau d'obsolescència tecnològica fins a 2 punts</p>	<p>El licitador entra en detall de propostes concretes per evitar l'obsolescència. Malgrat no poder-se considerar completament realistes, per ser massa ambiciosos o estar fora del full de ruta de l'IMI, es valora positivament el plantejament i la concreció de les proposicions realitzades. Per citar un exemple, a les aplicacions J2EE es proposa anar migrant les aplicacions cap a una arquitectura de microserveis i contenidors. Tot i que és l'estratègia adequada i és com s'enfoquen les noves aplicacions, no es considera del tot realista una migració de totes les aplicacions actuals cap a aquesta tecnologia.</p>	<p>1,25 de 2 punts</p>
<p>ii. Pel seu volum de manteniment correctiu actual fins a 2 punts</p>	<p>No es pot valorar positivament aquest apartat. No s'entra en detall de la prioritització ni s'analitzen les volumetries aportades per l'IMI de correctius. Es valora l'esment a la importància del retorn de valor i a eines i metodologies que podrien ajudar a reduir el manteniment correctiu.</p>	<p>0,25 de 2 punts</p>
<p>Manteniment recurrent (fins a 18 punts)</p>		<p>11,25 punts</p>

		ACCENTURE	
		Valoració	Puntuació
Serveis Transversals de Manteniment - Coordinació entre serveis del contracte (fins 6 punt)			
<p>Els licitadors hauran de presentar la seva proposta d'enfocament per garantir la coordinació dels serveis d'aquest contracte de manteniment en el que respecta a l'organització del servei i la coordinació dels serveis de manteniment correctiu, de manteniment recurrent i serveis transversals de manteniment. S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin una metodologia de coordinació de les tasques a realitzar, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.4 del plec de prescripcions tècniques, que permeti la valoració de la seva viabilitat, coherència, realisme i estructura.</p> <p>Es valorarà específicament les millores i idees aportades en quant a:</p>			2,25 punts de 6
<p>i. Els procediments proposats que permetin una coordinació d'equips aplicable a tots els serveis/aplicacions i a totes les àrees usuàries implicades fins a 2 punts</p>		<p>El licitador proposa un model de relació basat en tres eixos: relació amb el servei (<i>reunions i comitès de seguiment i direcció amb IMI i les gerències</i>), relació amb tercers (<i>Comitè de coordinació entre proveïdor</i>) i relació amb altres àrees de l'IMI (<i>Comitè Tècnic d'arquitectura i integració</i>). Com metodologia d'execució dels serveis proposa fer ús de la seva metodologia AMD (<i>Accenture Delivery Methods</i>) que integra Adinet/Scrum@IMI. No detalla ni vincula a la coordinació dels</p>	0,5 de 2 punts

	<p>diferents serveis (<i>correctiu, recurrent, STM</i>) ni als diferents equips ni a les diferents aplicacions ni la proposta de model de relació ni la metodologia d'execució dels serveis.</p> <p>El procediment de coordinació d'equips el basa en la organització de l'equip, amb un responsable de servei, un cap de projecte, 6 grups de serveis funcionals, un SAU DSIAP, 4 grups tècnics, grups transversals, cadascun amb un coordinador, que depenen tots del cap de projecte.</p> <p>No indica procediments ni com es coordinaran entre ells els diferents grups, ni dins d'un grup funcional pels diferents serveis del contracte ni les diferents aplicacions, excepte que s'ha de garantir que la informació sigui accessible i la correcta assignació dels coordinadors afectats.</p>	
<p>ii. Proposta d'evolució cap un servei de govern i de gestió AGILE que permeti organitzar, fer el seguiment i dur a terme el manteniment de les diferents agrupacions de serveis i aplicacions objecte del contracte de forma flexible i transparent fins a 2 punts</p>	<p>El licitador indica que l'equip que assignarà té experiència en l'ús d'Agile i exposa els principis fonamentals d'Agile de forma molt general i indica que durant la fase de transició presentarà un pla de transformació del servei, però no fa una proposta temporal ni distribució per equips i/o aplicacions.</p> <p>Com model objectiu per la gestió del servei en format Agile proposa l'automatització de l'escalat dels tiquets, disposar d'un únic Backlog, càlcul i aprovació automàtica de peticions de recurrents, assistents virtuals (IA) per resoldre incidències, establiment de paquets petits d'evolutius i correctius (sprints de periodicitat quinzenal), desplegament sota DevOps amb tests automatitzats; per la gestió proposa la incorporació de la</p>	<p>1,25 de 2 punts</p>

	<p>plataforma MyWizard d'Accenture i dailys Meeting interns.</p> <p>Es valora positivament la proposta d'incorporar un pla formatiu per l'adopció de metodologies Agile, però es troba a faltar detall (contingut, planificació, ...).</p>	
<p>iii. Grau de detall dels mecanismes i eines de coordinació i comunicació entre els diferents equips del contracte per assegurar el seu alineament i aportació conjunta de valor fins a 2 punts</p>	<p>El licitador exposa un model de relació IMI-Accenture a 3 nivells de coordinació (<i>estratègic, tàctic i operatiu</i>) amb la creació de diferents comitès (<i>direcció, seguiment, operatiu</i>).</p> <p>A nivell operatiu proposa reunions quinzenals amb IMI, que no es considera suficient i es troba a faltar propostes de reunions entre equips funcionals + IMI, i entre equips funcionals, a més d'una major freqüència de reunions.</p> <p>Com eina col·laborativa tant interna del proveïdor com amb IMI proposa utilitzar Teams, i compartir documentació en Owncloud.</p> <p>No s'indiquen mecanismes ni eines de coordinació entre els diferents equips funcionals ni entre els equips funcionals i tècnics.</p>	<p>0,5 de 2 punts</p>

ACCENTURE		
Manteniment correctiu (fins 4 punt)	Valoració	Puntuació
S'atorgarà una major puntuació a la proposta presentada de diagrames de flux de manteniment correctiu i els procediments associats, respectant els mínims establerts en l'apartat 4.1 del Plec de prescripcions tècniques. Es valorarà específicament		2,25 punts de 4

les millores i idees aportades quant a:		
<p>i. La informació i detall addicional que aportï millores d'organització, seguiment i traçabilitat del procés i que de forma senzilla es puguin entendre quines són les tasques a realitzar i els actors involucrats fins a 2 punts</p>	<p>El licitador presenta un flux de manteniment correctiu detallant les diferents tasques, camins i alternatives que pot seguir una petició (reconversió en problema, reconversió en recurrent), indicant els diferents actors i la relació de cada tasca amb l'activació i aturada de ANS.</p> <p>Es valora positivament la indicació d'actualitzar el repositori de solucions i la d'incorporar un "procediment per peticions crítiques" però es troba a faltar el detall d'aquesta part del flux de peticions crítiques, així com incloure al flux presentat la assignació d'una petició a un altre equip funcional, la petició de col·laboració i coordinació entre equips funcionals i tècnics del propi licitador.</p> <p>Es valora negativament que no s'hagi incorporat la possibilitat de que la entrada de les peticions no siguin només des de Sau Ajuntament, sinó també des dels responsables IMI i des dels propis equips funcionals i tècnics del licitador, i que en la reclassificació d'una petició en recurrent no participi el responsable IMI del servei.</p>	<p>1,25 de 2 punts</p>
<p>ii. L'assegurament de la qualitat en la resolució d'incidències, en tant aportï millores que garanteixin la qualitat de la correcció i assegurin que no entra en conflicte amb la funcionalitat existent fins a 2 punts</p>	<p>El licitador proposa reduir l'esforç anual de suport i correctiu en 10% anual del correctiu però no indica procediments per aconseguir-ho, només l'aplicació de la seva metodologia OPERA (<i>optimitzar processos, eradicar cost i automatitzar</i>).</p> <p>Per garantir la qualitat de la resolució d'incidències proposa utilitzar el marc metodològic del propi licitador com complement a Adinet però no indica les seves característiques ni beneficis.</p>	<p>1 de 2 punts</p>

	<p>Com procediment indica establir un pla de qualitat amb “punts de control” (<i>revisió de codi, peers reviews, auditories sobre lliurables, ...</i>) i establiment de KPIs (número de proves, cobertura mínima de les proves automatitzades, ...) però es troba a faltar detall per poder valorar l'eficàcia per garantir l'assegurament de la qualitat.</p> <p>Com eines proposa diverses d'Accenture com SuiteMyWizard que inclou una eina d'anàlisi de tiquets amb analítica avançada i una altra eina de resolució automàtica de tiquets a partir de l'històric. Es troba a faltar detall de funcionament, nivells de seguretat/accessos, i d'integració amb les eines IMI pels AM.</p> <p>Es troba a faltar la incorporació d'automatització de proves, proves funcionals, execució pla de proves detallat, actualització de documentació funcional i del pla de proves, equip independent de proves, ...</p>	
--	--	--

ACCENTURE		
	Valoració	Puntuació
Pla de Transició (fins 6 punt)		
<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 la major puntuació a les propostes que presentin un model organitzatiu de la transició del servei (recepció i devolució), respectant els mínims</p>		4,75 punts de 6

<p>establerts al apartats 4.2.9 i al document Excel adjunt “Càlcul detallat import de contracte_AM_DS_DC, Càlcul Pressupost” (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>		
<p>i. La planificació del servei de transició, assegurant la coordinació de les transicions específiques per a cada servei d’aplicació fins a 2 punt</p>	<p>El licitador proporciona un calendari a alt nivell de les activitats a desenvolupar durant la recepció i detallen les activitats i responsabilitats. Es valora de forma neutra l’esment a una transició en remot, ja que per causes de força major o per estratègia, pot ser la solució aplicada, però és una decisió a prendre més endavant i el mètode no pot estar només basat en aquest escenari. El licitador analitza i planifica la transició a nivell d’àrees funcionals, trobant-se a faltar un nivell de detall superior.</p> <p>Es fa un esment breu a la devolució del servei, sense detallar una planificació concreta però amb menció a la gestió dels equips que han d’intervenir en aquesta fase.</p>	<p>1,25 de 2 punts</p>
<p>ii. 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>El licitador descriu en detall els diferents rols implicats en la recepció, amb el detall de les responsabilitats i una estimació de la seva dedicació. Es valora positivament l’èmfasi en el model de govern i la divisió en nivells (operatiu, tàctic, estratègic) i en la creació de reports en temps real per facilitar el seguiment.</p> <p>Es fa un esment breu a la devolució del servei, sense detallar cap aspecte concret referent a l’organització d’equips o recursos.</p>	<p>1,5 de 2 punts</p>

iii. 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	El licitador detalla procediments i eines per tal d'assegurar la continuïtat del servei, destacant per la seva varietat i capacitats. Es valora positivament, que a més, s'anticipin riscos concrets i accions mitigadores, així com fites i indicadors per garantir l'èxit de la transició. Sobre la devolució del servei, es valora positivament que com a procediment es proposin i es detallin uns criteris d'entrada que s'han d'acomplir per dur-la a terme i uns criteris de sortida per tal de verificar-los.	2 de 2 punts
--	--	-----------------

TOTAL VALORACIÓ DELS CRITERIS DE JUDICI DE ACCENTURE**30 punts de 47**

DXC

		DXC	
Reporting (fins a 9 punts)		Valoració	Puntuació
<p>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis i agrupacions de serveis i aplicacions descrits al plec de prescripcions tècniques i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments). Es valorarà específicament:</p>			4,5 punts de 9
<p>i. Proposta d'informes de seguiment per agrupacions de serveis, direccions o gerències: informe comitè de direcció i informe de reunió de seguiment dels serveis amb usuaris .. fins a 2 punts</p>		<p>Es proposen informes en dos grans grups, IMI i gerència/àrea, i un índex tal com està previst al plec. Es proposen millores, entre elles la 1 i la 3 són pròpies del quadre de comandament. Manca detall de la orientació a les agrupacions de serveis, direccions o gerències.</p>	1 de 2 punts
<p>ii. Proposta i creació d'un quadre de comandament que permeti monitoritzar l'estat i evolució dels serveis i equips objecte del contracte i que permeti identificar els colls d'ampolla i desviacions en la resolució de peticions. Es posarà especial èmfasi en el volum de peticions obertes i resoltes, els indicadors de càlcul dels ANS, els temps transcorreguts entre els diferents estats dels fluxos definits al JIRA i i les imputacions per tipus de petició i tecnologia. S'hi hauran d'incloure indicadors àdhuc i els ANS del contracte. El quadre</p>		<p>Proposta funcional: Es proposen dues vistes, que inclouen informació contractual i mètriques. Manca detall específic "que permeti identificar els colls d'ampolla i desviacions en la resolució de peticions", per exemple "els temps transcorreguts entre els diferents estats dels fluxos definits al JIRA i i les imputacions per tipus de petició i tecnologia." Manca visió dels indicadors dels serveis. 0.5/1 punt</p> <p>Proposta tècnica: Es proposa construir el quadre de comandament sobre JIRA, si bé no s'especifica com s'integraria amb les dades específiques de cada servei o aplicació (p.e.</p>	1 de 2 punts

<p>de comandament haurà d'incloure la visió històrica dels indicadors reportats fins a 2 punts</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per la proposta funcional fins a 1 punt • Per la proposta tècnica fins a 1 punt 	<p>incidències per transacció d'una aplicació concreta o incidències per nombre d'usuaris). En el casos que integren relació de dades de tercers, pot ser convenient construir sobre el PowerBI propi de l'IMI. 0.5/1 punt</p>	
<p>iii. Proposta de pla de comunicació dels serveis, amb l'objectiu de fer un resum periòdic dels fets rellevants dels serveis, passats, en curs i previstos, i que reculli els principals indicadors del servei que es reporten en els Comitès de seguiment de servei. El suport preferible és una newsletter setmanal, si bé es valoraran també altres propostes fins a 2 punts</p>	<p>Es proposen diferents canals però no continguts. Proposta molt genèrica, no permet fer-se una idea del pla de comunicació orientat als serveis de l'àmbit del contracte.</p>	<p>0,5 de 2 punts</p>
<p>iv. Proposta Memòria anual fins a 1 punt</p>	<p>Es proposen millores respecte l'índex contemplat al plec, si bé es troba a faltar alguna proposta d'indicador anual concret (p.e. el retorn sobre la dedicació o l'evolució dels indicadors clau al llarg de l'any i de l'històric del servei i la seva relació amb les accions estratègiques o les tendències tecnològiques). Es troba a faltar menció a l'informe al moment de tancament: "a la finalització del contracte s'haurà d'estructurar amb visió global i organitzativa (gerència, direcció/àrea)"</p>	<p>0,5 de 1 punt</p>
<p>v. Proposta informe de tendències tecnològiques fins a 1 punt</p>	<p>La proposta contempla l'índex del plec. Es troba faltar orientació a les tecnologies i els àmbits del contracte específics.</p>	<p>0,5 de 1 punt</p>
<p>vi. Proposta informe estratègic fins a 1 punt</p>	<p>Proposa els punts previstos al plec i hi incorpora una periodicitat semestral i un pla d'estabilització del correctiu a partir de l'anàlisi transversal del backlog.</p>	<p>1 de 1 punt</p>

		DXC	
Suport (fins a 4 punts)		Valoració	Puntuació
<p>Proposta de diagrama de flux del procés de Suport i els procediments associats. 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:</p>			2 punts de 4
<p>i. Help Desk: La claredat del diagrama de flux i procediments associats del procés 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>Es presenta com a proposta un diagrama que dona peu a confusions, com la sortida cap a dos processos diferents quan ja s'ha donat resposta al tiquet i aquest es troba tancat.</p>	0 de 2 punts
<p>ii. Suport funcional: 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 i el Suport Tècnic, i es documentin les accions realitzades per garantir la gestió del coneixement dins del servei de Suport Funcional fins a 2 punts</p>		<p>El diagrama presenta el cicle de vida d'una sol·licitud i com s'avança fins la seva resolució.</p> <p>Com a punts més positius es valoren l'elaboració de documentació de preguntes freqüents, actualitzar els manuals d'usuari i identificar les necessitats de formació.</p> <p>Tanmateix es dona valor a la creació de canals de comunicació/cooperació dels equips dedicats a Helpdesk, suport funcional i tècnic com a millora del funcionament del servei.</p>	2 de 2 punts
Oficina tècnica (fins a 13 punts)		6.5 punts	

		DXC	
Recepció, acompanyament nous projectes i OTA Drets Socials (fins a 10 punts)		Valoració	Puntuació
<p>Proposta de diagrama de flux del procés de recepció i acompanyament de nous projectes.</p> <p>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec de prescripcions tècniques i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</p> <p>Els licitadors hauran de presentar la seva proposta de diagrama de flux per 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 4.2.5 del plec de prescripcions tècniques, que permeti la valoració de la seva viabilitat, coherència, realisme i estructura. Es valorarà específicament:</p>			5 punts de 10
<p>i. 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</p>		<p>La proposta de procediments per garantir una posada en producció amb el mínim d'incidències es considera adequada però genèrica.</p> <p>Es valora positivament la metodologia definida i el flux per fases i equips, però es troba a faltar la distinció entre les tasques de</p>	1,25 de 2 punts

<p>..... fins a 2 punts</p>	<p>l'equip de manteniment i de l'OTA. Es valora també positivament en l'acompanyament de nous projectes la incorporació de l'AM a l'equip de projecte des de l'inici, l'assessorament funcional i tècnic per assegurar l'alineació de la solució proposada, la transferència de coneixement tecnològic, així com el shadowing durant la recepció així com una Check-list de traspàs, però es troben a faltar espais col·laboratius i eines proposades, i l'elaboració i execució del pla de proves UA AM.</p>	
<p>ii. Grau de definició i idoneïtat dels procediments, eines i evidències proposades destinades a garantir la qualitat del codi del desenvolupament de nous projectes per part de tercers fins a 2 punts</p>	<p>Els procediments establerts per assegurar la qualitat del codi es consideren correctes, valorant-se positivament l'ús de les eines Sonarqube, Veracode /Fortify/Cast per a l'anàlisi de seguretat i penetració, FindBugsy PMD, per a l'anàlisi de qualitat del codi i CoreOS Clair per la revisió de les aplicacions conteneritzades. També es valora positivament l'ús de l'eina eina d'anàlisi de codi estàtic (SAST) prèviament a la incorporació de l'aplicació a l'entorn IMI. Es troba a faltar una revisió manual de codi per detectar problemes de qualitat que no siguin mesurables automàticament. També es troba a faltar la definició de tasques i rols en aquest àmbit, així com evidències de les revisions de la qualitat del codi (per exemple mitjançant informes abans de cada lliurament/sprint), així com un informe final de grau de maduresa tècnica de la nova aplicació a nivell de mantenibilitat, testabilitat, robustesa, seguretat i rendiment, i on també s'especifiqui el deute tècnic.</p>	<p>1 de 2 punts</p>

<p>iii. Grau de definició i idoneïtat dels procediments, eines i evidències proposades que permetin assegurar l'adequació de l'arquitectura, lògica i tècnica, i disseny tècnic dels projectes desenvolupats per tercers a l'arquitectura global definida per l'àrea de Drets Socials ... fins a 2 punts</p>	<p>La proposta dels procediments es considera poc detallada i genèrica, i no permet valorar l'assegurament de l'adequació de l'arquitectura, lògica i tècnica, i disseny tècnic trobant-se a faltar eines i evidències, i els procediments i rols per assegurar l'adequació de l'arquitectura lògica i disseny tècnic a l'arquitectura global definida per l'àrea de Drets Socials.</p>	<p>0,25 de 2 punts</p>
<p>iv. El grau de definició de la metodologia específica proposada per al disseny de proves de UA AM fins a 2 punts</p>	<p>La proposta dels procediments i metodologia per al disseny de proves de UA és detallada i es considera coherent i adequada. Es valora positivament el flux definit detallat pels diferents rols i fases: definició funcional i tècnica, construcció i proves, així com la definició d'indicadors així com l'informe final i el control de la correcció de les incidències reportades, però es troba a faltar la distinció entre les tasques de l'equip de manteniment i de l'OTA.</p>	<p>1,75 de 2 punts</p>
<p>v. 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>L'estructura de l'equip proposat i els procediments proposats per abordar aquest sub-servei sense que afecti a l'operativa diària del servei es consideren poc detallada, trobant-se a faltar les tasques i responsabilitats per rol.</p>	<p>0,75 de 2 punts</p>

		DXC	
Qualitat i estimació d'esforços (fins a 4 punts)		Valoració	Puntuació
<p>Es valorarà la proposta presentada de procediments de desenvolupament aplicats al manteniment recurrent.</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 les millores i idees aportades en quant a:</p>			4 punts de 4
<p>i. Els procediments de desenvolupament aplicats al manteniment recurrent, l'organització de les tasques de manteniment recurrent i la interrelació entre els diferents subserveis, de manera que es garanteixi un desenvolupament de qualitat i sense errors i una gestió coherent i òptima de recursos fins a 2 punts</p>		<p>DXC proposa fer servir el seu model Agile SCRUMBAN, corresponent a la fusió entre Scrum i Kanban, que han aplicat amb èxit a d'altres contractes de manteniment amb l'IMI.</p> <p>S'especifica amb claredat totes les fases que segueix una tasca de tipus recurrent, des de l'inici amb una fitxa de viabilitat, passant per la gestió i les mètriques aplicades. Tots aquests aspectes prometen impactar molt positivament en la consecució d'un desenvolupament amb qualitat. Es valora positivament tant la metodologia com la exhaustivitat en el detall dels punts que es presenten com a pilars de la seva proposta d'agilització.</p>	2 de 2 punts
<p>ii. La proposta d'eina de càlcul de valoració de recurrents presentada i el detall i concreció</p>		<p>Es proposa un mecanisme de valoració en dos passos, el primer d'alt nivell amb 5 escales de complexitat per poder prendre la</p>	2 de 2 punts

<p>aportada sobre la metodologia de càlcul d'esforç, en quant asseguri un càlcul personalitzat als diferents recurrents i als elements tecnològics necessaris, una estimació òptima i una valoració transparent d'esforços fins a 2 punts</p>	<p>decisió de seguir amb el recurrent. Després aplica una valoració de l'esforç més detallada fins arribar al detall a nivell d'història d'usuari.</p> <p>Es valora positivament la profunditat i claredat amb la que es detalla el funcionament de les valoracions i la revisió semestral de les valoracions inicials amb l'esforç real per millorar la qualitat d'aquestes en un futur.</p>	
--	---	--

DXC		
Evolució de les aplicacions del contracte (fins 4 punt)	Valoració	Puntuació
<p>Es valoraran les propostes d'evolució estratègica, tant funcional com tècnica de les aplicacions detallades a l'Annex 1 del plec de prescripcions tècniques, 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. Es valorarà específicament 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>1,75 punts de 4</p>
<p>i. Pel seu grau d'obsolescència tecnològica fins a 2 punts</p>	<p>Es valora positivament que el licitador porti estratègies i metodologies per a la identificació efectiva un cop començat el contracte, com per exemple la creació d'índexs ponderats d'obsolescència i l'ús de metodologies àgils. Malgrat això, es</p>	<p>0,75 de 2 punts</p>

	troba a faltar un major nivell de detall sobre aquestes estratègies o sobre propostes d'evolució concretes.	
ii. Pel seu volum de manteniment correctiu actual fins a 2 punts	La proposta inclou un estudi de les volumetries actuals de les aplicacions i una proposta de prioritització que es considera adequada. A més de l'anàlisi quantitativa, es raona la prioritització d'altres aplicacions per motius tecnològics. Es valora positivament la incorporació de noves metodologies i el sistema de gestió Lean, però igualment es troba a faltar un nivell major de concreció.	1 de 2 punts
Manteniment recurrent (fins a 18 punts)		10,75 punts

DXC		
Serveis Transversals de Manteniment - Coordinació entre serveis del contracte (fins 6 punt)	Valoració	Puntuació
Els licitadors hauran de presentar la seva proposta d'enfocament per garantir la coordinació dels serveis d'aquest contracte de manteniment en el que respecta a l'organització del servei i la coordinació dels serveis de manteniment correctiu, de manteniment recurrent i serveis transversals de manteniment. S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin una metodologia de coordinació de les tasques a realitzar, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.4 del plec de prescripcions tècniques, que permeti la valoració de la seva viabilitat, coherència, realisme i		3,5 punts de 6

<p>estructura.</p> <p>Es valorarà específicament les millores i idees aportades en quant a:</p>		
<p>i. Els procediments proposats que permetin una coordinació d'equips aplicable a tots els serveis/aplicacions i a totes les àrees usuàries implicades fins a 2 punts</p>	<p>El licitador proposa l'Oficina de STM com responsable de la coordinació global i del control del servei, i enumera les seves funcions.</p> <p>Com procediment enumera les responsabilitats de l'Oficina de STM i estableix la coordinació amb IMI i les gerències (<i>comitès quinzenals</i>), la coordinació amb tercers (<i>comitès tècnics quinzenals</i>) i la coordinació del servei reunions amb enfocament agile (<i>daily</i> i <i>retrospectives</i>).</p> <p>Es troba a faltar procediments i detall de coordinació dins d'un equip i entre equips, i entre serveis del contracte.</p>	<p>0,75 de 2 punts</p>
<p>ii. Proposta d'evolució cap un servei de govern i de gestió AGILE que permeti organitzar, fer el seguiment i dur a terme el manteniment de les diferents agrupacions de serveis i aplicacions objecte del contracte de forma flexible i transparent fins a 2 punts</p>	<p>El licitador enumera els objectius de la metodologia Agile i indica que ha implementat Agile en altres AMs però no indica procediments, riscos i problemes identificats, solucions a aplicar a l'AM de DSIAP.</p> <p>Proposa aplicar model SKRUMBAN pel que indica que es un "model propi" fusió de Scrum i KANBAN, i explica de forma general els seus conceptes.</p> <p>Presenta una proposta de full de ruta de transformació de l'AM cap a Agile dividit en tres fases. Es valora positivament la proposta de participació de l'equip expert dels altres AMs en aquest.</p> <p>Es valora positivament la proposta d'incorporar un pla formatiu per l'adopció de metodologies Agile, també basat en sprints d'Agile, però es troba a faltar la particularització per cadascun</p>	<p>1,75 de 2 punts</p>

	dels equips funcionals.	
iii. Grau de detall dels mecanismes i eines de coordinació i comunicació entre els diferents equips del contracte per assegurar el seu alineament i aportació conjunta de valor fins a 2 punts	<p>Com eines, el licitador proposa la creació d'un taulell Kanban en Jira que es podrà consultar per aplicació, servei i equip, al que tindran accés tots els membres de tots els equips, fet que es valora positivament. També proposa sessions de daily per equip i retrospectives conjuntes.</p> <p>Proposa utilitzar la metodologia IDM (<i>Industrialized Delivery Model</i>) en equips multifuncionals organitzats en Hubs que treballen col·laborativament. Es troba a faltar detall als mecanismes de coordinació i comunicació entre els diferents equips, i amb l'IMI.</p>	1 de 2 punts

DXC		
Manteniment correctiu (fins 4 punt)	Valoració	Puntuació
S'atorgarà una major puntuació a la proposta presentada de diagrames de flux de manteniment correctiu i els procediments associats, respectant els mínims establerts en l'apartat 4.1 del Plec de prescripcions tècniques. Es valorarà específicament les millores i idees aportades quant a:		2 punts de 4
i. La informació i detall addicional que porti millores d'organització, seguiment i traçabilitat del procés i que de forma senzilla es puguin entendre quines són les tasques a realitzar i els actors involucrats fins a 2 punts	<p>El licitador presenta un flux de manteniment correctiu detallant les diferents tasques, camins i alternatives que pot seguir una petició (reconversió en problema, reconversió en recurrent), indicant els diferents actors i la relació de cada tasca amb l'activació i aturada de ANS.</p> <p>Es valora positivament la tasca de derivació a un altre equip</p>	1,25 de 2 punts

	<p>funcional dins del mateix AM, però es troba a faltar tasques de col·laboració/coordinació amb els altres equips per peticions que afectin a més d'un equip.</p> <p>Es troba a faltar tasques d'actualització de documentació i de repositori de solucions que ha de facilitar resolucions similars futures, així com un flux particular per peticions crítiques.</p>	
<p>ii. L'assegurament de la qualitat en la resolució d'incidències, en tant aportin millores que garanteixin la qualitat de la correcció i assegurin que no entra en conflicte amb la funcionalitat existent fins a 2 punts</p>	<p>Per l'assegurament de la qualitat en la resolució d'incidències el licitador indica de forma genèrica tasques relatives a la millora de la qualitat de la dada analitzant els errors a nivell de dades, proposa analitzar volumetries i tendències, ritmes d'entrada i resolució, seguiment i control d'ANS, enregistrament detallat de cada tiquet, així com proves (unitàries, de regressió, de rendiment).</p> <p>Manca detall per poder valorar l'eficàcia d'aquestes propostes per poder garantir l'assegurament de la qualitat en la resolució d'incidències al ser moltes més reactives que proactives. Aquestes accions estan orientades a identificar possibles incidències i determinar aplicacions que pugin necessitar més esforç de correctiu, però no es consideren adients per l'assegurament de la qualitat en la resolució d'incidències i evitar conflictes amb funcionalitats existents.</p> <p>Es troba a faltar també la incorporació d'automatització de proves, proves funcionals, execució pla de proves detallat, actualització de documentació funcional i del pla de proves, equip independent de proves, ...</p>	<p>0,75 de 2 punts</p>

		DXC	
Pla de Transició (fins 6 punt)		Valoració	Puntuació
<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 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 4.2.9 i al document Excel adjunt "Càlcul detallat import de contracte_AM_DS_DC, Càlcul Pressupost" (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 punts de 6
<p>i. La planificació del servei de transició, assegurant la coordinació de les transicions específiques per a cada servei d'aplicació fins a 2 punt</p>		<p>El licitador proposa un mecanisme basat en quatre fases, que es detallen de forma adequada. Tanmateix es dona com a exemple el traspàs de dos equips i l'agrupació en onades depenent de la importància i la dificultat de cada aplicació. L'estratègia es troba adequada i es valora positivament l'anàlisi fet per dos equips i l'encaix en el calendari previst al plec, però es troba a faltar més detall en la resta de serveis involucrats i que no permet valorar l'encaix en la totalitat.</p>	1 de 2 punts

	Es fa un esment breu a la devolució del servei, indicant-se que es prepararà un Pla de Devolució com indica el plec. No es pot valorar positivament aquesta part per manca de concreció.	
ii. 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 punt	El licitador descriu de forma detallada la proposta d'organització dels recursos, incloent la seva descripció, funcions, responsabilitats i dedicació. Es troba adequada i es valora positivament l'anàlisi que es fa i la proposta d'augmentar la dedicació dels perfils crítics del licitador en la fase de recepció. Es fa un esment breu a la devolució del servei, indicant-se que es prepararà un Pla de Devolució com indica el plec. No es pot valorar positivament aquesta part per manca de concreció.	1,5 de 2 punts
iii. 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 punt	El licitador descriu de forma detallada la proposta sobre els procediments per a la recepció del servei. Es valora positivament el nivell de detall i l'èmfasi en la gestió de la documentació i en l'assoliment d'uns indicadors automàtics i objectius per tal de millorar els procediments. Es fa un esment breu a la devolució del servei, indicant-se que es prepararà un Pla de Devolució com indica el plec. No es pot valorar positivament aquesta part per manca de concreció.	1,5 de 2 punts

TOTAL VALORACIÓ DELS CRITERIS DE JUDICI DE DXC

26,75 punts de 47

NTT DATA Y GETRONICS UTE

NTT DATA Y GETRONICS UTE		
Reporting (fins a 9 punts)	Valoració	Puntuació
<p>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis i agrupacions de serveis i aplicacions descrits al plec de prescripcions tècniques i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments). Es valorarà específicament:</p>		<p>6 punts de 9</p>
<p>i. Proposta d'informes de seguiment per agrupacions de serveis, direccions o gerències: informe comitè de direcció i informe de reunió de seguiment dels serveis amb usuaris .. fins a 2 punts</p>	<p>Proposta que incorpora els 3 nivells de seguiment amb l'IMI (operatiu, tècnic i direcció) i el seguiment específic per cada gerència/àrea, amb índexs i millores detallades. Es valora positivament el desenvolupament de les seccions de l'índex de continguts, la proposta és clara i concreta i els continguts de valor. Es valora que el reporting es pugi ampliar "per serveis, aplicacions o agrupacions d'aplicacions", segons necessitat. Es valoren les 3 seccions de millores proposades, especialment la visió d'ús i disponibilitat" de les aplicacions.</p>	<p>2 de 2 punts</p>
<p>ii. Proposta i creació d'un quadre de comandament que permeti monitoritzar l'estat i evolució dels serveis i equips objecte del contracte i que permeti identificar els colls d'ampolla i desviacions en la resolució de peticions. Es posarà especial èmfasi en el volum de peticions obertes i resoltes, els</p>	<p>Proposta funcional: Es proposen indicadors globals i específics per cada servei, en funció de les seves característiques (p.e. usuaris creats a SIRIUS) i s'hi incorporen alertes de seguiment. 1/1 punt</p> <p>Proposta tècnica: Es proposa l'ús de les eines contemplades</p>	<p>1 de 2 punts</p>

<p>indicadors de càlcul dels ANS, els temps transcorreguts entre els diferents estats dels fluxos definits al JIRA i i les imputacions per tipus de petició i tecnologia. S'hi hauran d'incloure indicadors àdhuc i els ANS del contracte. El quadre de comandament haurà d'incloure la visió històrica dels indicadors reportats fins a 2 punts</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per la proposta funcional fins a 1 punt • Per la proposta tècnica fins a 1 punt 	<p>(JIRA, PowerBI) però manca detall del rol de cada una i de la integració amb les dades específiques dels serveis. 0/1 punt</p>	
<p>iii. Proposta de pla de comunicació dels serveis, amb l'objectiu de fer un resum periòdic dels fets rellevants dels serveis, passats, en curs i previstos, i que reculli els principals indicadors del servei que es reporten en els Comitès de seguiment de servei. El suport preferible és una newsletter setmanal, si bé es valoraran també altres propostes fins a 2 punts</p>	<p>Proposa una única newsletter orientada als usuaris, amb objectius i accions clares. Manca detall dels continguts (p.e. exemple d'indicadors rellevants per un grup d'interès). Manca segmentació per grups d'interès (agrupacions de serveis, direccions, gerències, àrees, IMI, usuaris, ...).</p>	<p>1 de 2 punts</p>
<p>iv. Proposta Memòria anual fins a 1 punt</p>	<p>Proposa l'índex previst al plec i hi inclou millores, com el retorn d'enquestes de satisfacció de grups d'usuaris segmentats. Es troba a faltar menció a l'informe al moment de tancament: "a la finalització del contracte s'haurà d'estructurar amb visió global i organitzativa (gerència, direcció/àrea)".</p>	<p>0,5 de 1 punt</p>
<p>v. Proposta informe de tendències tecnològiques fins a 1 punt</p>	<p>Proposa millores, incloent la visió específica de les tecnologies que formen part de l'àbast del contracte, workshops i l'anàlisi de productes de mercat. Manca detall de l'orientació i referències en l'àmbit dels serveis del contracte.</p>	<p>0,5 de 1 punt</p>

<p>vi. Proposta informe estratègic fins a 1 punt</p>	<p>Proposa 4 objectius principals per l'enfocament de l'estratègia i un índex d'acord amb el previst al plec. Inclou dues línies de millora a partir de l'anàlisi de dades, una amb el focus a la operativa i ús dels sistemes d'informació, i l'altra dels indicadors del servei de manteniment.</p>	<p>1 de 1 punt</p>
---	---	------------------------

NTT DATA Y GETRONICS UTE		
Suport (fins a 4 punts)	Valoració	Puntuació
<p>Proposta de diagrama de flux del procés de Suport i els procediments associats. 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:</p>		<p>4 punts de 4</p>
<p>i. Help Desk: La claredat del diagrama de flux i procediments associats del procés 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>Es presenta un diagrama de flux molt clar, on és possible veure clarament les tasques a realitzar i la responsabilitat assignada als diferents actors, així com la forma en la qual es re assignen.</p> <p>El flux presentat presenta clarament el responsable de cadascuna de les tasques i s'indica per a les diferents derivacions del tiquet a recurrent o correctiu les gestions del tiquet, que passa al Backlog de producte per seguir amb l'entorn de treball Scrum.</p>	<p>2 de 2 punts</p>

<p>ii. Suport funcional: 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 i el Suport Tècnic, i es documentin les accions realitzades per garantir la gestió del coneixement dins del servei de Suport Funcional fins a 2 punts</p>	<p>La proposta enumera totes les tasques incloses dins el suport funcional de manera molt exhaustiva, indicant les relacions i derivacions dels tiquets. Es valoren positivament les propostes de millores quant a la documentació i la possibilitat que Help Desk pugui donar resposta a part de les activitats assumides des del suport tècnic funcional.</p> <p>També es considera molt interessant proposta d'avaluar trimestralment les peticions recurrents amb l'objectiu d'identificar noves necessitats de formació, d'actualitzacions dels manuals d'usuari o de funcionalitats.</p> <p>Quant al diagrama resulta molt entenedor de tot el flux i presenta totes les rutes possibles, indicant fins i tot els moments en els quals s'aturen els comptadors dels ANS.</p>	<p>2 de 2 punts</p>
<p>Oficina tècnica (fins a 13 punts)</p>		<p>10 punts</p>

<p>NTT DATA Y GETRONICS UTE</p>		
<p>Recepció, acompanyament nous projectes i OTA Drets Socials (fins a 10 punts)</p>	<p>Valoració</p>	<p>Puntuació</p>
<p>Proposta de diagrama de flux del procés de recepció i acompanyament de nous projectes.</p> <p>Es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec de prescripcions tècniques i la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de</p>		<p>10 punts de 10</p>

<p>funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).</p> <p>Els licitadors hauran de presentar la seva proposta de diagrama de flux per 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 4.2.5 del plec de prescripcions tècniques, que permeti la valoració de la seva viabilitat, coherència, realisme i estructura. Es valorarà específicament:</p>		
<p>i. 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 proposta dels procediments és molt detallada i es considera coherent i adequada per garantir una posada en producció amb el mínim d'incidències.</p> <p>Es valora molt positivament la metodologia definida i el flux detallat per fases i rols, tant per l'acompanyament de nous projectes com per la recepció. Es valora també positivament en l'acompanyament de nous projectes la Incorporació de l'AM a l'equip de projecte des de l'inici, els espais col·laboratius i eines proposades, l'assessorament funcional i tècnic per assegurar l'alineació de la solució proposada, la transferència de coneixement tecnològic, l'elaboració i execució del pla de proves UA AM, i l'assegurament de la qualitat del codi, així com la Check-list de traspàs i el shadowing durant la recepció.</p>	<p>2 de 2 punts</p>

<p>ii. Grau de definició i idoneïtat dels procediments, eines i evidències proposades destinades a garantir la qualitat del codi del desenvolupament de nous projectes per part de tercers fins a 2 punts</p>	<p>Els procediments establerts per assegurar la qualitat del codi es consideren adequats, valorant-se positivament la certificació de programari basat en els Software Test Plan, la inspecció visual del codi així com les eines proposades com el SONARQUBE per automatitzar el procés de construcció i validació del codi Font com l'ús d'eines en l'entorn de desenvolupament local del proveïdor del nou projecte com CheckStyle, PMD, FindBugs (per Java) i Pylint, pyflakes, Mypy (per Python). També es valora positivament les evidències de les revisions de la qualitat del codi mitjançant informes abans de cada lliurament/sprint, així com l'informe final de grau de maduresa tècnica de la nova aplicació a nivell de mantenibilitat, testabilitat, robustesa, seguretat i rendiment, i on també s'analitzarà el deute tècnic Finalment, es valoren positivament la definició de les tasques i rols per garantir la qualitat del codi.</p>	<p>2 de 2 punts</p>
<p>iii. Grau de definició i idoneïtat dels procediments, eines i evidències proposades que permetin assegurar l'adequació de l'arquitectura, lògica i tècnica, i disseny tècnic dels projectes desenvolupats per tercers a l'arquitectura global definida per l'àrea de Drets Socials ... fins a 2 punts</p>	<p>La proposta dels procediments és molt detallada i es considera coherent i adequada per garantir l'adequació de l'arquitectura, lògica i tècnica, i disseny tècnic dels projectes desenvolupats per tercers a l'arquitectura global definida per l'àrea de Drets Socials.</p> <p>Es valora positivament l'anàlisi de l'encaix entre la solució funcional del nou projecte, i els elements comuns ja existents en l'arquitectura lògica de drets socials per determinar quins elements de la solució funcional definida pel nou projecte pertanyen a elements comuns ja existents en l'arquitectura lògica de drets socials, i també els que no tinguin correlació amb l'arquitectura lògica actual de drets socials, i si poden ser susceptibles de convertir-se en nous elements comuns, o si</p>	<p>2 de 2 punts</p>

seran elements funcionals específics de l'arquitectura lògica del nou projecte.

Es valora també positivament la figura de l'Analista de la OTA, amb coneixement de l'arquitectura lògica de l'àrea de drets socials per validar els diagrames d'elements que representen l'arquitectura lògica, i la figura de l'Arquitecte, amb coneixement de l'arquitectura tècnica de l'àrea de drets socials, per analitzar la convergència entre la solució tècnica del nou projecte, i els mòduls comuns ja existents a cintraos, determinant si aquests nous serveis hauran de passar a formar part dels mòduls comuns, i en cas afirmatiu, de quin àmbit de cintraos, o si per contra, els nous serveis formaran part del back-end del nou projecte, vetllant en tots els casos per l'homogeneïtat de la mateixa.

També es valora positivament l'evidència en els documents de disseny tècnic (de cintraos o del nou back-end) a nivell de lògica de negoci que executen, de paràmetres d'entrada i sortida, de validacions de format i de negoci i de control i codis d'error, sempre proporcionant traçabilitat amb l'arquitectura lògica.

Finalment, es considera adequada la definició de rols específics per a la coordinació entre els equips (Interlocutor de la OTA (Consultor i Arquitecte de la UTE), Cap de projecte del proveïdor del nou projecte, Arquitecte del proveïdor del nou projecte, i opcionalment referent de l'IMI; així com la planificació de les tasques de coordinació entre els equips de projectes i l'OTA i l'ús d'espais col·laboratius.

<p>iv. El grau de definició de la metodologia específica proposada per al disseny de proves de UA AM fins a 2 punts</p>	<p>La proposta dels procediments i metodologia per al disseny de proves de UA és molt detallada i es considera coherent i adequada.</p> <p>Es valora positivament el flux definit detallat pels diferents rols i fases: definició funcional i tècnica, construcció i proves, així com els procediments de traçabilitat de requisits i definició de les proves, de definició del pla de proves (amb indicadors), de preparació de les proves i de definició del pla d'acceptació / rebuig, així com l'informe final i el control de la correcció de les incidències reportades.</p>	<p>2 de 2 punts</p>
<p>v. 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>L'estructura de l'equip proposat i els procediments proposats per abordar aquest sub-servei sense que afecti a l'operativa diària del servei es consideren adequats i coherents.</p> <p>Es valora positivament els perfils proposats, les tasques i responsabilitats, i la dedicació estimada tant per les diferents fases de l'acompanyament de nous projectes, com per la recepció dels mateixos.</p> <p>També es valoren positivament els punts de control periòdics amb la revisió d'indicadors de servei i el posterior informe, així com la freqüència dels mateixos, per tal de garantir que la recepció i acompanyament dels nous projectes no estigui afectant a la operativa diària del servei.</p>	<p>2 de 2 punts</p>

NTT DATA Y GETRONICS UTE		
Qualitat i estimació d'esforços (fins a 4 punts)	Valoració	Puntuació
<p>Es valorarà la proposta presentada de procediments de desenvolupament aplicats al manteniment recurrent.</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 les millores i idees aportades en quant a:</p>		3,5 punts de 4
<p>i. Els procediments de desenvolupament aplicats al manteniment recurrent, l'organització de les tasques de manteniment recurrent i la interrelació entre els diferents subserveis, de manera que es garanteixi un desenvolupament de qualitat i sense errors i una gestió coherent i òptima de recursos fins a 2 punts</p>	<p>Es presenten totes les proves orientades a aconseguir una màxima qualitat del producte resultant de les tasques realitzades. Aquesta execució de proves està alineada amb la nova arquitectura implantada a l'IMI, la proposta fa un pas més enllà incloent l'anàlisi de les consultes realitzades a la base de dades, elaboració sistemàtica de documentació i reutilització de llibreries.</p>	2 de 2 punts
<p>ii. La proposta d'eina de càlcul de valoració de recurrents presentada i el detall i concreció aportada sobre la metodologia de càlcul d'esforç, en quant assegui un càlcul personalitzat als diferents recurrents i als elements tecnològics necessaris, una estimació òptima i una valoració</p>	<p>Després d'una anàlisi dels tipus d'estimacions aplicables, la UTE es decanta per aplicar DOS (<i>Descomposició de Software</i>), que descomposa tasques més grans en blocs petits i fa servir informació històrica per aconseguir l'estimació definitiva.</p> <p>Es posarà a disposició de l'IMI una eina corporativa desenvolupada per la UTE al llarg dels anys. Aquesta eina recull les totes les tasques i subtasques que cal realitzar davant un nou</p>	1,5 de 2 punts

<p>transparent d'esforços fins a 2 punts</p>	<p>requeriment. No es detalla el funcionament concret de l'eina, s'indica que cada servei té una valoració considerant la seva complexitat. Es troba a faltar la manera en la qual cal alimentar inicialment l'estimador, així com el procés de realimentació amb els esforços incorreguts inicialment.</p>	
---	---	--

NTT DATA Y GETRONICS UTE		
Evolució de les aplicacions del contracte (fins 4 punt)	Valoració	Puntuació
<p>Es valoraran les propostes d'evolució estratègica, tant funcional com tècnica de les aplicacions detallades a l'Annex 1 del plec de prescripcions tècniques, 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. Es valorarà específicament 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>3,75 punts de 4</p>
<p>i. Pel seu grau d'obsolescència tecnològica fins a 2 punts</p>	<p>El licitador aporta gran nivell de concreció i detall en les propostes d'evolució tècniques i funcionals. Es valora positivament l'encaix amb el roadmap de l'IMI i amb les necessitats i dificultats identificades actualment a nivell d'obsolescència. Igualment es considera oportuna la prioritització</p>	<p>2 de 2 punts</p>

	en 3 nivells de criticitat realitzada tenint en compte la millora en l'eix de l'obsolescència i en la reducció d'incidències.	
ii. Pel seu volum de manteniment correctiu actual fins a 2 punts	El licitador pondera a la proposta de prioritització el volum de correctiu actual i aporta un calendari orientatiu segons l'esforç estimat i la prioritització. S'indica que el calendari està supeditat a la disponibilitat per realitzar aquests recurrents i es proposa que la decisió final es prengui en un Comitè de Millores que avalui totes les variables. Es valora positivament el realisme i la concreció, però es troba a faltar alguna solució innovadora o metodològica per tal de millorar els procediments ja establerts.	1,75de 2 punts
Manteniment recurrent (fins a 18 punts)		17,25 punts

NTT DATA Y GETRONICS UTE		
Serveis Transversals de Manteniment - Coordinació entre serveis del contracte (fins 6 punt)	Valoració	Puntuació
Els licitadors hauran de presentar la seva proposta d'enfocament per garantir la coordinació dels serveis d'aquest contracte de manteniment en el que respecta a l'organització del servei i la coordinació dels serveis de manteniment correctiu, de manteniment recurrent i serveis transversals de manteniment. S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin una metodologia de coordinació de les tasques a realitzar, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.4 del plec de prescripcions tècniques, que permeti la valoració		5 punts de 6

<p>de la seva viabilitat, coherència, realisme i estructura.</p> <p>Es valorarà específicament les millores i idees aportades en quant a:</p>		
<p>i. Els procediments proposats que permetin una coordinació d'equips aplicable a tots els serveis/aplicacions i a totes les àrees usuàries implicades fins a 2 punts</p>	<p>El licitador proposa un model de govern del servei basat en la flexibilitat, qualitat, coordinació, adaptació, autonomia, reporting i transparència.</p> <p>Estructura el servei amb 6 equips funcionals/tecnològics, un equip transversal d'arquitectes i seguretat, una OTA (oficina tècnica d'arquitectura) a més del cap de projecte i l'oficina de STM (<i>serveis transversals de manteniment</i>), i on també inclou els consultors funcionals de cada equip. Per la STM indica que serà la responsable de la coordinació global, control del servei (assegurament de la qualitat, de la documentació), amb gestió centralitzada per poder identificar millores i aprofitar sinergies.</p> <p>Proposa la coordinació dels equips amb metodologia Agile (amb daily/weekly, review i retrospectives), quadres de comandament, pissarres JIRAs per equips i grups de missatgeria amb Teams. Es troba a faltar detall en la proposta.</p> <p>Proposa que dins de cada equip, qualsevol membre pugui gestionar tant correctius com recurrents, reservant sempre hores en cada sprint pels correctius, en funció de la dedicació mitjana de sprints anteriors a cada servei. Es valora positivament la incorporació dels responsables de servei als daily/weekly i retrospectives, però es troba a faltar la participació d'almenys els consultors dels altres equips en les retrospectives, descripció de procediments per compartir</p>	<p>1,75 de 2 punts</p>

	<p>coneixement i documentació.</p> <p>Per la coordinació amb l'IMI proposa reunions de seguiment operatiu (de freqüència diferent segons l'equip funcional), comitès tècnics, comitès de seguiment del servei i comitès de crisi. Es troben a faltar comitès de seguiment per equip i/o gerència.</p>	
<p>ii. Proposta d'evolució cap un servei de govern i de gestió AGILE que permeti organitzar, fer el seguiment i dur a terme el manteniment de les diferents agrupacions de serveis i aplicacions objecte del contracte de forma flexible i transparent fins a 2 punts</p>	<p>El licitador enumera els principis i objectius de Scrum. Exposa que per alguns equips i situacions es podria utilitzar Kanban o Scrumban però considera més adient l'aplicació de Scrum reservant sempre capacitat de l'equip per tasques no planificables, i amb sprints de 2 setmanes.</p> <p>Explica els principals roles de Scrum (PO, Scrum master i equip de desenvolupament), i també incorpora el PPO (proxy product owner) a l'equip, fet que es valora positivament.</p> <p>Es valora positivament la proposta d'incorporar un equip d'experts del licitador que acompanyarà en el procés de transformació per l'aplicació d'Agile a l'AM, però es troba a faltar detall d'un pla formatiu tant pels equips funcional com per l'IMI.</p> <p>També es troba a faltar una proposta de calendari i activitats per portar a terme l'evolució cap a un servei de govern i gestió agile.</p>	<p>1,5 de 2 punts</p>
<p>iii. Grau de detall dels mecanismes i eines de coordinació i comunicació entre els diferents equips del contracte per assegurar el seu alineament i aportació conjunta de valor fins a 2 punts</p>	<p>Com a eines, el licitador proposa aprofitar les ja disponibles al IMI (JIRA, Confluence, ownCloud, Comunitats i PowerBI). Per cada eina detalla l'ús que en faria (<i>quadres de comandament per equips, pissara jira per sprint, backlog per equip en jira, documentació del servei, instruccions operatives, seguiment d'afectacions al servei, ...</i>)</p>	<p>1,75 de 2 punts</p>

	<p>Articula la gestió del coneixement en accés a informació de procediments i entorns, accés a informació funcional i tecnològica de les aplicacions i sessions d'introducció i shadowing a les persones que s'incorporin o balancegin entre equips, a més de l'acompanyament i supervisió dels seus primers desenvolupaments, fet que es valora positivament.</p> <p>Es valora positivament la proposta d'elaboració de fitxes d'aplicació, amb documentació tècnica i funcional, documentació d'errors coneguts i documentació d'instruccions operatives que han de facilitar la incorporació de nous membres als equips funcionals</p> <p>Com mecanismes de comunicació i coordinació proposa grups de missatgeria amb Teams, i reunions (daily/weekly i reunions de seguiment operatiu). Es troba a faltar detall en aquestes accions.</p>	
--	--	--

NTT DATA Y GETRONICS UTE		
Manteniment correctiu (fins 4 punt)	Valoració	Puntuació
<p>S'atorgarà una major puntuació a la proposta presentada de diagrames de flux de manteniment correctiu i els procediments associats, respectant els mínims establerts en l'apartat 4.1 del Plec de prescripcions tècniques. Es valorarà específicament les millores i idees aportades quant a:</p>		<p>2,5 punts de 4</p>
<p>i. La informació i detall addicional que aporti millores d'organització, seguiment i traçabilitat del</p>	<p>El licitador presenta un flux de manteniment correctiu detallant les diferents tasques, camins i alternatives que pot seguir una</p>	<p>1,5 de 2 punts</p>

<p>procés i que de forma senzilla es puguin entendre quines són les tasques a realitzar i els actors involucrats fins a 2 punts</p>	<p>petició (reconversió en problema, reconversió en recurrent), indicant els diferents actors i la relació de cada tasca amb l'activació i aturada de ANS.</p> <p>Es valora positivament la tasca de derivació a un altre equip funcional dins del mateix AM, però no es considera adient la vinculació amb aturar ANS.</p> <p>Es troba a faltar al flux tasques de col·laboració/coordinació amb els altres equips per peticions que afectin a més d'un equip encara que s'indiquen com una millora de la organització del manteniment correctiu.</p> <p>Es troba a faltar al flux tasques d'actualització de documentació funcional i tècnica, això com un repositori de solucions que ha de facilitar resolucions similars futures, a més d'un flux particular per peticions crítiques.</p>	
<p>ii. L'assegurament de la qualitat en la resolució d'incidències, en tant aporti millores que garanteixin la qualitat de la correcció i assegurin que no entra en conflicte amb la funcionalitat existent fins a 2 punts</p>	<p>El licitador proposa fer proves integrades exhaustives en les aplicacions que puguin tenir més impacte, i proposa que per les incidències crítiques sigui el consultor qui faci les proves.</p> <p>Proposa fer, mitjançant informes, un seguiment mensual del volum d'hores compromès, realitzat i facturat. A més, proposa elaborar un mapa de calor per visualitzar de forma gràfica les aplicacions i serveis susceptibles de requerir preventius i perfectius, i avaluar i crea noves sondes de monitorització de les aplicacions. Aquestes accions estan orientades a identificar possibles incidències i determinar aplicacions que pugin necessitar més esforç de correctiu, però no es consideren adients per l'assegurament de la qualitat en la resolució</p>	<p>1 de 2 punts</p>

	<p>d'incidències i evitar conflictes amb funcionalitats existents.</p> <p>Es troba a faltar també la incorporació d'automatització de proves (<i>unitàries, d'integració, proves funcionals</i>), execució pla de proves detallat, actualització de documentació funcional i del pla de proves, equip independent de proves, ...</p>	
--	--	--

NTT DATA Y GETRONICS UTE		
Pla de Transició (fins 6 punt)	Valoració	Puntuació
<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 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 4.2.9 i al document Excel adjunt "Càlcul detallat import de contracte_AM_DS_DC, Càlcul Pressupost" (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>		<p>4,75 punts de 6</p>

<p>i. La planificació del servei de transició, assegurant la coordinació de les transicions específiques per a cada servei d'aplicació fins a 2 punt</p>	<p>El fet que aquest licitador sigui l'actual contractista implica una major simplicitat en la recepció de serveis. L'oferta se centra en els serveis que ara no són mantinguts per aquesta empresa. Aquest fet s'avalua de forma neutra, centrant-nos en els aspectes comuns amb els altres licitadors.</p> <p>Per una altra banda, es detallen les fases en què es proposa dividir la transició, arribant-se al nivell d'horari, durada de sessions i planificació per cada equip. Es valora positivament al considerar-se un pla realista, detallat i alineat amb el calendari previst al plec.</p> <p>Per altra banda, es fa un esment breu a la devolució del servei, indicant-se que es prepararà un Pla de Devolució com indica el plec. Quant al procediment s'indica que s'aplicaran les etapes de forma similar que al pla de recepció. La falta d'un nivell de detall superior impedeix donar la puntuació més alta.</p>	<p>1,75 de 2 punts</p>
<p>ii. 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 punt</p>	<p>Per a la recepció, el licitador proposa la incorporació de diferents recursos per tal d'assegurar la continuïtat del servei i es detalla la dedicació necessària dels diferents perfils que componen l'equip. Es considera una proposta realista i adequada, fet que es valora positivament.</p> <p>Quant a la devolució del servei, no es fa cap esment i per tant no es pot valorar positivament aquesta part.</p>	<p>1,5 de 2 punts</p>
<p>iii. 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 punt</p>	<p>El licitador proposa un Comitè de Seguiment específic i la revisió d'uns indicadors per tal de dur a terme un correcte seguiment i es proporcionen exemples il·lustratius. També es fa esment a tasques com la de gestió de la demanda i capacitat, que s'han de dur a terme al final de la fase de recepció i que enllaça amb la proposta de gestió àgil. Es valora positivament tant el nivell</p>	<p>1,5 de 2 punts</p>

	<p>de detall com el realisme de la proposta, però es troba a faltar que aquests indicadors no siguin completament objectius i automatitzats.</p> <p>Quant a la devolució del servei, no es fa cap esment i per tant no es pot valorar positivament aquesta part.</p>	
--	--	--

TOTAL VALORACIÓ DELS CRITERIS DE JUDICI DE NTT DATA Y GETRONICS UTE**39,5 punts de 47**

QUADRE RESUM PUNTUACIÓ

Puntuació Informe de Judici de Valor del contracte de serveis de Manteniment i Evolució d'aplicacions informàtiques (AM) de les Gerències relacionades amb els serveis d'Informació i Atenció a les Persones de l'Ajuntament de Barcelona amb mesures de contractació pública sostenible (expedient número 22000033).

EMPRESA	Oficina Tècnica (fins a 13 punts)		Manteniment recurrent (fins a 18 punt)			Serveis Transversals de Manteniment - Coordinació entre serveis del contracte (màx.6 punts)	Mant. correctiu (màx.4 punts)	Pla de Transició (màx.6 punts)	TOTAL
	Reporting	Suport	Recepció, acompanya-ment nous projectes i OTA Drets Socials (màx. 10 punts)	Qualitat i estimació d'esforços (màx. 4 punts)	Evolució de les aplicacions del contracte (màx. 4 punts)				Total
	(màx. 9 punts)	(màx. 4 punts)							(màx. 47 punts)
ACCENTURE	6,00	3,50	5,75	4,00	1,50	2,25	2,25	4,75	30,00
DXC	4,50	2,00	5,00	4,00	1,75	3,50	2,00	4,00	26,75
NTT DATA I GETRONICS UTE	6,00	4,00	10,00	3,50	3,75	5,00	2,50	4,75	39,50

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

- | | |
|-----------------------------|----------------------------|
| 1. NTT DATA Y GETRONICS UTE | → 39,50 punts de 47 |
| 2. ACCENTURE | → 30,00 punts de 47 |
| 3. DXC | → 26,75 punts de 47 |

Aquest informe de valoració tècnica dels criteris sotmesos a judici de valor, ha estat emès pel Sr. Jordi Boix Rodríguez, tècnic responsable del contracte i adscrit a la Direcció d'Estratègia i Nous Projectes, en data 2 de juny de 2022, amb el vistiplau de

Sra. Joana Serra Bosch
Directora d'Estratègia i Nous projectes