



**EXP 23000024**

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

Serveis d'assegurament  
de la qualitat,  
manteniment i evolució  
d'aplicacions  
informàtiques (AM) en  
entorn mòbil i iniciatives  
de serveis mòbils de la  
OSAM de l'Ajuntament  
de Barcelona, amb  
mesures de contractació  
pública sostenible.

Juny 2023



## 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:

- Worldline Iberia S.A.U.

## CRITERIS VINCULATS A L'OBJECTE DEL CONTRACTE QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR (49 PUNTS)

---

### Serveis Transversals de Manteniment (fins a 33,5 punts)

El màxim de puntuació que es pot obtenir per aquest criteri és de ..... 33,5 punts

#### ➤ *Reporting (fins a 5,5 punts)*

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

- i. Memòria anual ..... **fins a 1 punt**

S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin millores a la Memòria Anual, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.5.4.1.3 del plec de prescripcions tècniques, que permeti la visualització de la informació global del servei i la seva interpretació.

- ii. Informe de tendències tecnològiques ..... **fins a 3,5 punts**

S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin millores a l'Informe de tendències tecnològiques, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.5.4.1.4 del plec de prescripcions tècniques, que ofereixi una estructura de la informació per tal de prendre decisions amb l'objectiu d'avançar en millora i evolució del sistema.

Donada la importància d'algunes tecnologies i amb l'objectiu d'avaluar el grau de coneixement tecnològic, el licitador ha de presentar un exemple de contingut d'informe especificant:

- Índex general de l'informe i visió general, on es presentaran els temes a tractar ..... **fins a 1 punt**
- Tendències i frameworks en la construcció d'apps: natives iOS i Android, híbrides, cross platforms, webapps ..... **fins a 1,5 punts**



- Alternatives a l'ecosistema Google, tant on premise com amb hosting remot, a: analítica, Firebase, etc... ..... **fins a 1 punt**

iii. Informe estratègic..... **fins a 1 punt**

S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin millores a l'Informe estratègic, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.5.4.1.5 del plec de prescripcions tècniques, que ofereixi una estructura de la informació per tal de prendre decisions amb l'objectiu d'avançar en la reducció del volum d'incidències recurrents del sistema.

➤ *Publicació d'aplicacions (fins a 5,5 punts)*

Els licitadors hauran de presentar la seva proposta d'evolució i millora del principal procés que realitza l'OSAM, el procés de publicació d'aplicacions. Aquest procés és el final abans de lliurar les aplicacions als usuaris finals i és el punt que ha de determinar si una aplicació té la suficient qualitat per a ser publicada o no.

En el passat, l'OSAM ha fet diversos intents d'automatització de proves, però en tots ells no s'ha aconseguit un resultat satisfactori degut a que pràcticament totes les actualitzacions d'aplicacions implicaven una modificació de la programació dels test realitzats, amb l'esforç i demora de temps que això suposa.

Tenint en compte els criteris de qualitat, minimització de costos i minimització de temps, es valorarà específicament:

- Mesures per garantir que els lliurables del proveïdor compleixen els requeriments de l'OSAM per a la publicació d'aplicacions mòbils i tenen la qualitat necessària per a poder iniciar el procediment de publicació..... **fins a 1 punt**
- Procés de QA de les aplicacions per a garantir la qualitat tècnica i funcional de les aplicacions
  - Descripció general del procés, explicant les mesures necessàries per a maximitzar la qualitat, garantint el 85% de compatibilitat amb els dispositius objectiu de la publicació, fer que el procés sigui el més exhaustiu possible i evidenciar i transparentar el procés per a poder donar feedback als responsables de l'oficina i als desenvolupadors..... **fins a 1,5 punts**
  - Descripció del procés per a la publicació d'actualitzacions que solucionen errors urgents, fent que el procés sigui el més exhaustiu possible i que validi les funcionalitats més importants de l'aplicació ..... **fins a 1 punt**
  - Proposta d'automatització del procés de QA que eviti els problemes comentats anteriorment ..... **fins a 1 punt**
  - Independència del procés de testing respecte a la resta de processos, tant de desenvolupament com de publicació..... **fins a 1 punt**

➤ *Suport (fins a 1 punts)*

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 específicament:



- SAU específic de la OSAM: La claredat del diagrama de flux i procediments associats del procés del SAU específic de la OSAM i el Help Desk, que incloguin un mapa de serveis/actors amb rols/funcions que permeti una gestió àgil ..... **fins a 1 punt**

➤ *Coordinació entre els serveis del contracte (fins a 3,5 punts)*

En el que respecta a l'organització del servei i la coordinació dels serveis transversals de manteniment, els serveis de manteniment correctiu, de manteniment recurrent i d'evolutius recurrents.

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

Les empreses licitadores hauran de presentar la seva proposta d'enfocament per garantir la coordinació dels serveis d'aquest contracte de manteniment. S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin una metodologia de coordinació de les tasques a realitzar que permeti la valoració de la seva viabilitat, coherència, realisme i estructura.

Es valorarà específicament les millores i idees aportades quant a:

i. Els procediments proposats que permetin una coordinació d'equips (l'equip de desenvolupament responsable dels manteniments recurrents, la gestió de projectes, i l'equip de QA responsable de la validació dels requeriments per a la publicació d'una aplicació) aplicable a tots els serveis/aplicacions, tot garantint la seva independència quan sigui necessari ..... **fins a 1,5 punts**

ii. Proposta de la planificació i prioritització de les diferents accions a realitzar en el sistema que permetin el seu control i seguiment, la resposta a reprioritzacions i urgències, i que presenti una visió integrada de les pujades a productiu ..... **fins a 1 punt**

iii. Proposta de balanceig de recursos i reforç dels serveis davant necessitats, gestió del coneixement dels serveis i de l'operativa de manteniment per garantir una bona resposta a la urgència ..... **fins a 1 punt**

➤ *Pla de suport i coordinació del manteniment correctiu d'apps (fins a 2 punts)*

La OSAM té el rol de coordinació i és la responsable de la posada en producció tant de les apps que desenvolupa, com de les que no. És per això que també té un paper fonamental en la detecció d'incidències i en la coordinació de la resolució. Donades les característiques particulars dels Markets i la complexitat organitzativa de la gestió de les diferents apps es requereix un procediment específic de coordinació i suport del manteniment correctiu de les **apps no desenvolupades per la OSAM**.

Es valorarà la proposta presentada dels procediments associats. Es requereix que sigui específic per a l'objecte del contracte, per als serveis d'aplicació descrits al plec tècnic, per a la seva classificació (criticitat, horari, protecció de dades, horari de funcionament) així com pel context de treball detallat (eines i procediments).



S'atorgarà una major puntuació a la proposta presentada de procediments associats, respectant els mínims establerts en l'apartat 4.1 del Plec de prescripcions tècniques. Es valorarà específicament:

- i. La claredat dels procediments associats mostrats, i que de forma senzilla es pugui entendre quines són les tasques a realitzar i els actors involucrats, garantint una gestió i coherent i òptima de recursos. Que siguin el més complets possible, incloent informació i documentació addicional que garanteixi la comprensió del procés .....**fins a 1 punt**
- ii. El paper de la OSAM com a participant actiu en la resolució d'incidències, no només en la coordinació .....**fins a 1 punt**

➤ *Pla de suport i coordinació del manteniment recurrent d'apps (fins 4 punts)*

La OSAM té com a un dels seus objectius garantir la qualitat de les apps per a dispositius mòbils publicades per l'Ajuntament de Barcelona. Atesos els continus canvis en els tecnologies ofertes pels fabricants tant de sistemes operatius com de dispositius, és important conèixer l'evolució en aquests elements, tot preveient els possibles efectes i determinant els requeriments necessaris per a mitigar els efectes o aprofitar els avantatges que aporten.

Es valorarà la proposta presentada de procediments associats al manteniment recurrent. Es valorarà específicament:

- i. La qualitat i quantitat de les fonts d'informació utilitzades per a la detecció anticipada de canvis tecnològics que puguin afectar al funcionament de les apps .....**fins a 1 punt**
- ii. En referència al procés de detecció de les afectacions produïdes per un canvi tecnològic, la claredat dels procediments associats mostrats, i que de forma senzilla es pugui entendre quines són les tasques a realitzar i els actors involucrats, així com la categorització tecnològica dels possibles canvis i a proposta tècnica d'alt nivell de com aplicar les solucions minimitzant l'impacte en els costos i garantint la qualitat .....**fins a 1 punt**

- iii. L'OSAM demana utilitzar el framework Flutter per al desenvolupament de noves aplicacions, al considerar que s'adapta millor a les seves necessitats: qualitat, complexitat, velocitat i cost del desenvolupament. El licitador haurà d'indicar la seva conformitat o no amb aquesta decisió i justificar la seva resposta. En cas de disconformitat, haurà de donar alternatives i explicar-ne la seva motivació. En tot cas, haurà d'explicar si la seva opció s'aplica a tot tipus d'aplicacions, o si en alguns casos particulars aquesta no seria la solució més adient i caldria aplicar solucions específiques..... **fins a 2 punts**

Es requereix que la proposta sigui específica per l'objecte del contracte, pels serveis d'aplicació descrits al plec tècnic, així com pel context de treball detallat (eines i procediments).

➤ *Pla de Qualitat del Servei (fins a 2 punts)*

S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin un Pla de Qualitat del Servei, respectant els mínims establerts a l'apartat 8 del plec de prescripcions tècniques, que permeti la valoració de la seva viabilitat, coherència, realisme i estructura organitzativa.



Donada la criticitat i transversabilitat del servei OSAM, el licitador ha de presentar una proposta de pla de qualitat específic per a aquest servei. Es valorarà específicament en el pla de qualitat:

- i. Inclusió de mecanismes que garanteixin l'execució del servei amb la qualitat estipulada ..... **fins a 1 punt**
- ii. El grau de definició dels procediments que assegurin que les aplicacions i documentació associada que s'han actualitzat d'acord amb els canvis o peticions realitzades al llarg del cicle de vida del servei de manteniment, la documentació i la traçabilitat entre aquesta i el codi associat ..... **fins a 1 punt**

➤ *Pla de transició (fins a 3 punts)*

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

S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin un model organitzatiu de la transició del servei (es valorarà especialment del procés de la recepció del servei, al considerar que es més crític i previsible que el procés de devolució), respectant els mínims establerts als apartats 4.2.9, 4.5.3.2 i l'Annex 2 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, per al procés de la recepció del servei:

- i. La planificació del servei de transició, assegurant la coordinació de les transicions específiques per a cada servei d'aplicació, així com la proposta de l'organització dels recursos i equips involucrats en el servei de transició, que garanteixin una aplicació òptima del pla de transició ..... **fins a 2 punts**
- ii. El grau de definició dels procediments proposats que permetin l'assegurament de la continuïtat del servei i del traspàs de la informació ..... **fins a 1 punt**

➤ *Analítica (fins a 4 punts)*

Els licitadors hauran de presentar un procediment per a l'obtenció, mesura i visualització d'indicadors a les apps, indicant-ne les eines d'analítica utilitzades amb l'objectiu final de millorar l'experiència de l'usuari i, conseqüentment, d'augmentar l'ús recurrent de l'app. Aquest procediment haurà de tenir una base comuna per a totes les apps publicades però també determinants específics en funció de les característiques de cada app. Es presentarà, a mode d'exemple, aquest procediment per a un parell de les apps gestionades per la OSAM.

Es valorarà específicament:

- i. Un procediment que permeti generar un informe d'analítica de les apps publicades, i a partir d'aquest informe definir les millores a realitzar a les apps. Aquest procediment ha d'aportar uns indicadors de valor adequats a les necessitats generals de l'Ajuntament ..... **fins a 2 punts**



ii. La proposta d'indicadors específics, com obtenir-los i visualitzar-los de manera senzilla i ràpida per a l'app Smou, així com els beneficis obtinguts de la seva mesura ..... **fins a 1 punt**

iii. La proposta d'indicadors específics, com obtenir-los i visualitzar-los de manera senzilla i ràpida per a l'app La Mercè, així com els beneficis obtinguts de la seva mesura ..... **fins a 1 punt**

➤ *Metodologia AGILE OSAM (fins a 3 punts)*

Els licitadors hauran de presentar la seva proposta d'evolució i millora de la metodologia AGILE adaptada per a la OSAM, descrita al Annex 3 del plec de prescripcions tècniques. Aquesta metodologia està basada en el marc de treball Scrum, i ha sigut adaptada a les necessitats de la OSAM.

S'atorgarà la major puntuació a les propostes que presentin una millora en la metodologia que, tot seguint les pautes del marc de treball Scrum, garanteixi el treball col·laboratiu de l'equip i agilitzi l'entrega de valor. Es valorarà específicament:

i. La proposta de l'organització i procediment dels esdeveniments Scrum que permetin garantir un ús eficaç del temps, distribuir les tasques, planificar les tasques més adients de cara a seguir el roadmap previst, alinear l'equip i aconseguir un seguiment efectiu dels diferents serveis. S'han de detallar especialment el procés de refinament, per garantir que les tasques estiguin en estat Ready i correctament definides ..... **fins a 2 punts**

ii. Mesures per afavorir l'equip multidisciplinari i garantir la independència dels recursos davant d'imprevistos així com millorar l'adaptabilitat i l'agilitat de la metodologia AGILE vers la gestió de tasques, tenint en compte que el servei de la OSAM requereix habitualment la incorporació de noves tasques al Sprint una vegada aquest ha començat ..... **fins a 1 punt**

**Manteniment recurrent (fins a 12,5 punts)**

➤ *Qualitat i estimació d'esforços (fins a 3 punts)*

Es valorarà la proposta presentada de procediments de desenvolupament aplicats al manteniment recurrent, orientats a assegurar la qualitat dels manteniments i que presentin una estimació d'esforços òptima i transparent.

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 valoraran específicament les millores i idees aportades quant a:

i. La claredat dels procediments de desenvolupament aplicats al manteniment recurrent, de manera que es garanteixi un desenvolupament de qualitat i sense errors. El detall i concreció aportada sobre la metodologia de càlcul d'esforç dels manteniments recurrents, en tant que assegni una estimació òptima, una valoració transparent d'esforços i una personalització per a cada manteniment recurrent ..... **fins a 2 punts**



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

➤ *Recepció i acompanyament de projectes per a la seva incorporació al servei de la OSAM (fins a 3 punts)*

Els licitadors hauran de presentar la seva proposta de diagrama de flux i de procediments per garantir la recepció i acompanyament de projectes per a la seva incorporació al servei de la OSAM. 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 les millores i idees aportades quant a:

- i. El grau de definició dels procediments proposats que permetin una recepció i un acompanyament aplicable als projectes, així com la identificació de la informació més destacada del projecte per realitzar una correcta recepció, i la claredat del diagrama de flux del procés ..... **fins a 2 punts**
- ii. El grau de definició dels procediments que permetin redefinir d'una manera àgil l'organització de les tasques de manteniment recurrent i correctiu, en tant que es garanteixi una gestió coherent i òptima de recursos davant la incorporació de projectes al servei OSAM ..... **fins a 1 punt**

➤ *Evolució de les aplicacions del contracte (fins a 6,5 punts)*

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

Donada la criticitat i transversalitat d'alguns dels sistemes d'informació inclosos en el contracte, es valoraran les propostes d'evolució estratègica funcionals, a excepció què s'indiqui el contrari, de les següents aplicacions, 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. Per a una de les aplicacions es valorarà el grau de definició de la proposta i de detall de la planificació proposada, que ofereixin un pla d'evolució adequat a les necessitats del contracte:

- Barcelona a la Butxaca ..... **fins a 1 punt**
- BCN +65 ..... **fins a 1 punt**
- La Mercè ..... **fins a 1 punt**
- BCN Llum
  - i. Millores funcionals orientades a aprofitar l'especial naturalesa tecnològica de la festa de la Llum ..... **fins a 1 punt**
  - ii. Proposta tècnica per desenvolupar l'aplicació de BCN Llum en Flutter, garantint com a mínim les funcionalitats actuals, i donant una estimació en hores de l'esforç que suposaria ..... **fins a 1 punt**



- Palàntir Mobile ..... **fins a 0,5 punts**
- Mòdul comú OSAM ..... **fins a 0,5 punts**
- Integració Continua de la OSAM ..... **fins a 0,5 punts**

### **Manteniment correctiu (fins a 3 punts)**

Es valorarà la proposta presentada de diagrama de flux de manteniment correctiu i els procediments associats.

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

S'atorgarà una major puntuació a la proposta presentada de diagrama 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 claredat del diagrama de flux de manteniment correctiu i els procediments associats mostrats, i que de forma senzilla es pugui entendre quines són les tasques a realitzar i els actors involucrats. Que sigui el més complet possible, incloent informació i documentació addicional que garanteixi la comprensió del procés ..... **fins a 1 punt**

ii. Definició del procediment a seguir quan un correctiu afecta a un nombre limitat d'usuaris. Que sigui el més complet possible, incloent els passos a realitzar i les accions mitigadores per solucionar les possibles dificultats: no poder contactar amb els usuaris, impossibilitat de reproduir el problema, no poder disposar del mateix dispositiu del usuari, problemes específics de models concrets, etc. .... **fins a 1 punt**

iii. L'organització de les tasques de manteniment correctiu, en tant que es garanteixi una gestió coherent i òptima dels recursos ..... **fins a 1 punt**

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

### 1. WORLDLINE IBERIA

#### Serveis Transversals de Manteniment (fins a 33,5 punts)

Criteri	Puntuació	Valoració
<b>Reporting (fins a 5,5 punts)</b>	<b>3,5</b>	
<b>Memòria anual (fins a 1 punt)</b>	<b>0,75</b>	El licitador proposa millores en diferents aspectes que permeten millorar el contingut, destacant la incorporació de dades d'anys anteriors i dades de les memòries anuals per client, però també en el procés de creació de l'informe gràcies a l'automatització dels indicadors. L'especificitat per l'objecte del contracte es mostra quant a que tracten millores relacionades amb les memòries per client, però no quant a que aquest contracte sigui sobre aplicacions informàtiques en entorn mòbil. Per aquest motiu no s'atorga la màxima puntuació.
<b>Informe de tendències tecnològiques (fins a 3,5 punts)</b>	<b>2,25</b>	
- Índex general de l'informe i visió general, on es presentaran els temes a tractar (fins a 1 punt)	1	L'índex és correcte tractant la majoria de temes tecnològics que afecten al desenvolupament de la feina de l'OSAM. També inclou altres temes no relacionats directament amb les aplicacions en entorn mòbil, però que poden arribar a afectar al desenvolupament d'aquest tipus d'aplicacions. És un índex complet i que abarca molts temes. Els continguts relacionats amb l'índex presentat permetrien prendre decisions en la millora i evolució del sistema.

<b>Criteri</b>	<b>Puntuació</b>	<b>Valoració</b>
- Tendències i frameworks en la construcció d'apps: natives iOS i Android, híbrides, cross platforms, webapps (fins a 1,5 punts)	0,75	<p>La proposta en aquest apartat proposa informació molt vàlida per a avaluar les tendències en aquest apartat però la informació que mostra és totalment continuista amb l'informe que actualment ja es disposa sense millores i trobant a faltar més profunditat en la informació sobre frameworks. A més, no s'explica per a cada dada que es mostra una interpretació de la validesa d'aquesta per a després poder treure'n conclusions. Per exemple, es mostren dades sobre les ofertes de treball en cada llenguatge, però no s'explica com traslladar aquesta informació a l'ús real d'aquests llenguatges o frameworks.</p> <p>Tot i ser continuista, la informació mostrada és correcta i ajuda en la presa de decisions per evolucionar i millorar el sistema.</p> <p>Sobre les conclusions de l'anàlisi de les dades, aquestes són bones, però no s'apliquen al cas concret de l'IMI.</p>
- Alternatives a l'ecosistema Google, tant on premise com amb hosting remot, a: analítica, Firebase, etc (fins a 1 punt)	0,5	<p>El licitador mostra alternatives en diferents aspectes que actualment a l'OSAM es gestionen a través de l'ecosistema de Google. És una mostra àmplia i que cobreix quasi tots els aspectes que es gestionen a l'OSAM. Trobem a faltar però, més detall sobre la validesa d'aquestes alternatives ja que no s'indiquen pros i contres de l'ús de cada un.</p>
<b>iii. Informe estratègic (fins a 1 punt)</b>	<b>0,5</b>	<p>El licitador explica l'estructura de l'informe i els objectius que persegueix aquest. Proposa poques millores a realitzar, i aquestes són poc concretes, continuistes i no estan gaire contextualitzades d'acord a ser específic per l'objecte del contracte, el que no facilita prendre decisions amb l'objectiu d'avançar en la reducció del volum d'incidències recurrents del sistema.</p>
<b>Publicació d'aplicacions (fins a 5,5 punts)</b>	<b>2,25</b>	

<b>Criteri</b>	<b>Puntuació</b>	<b>Valoració</b>
<b>Mesures per garantir que els lliurables del proveïdor compleixen els requeriments de l'OSAM per a la publicació d'aplicacions mòbils i tenen la qualitat necessària per a poder iniciar el procediment de publicació (fins a 1 punt)</b>	<b>0,5</b>	El licitador proposa diferents àmbits on treballar millores. Aquests àmbits són adequats ja que abarquen aspectes tècnics i procedimentals, amb l'objectiu de millorar en la minimització de costos, temps i l'augment de la qualitat. Ara bé, el tractament d'aquests àmbits és superficial, sense detallar com s'implementaran aquestes millores ni exposant les dificultats o costos d'implementar-les. En alguns casos també es parla de que la proposta incorpora un roadmap de treball però aquest no està explicat.
<b>Procés de QA de les aplicacions per a garantir la qualitat tècnica i funcional de les aplicacions.</b>		
<b>Descripció general del procés, explicant les mesures necessàries per a maximitzar la qualitat, garantint el 85% de compatibilitat amb els dispositius objectiu de la publicació, fer que el procés sigui el més exhaustiu possible i evidenciar i transparentar el procés per a poder donar feedback als responsables de l'oficina i als desenvolupadors (fins a 1,5 punts)</b>	<b>0,5</b>	El licitador exposa un diagrama amb el procés de publicació clar i correcte, d'acord al que actualment ja s'està executant, sense novetats o possibles millores. En la introducció prèvia es destaca l'optimització del time-to-market de les aplicacions, però no s'expliquen les mesures necessàries per a maximitzar la qualitat de les aplicacions publicades, que és l'objectiu principal de l'oficina. Exposa un apartat en què s'explica la disponibilitat d'una granja de dispositius tant física com remota, i s'indica que aquesta disponibilitat permetrà arribar a cobrir el 85% de compatibilitat exigida, però no s'explica el procés que es seguirà per utilitzar aquesta granja de dispositius per aconseguir l'objectiu desitjat. Per tant no és pot avaluar si aquest és adequat o assumible.
<b>Descripció del procés per a la publicació d'actualitzacions que solucionen errors urgents, fent que el procés sigui el més exhaustiu possible i que validi les funcionalitats més importants de l'aplicació (fins a 1 punt)</b>	<b>0,75</b>	El licitador exposa un procés exhaustiu explicant tots els passos a seguir per poder publicar una versió urgent en un temps curt d'acord a les necessitats del servei. Aquest procés es basa en l'actual procés de publicació ja existent aportant la millora de definir un test regressiu conjuntament amb el client. Aquest test regressiu permet validar les funcionalitats més importants de l'aplicació, garantint d'aquesta manera la qualitat tècnica i funcional de les aplicacions.  D'altra banda considerem que la proposta deixa marge a la introducció de possibles nous errors atès que no es considera realitzar un smoke test complet

Criteri	Puntuació	Valoració
		<p>amb cap dispositiu, ni hi ha cap consideració envers l'anàlisi dels canvis de context que hi poden haver entre la publicació de la darrera versió i la generació de la versió hotfix.</p> <p>Per últim falta detall sobre quins dispositius s'utilitzaran en el smoke test "express" per a garantir la qualitat de l'aplicació a publicar. Aquest detall sobre quins dispositius utilitzar permetria avaluar en part, l'exhaustivitat del procés.</p>
<b>Proposta d'automatització del procés de QA (fins a 1 punt)</b>	<b>0,25</b>	<p>El licitador indica una proposta de processos en els que es podria utilitzar l'automatització de tests. Ara bé, no s'indica com aquesta proposta permet vèncer els problemes explicats que ja s'han trobat en altres ocasions al intentar fer aquesta automatització.</p> <p>Respecte a la implementació d'aquesta automatització, s'indiquen les eines de software que s'utilitzarien, però no s'indica si es basa en una estructura física de dispositius o quins requeriments de servidors requereix, pel que no es pot avaluar la viabilitat de la solució proposada.</p>
<b>Independència del procés de testing respecte a la resta de processos, tant de desenvolupament com de publicació (fins a 1 punt)</b>	<b>0,25</b>	<p>El licitador explica que hi haurà independència entre l'equip de QA i la resta de l'equip, i que part d'aquesta es basarà en què l'equip de QA utilitzarà exclusivament documentació per a realitzar les proves de manera que no requereixi la resta de l'equip per a realitzar les seves tasques.</p> <p>Indica que el pla de proves utilitzat serà diferent al del proveïdor, però no indica com tractarà els casos en què el desenvolupador de l'app sigui ell mateix i com afectarà això a la independència o si hi haurà relació entre les proves realitzades durant el desenvolupament i durant el procés de publicació.</p> <p>D'altra banda tampoc s'indica cap mesura per a que orgànicament l'equip sigui independent de la resta de l'equip de l'OSAM, que poden tenir conflictes d'interessos entre les necessitats de cada projecte i la garantia de qualitat de les aplicacions publicades.</p>

<b>Criteri</b>	<b>Puntuació</b>	<b>Valoració</b>
<b>Suport (fins a 1 punt)</b>		
<b>SAU específic de la OSAM: La claredat del diagrama de flux i procediments associats del procés del SAU específic de la OSAM i el Help Desk, que incloquin un mapa de serveis/actors amb rols/funcions que permeti una gestió àgil (fins a 1 punt)</b>	<b>1</b>	El procés descrit a través del diagrama i l'explicació complementària són clars i es pot considerar com un procés àgil, atès que gran part del procediment recau en accions del propi SAU, sense necessitat de fer intervindre altres actors. A més, quan intervé l'equip tècnic, està previst documentar les accions fetes per tal de poder resoldre de forma més àgil peticions similars en el futur. La descripció presentada dels diferents passos és entenedora i coherent, cobrint els requisits demanats en aquest apartat.
<b>Coordinació entre serveis del contracte (fins a 3,5 punts)</b>		
<b>i. Els procediments proposats que permetin una coordinació d'equips (l'equip de desenvolupament responsable dels manteniments recurrents, la gestió de projectes, i l'equip de QA responsable de la validació dels requeriments per a la publicació d'una aplicació) aplicable a tots els serveis/aplicacions, tot garantint la seva independència quan sigui necessari (fins a 1,5 punts)</b>	<b>0,75</b>	La proposta del licitador exposa diferents elements que permetran una certa coordinació entre els diferents serveis. Primer de tot destaca la figura centralitzada del responsable del contracte, però que no suposa una coordinació directa entre els equips. Posteriorment exposa la creació d'espais o temps comuns on coordinar-se, però no indica procediments concrets, tal com es demana en aquest apartat. Per últim, detalla millor la relació de QA amb la resta de serveis i la utilitat que se li dona a aquests espais comuns, però no s'indica la coordinació entre altres equips que no impliquin el de QA. No s'indica en cap cas mesures que garanteixin la independència dels equips.

<b>Criteri</b>	<b>Puntuació</b>	<b>Valoració</b>
<b>ii. Proposta de la planificació i priorització de les diferents accions a realitzar en el sistema que permetin el seu control i seguiment, la resposta a reprioritzacions i urgències, i que presenti una visió integrada de les pujades a productiu (fins a 1 punt)</b>	<b>0,75</b>	<p>El licitador proposa una metodologia en la que no es planifiqui totalment la capacitat de l'equip, d'aquesta manera facilita la cobertura d'urgències. En cas de necessitat també exposa un procediment per a reprioritzar tasques de forma consensuada.</p> <p>La metodologia utilitzada permet el control i seguiment de tasques, però no es fa cap referència a la visió integrada de les pujades a productiu.</p>
<b>iii. Proposta de balanceig de recursos i reforç dels serveis davant necessitats, gestió del coneixement dels serveis i de l'operativa de manteniment per garantir una bona resposta a la urgència (fins a 1 punt)</b>	<b>0,25</b>	<p>La proposta del licitador per balancejar recursos i reforçar els serveis es basa en tenir un nombre elevat de recursos dedicats al servei de forma total o parcial i que això permeti un balanceig de recursos. Condicionen però aquest balanceig a què en un subservei hi hagi un increment de les necessitats i en un altre un decrement, cosa que no sempre és així. Sí que proposen un mètode de control mensual analitzant les dedicacions en el comitè de direcció.</p> <p>També contempla la inclusió de perfils no contemplats al plec i que, per tant, no és valorable. No es parla de com, a nivell d'empresa, es donarà resposta a la necessitat de reforçar un servei sense afeblir un altre.</p> <p>Aquestes mesures no garanteixen una bona resposta davant de necessitats, gestió del coneixement dels serveis o de l'operativa de manteniment.</p>
<b>Pla de suport i coordinació del manteniment correctiu d'apps (fins a 2 punts)</b>	<b>1,5</b>	
<b>i. La claredat dels procediments associats mostrats, i que de forma senzilla es pugui entendre quines són les tasques a realitzar i els actors involucrats, garantint una gestió coherent i òptima de recursos. Que siguin el més complets possible, incloent informació i documentació addicional que garanteixi la comprensió del procés (fins a 1 punt)</b>	<b>0,75</b>	<p>El licitador proposa un procediment clar amb tasques delimitades en diferents fases d'aquest i informació per a la seva comprensió. La gestió de les incidències es mostra coherent. Compleix en bona mesura amb tot el sol·licitat en aquest apartat per tal de garantir una gestió coherent i òptima dels recursos però es troba a faltar el paper del client de l'aplicació com a part activa d'aquest procés.</p>

Criteri	Puntuació	Valoració
<b>iv. El paper de l'OSAM com a participant actiu en la resolució d'incidències, no només en la coordinació (fins a 1 punt)</b>	<b>0,75</b>	<p>Es proposa una participació de l'OSAM de forma activa en diferents moments del procés, aportant coneixement i experiència. Tot i que indica que es tindrà una participació activa i decidida en la resolució d'incidències, aquesta no es concreta en accions o procediments concrets que garantitzin l'impacte positiu de la seva participació més enllà d'una voluntat o d'una decisió del responsable de l'OSAM.</p> <p>Tot i que no serà el procés habitual per a resoldre incidències, es valora positivament la possibilitat de realitzar versions hotfix, però sense indicar el procediment que seguiria i, sobretot, com es coordinaria amb el proveïdor o client.</p>
<b>Pla de suport i coordinació del manteniment recurrent d'apps (fins a 4 punts)</b>		
<b>i. La qualitat i quantitat de les fonts d'informació utilitzades per a la detecció anticipada de canvis tecnològics que puguin afectar al funcionament de les apps (fins a 1 punt)</b>	<b>0,25</b>	<p>El licitador proposa un conjunt de fonts d'informació internes sense justificar com es nodreixen aquestes (radar tecnològic, informe de tendències, formacions,...). També exposa de forma genèrica l'escolta de comunitats i butlletins però sense concretar quins són aquests.</p> <p>Proposa com a millora la interiorització de la gestió de les notícies de l'OSAM, però sense expressar cap justificació a que això sigui realment una millora pel correcte funcionament de l'oficina i, en tot cas, és un empitjorament en la periodicitat d'aquest informe.</p> <p>Per tant, proposa un conjunt de fonts que en número és correcte sense ser elevat, però que sobretot és poc concret i que, per tant, no es pot avaluar la seva qualitat.</p>

Criteri	Puntuació	Valoració
<b>ii. En referència al procés de detecció de les afectacions produïdes per un canvi tecnològic, la claredat del diagrama de flux i els procediments associats mostrats, i que de forma senzilla es pugui entendre quines són les tasques a realitzar i els actors involucrats, així com la categorització tecnològica dels possibles canvis i a proposta tècnica d'alt nivell de com aplicar les solucions minimitzant l'impacte en els costos i garantint la qualitat (fins a 1 punt)</b>	<b>0,75</b>	El licitador proposa un procediment clar i efectiu davant les necessitats exposades. També determina la categorització tecnològica de forma correcta. Es troba a faltar entrar més en detall en quin és el subprocediment per a detectar els canvis descrits i també les consideracions sobre la minimització en els costos i la garantia de la qualitat.
<b>iii. L'OSAM demana utilitzar el framework Flutter per al desenvolupament de noves aplicacions, al considerar que s'adapta millor a les seves necessitats: qualitat, complexitat, velocitat i cost del desenvolupament. El licitador haurà d'indicar la seva conformitat o no amb aquesta decisió i justificar la seva resposta. En cas de disconformitat, haurà de donar alternatives i explicar-ne la seva motivació. En tot cas, haurà d'explicar si la seva opció s'aplica a tot tipus d'aplicacions, o si en alguns casos particulars aquesta no seria la solució més adient i caldria aplicar solucions específiques (fins a 2 punts)</b>	<b>1,5</b>	El licitador aposta per la continuïtat en l'ús de Flutter, però exposa de forma raonada els pros i contres d'aquest framework. També fa una proposta sobre quan utilitzar altres tecnologies com ara Kotlin Multiplatform o nadiu, justificant de forma correcta les situacions de quan utilitzar cada un. Trobem a faltar en l'argumentari de l'ús de Flutter la comparació més detallada amb altres frameworks multiplataforma que es poden considerar la competència de Flutter per tal de donar més pes a la proposta feta.
<b>Pla de Qualitat del Servei (fins a 2 punts)</b>	<b>1</b>	

Criteri	Puntuació	Valoració
<b>i. Inclusió de mecanismes que garanteixin l'execució del servei amb la qualitat estipulada (fins a 1 punt)</b>	<b>0,75</b>	<p>El licitador descriu molt bé els objectius, els eixos, les àrees de treball i altres elements que configuraran el Pla de Qualitat. Tots aquests elements són adequats i s'ajusten als objectius i context de l'oficina.</p> <p>Proposa incloure un responsable de qualitat que desde l'inici vetlli pel compliment del Pla. També ofereix l'aplicació de diverses metodologies que permeten l'assegurament de la qualitat</p> <p>Ofereix diversos mecanismes que garanteixin l'execució del servei basats en la figura del responsable de qualitat, tot i que en algun d'ells es mostren més com una voluntat d'aconseguir un objectiu i no pas com un mecanisme concret que permeti assolir aquests objectius.</p>
<b>ii. El grau de definició dels procediments que assegurin que les aplicacions i documentació associada s'han actualitzat d'acord amb els canvis o peticions realitzades al llarg del cicle de vida del servei de manteniment, la documentació i la traçabilitat entre aquesta i el codi associat (fins a 1 punt)</b>	<b>0,25</b>	<p>El licitador indica que el responsable de qualitat definirà els procediments per a gestionar la qualitat documental i explica la importància d'aquesta, però no concreta els procediments a utilitzar per aconseguir l'objectiu, que és el que principalment es demanava en aquest apartat.</p> <p>En la qualitat en les entregues i en el codi font de les aplicacions explica diversos punts en els que millorarà la validació de la qualitat i el control, però de nou falta grau de definició.</p> <p>No es fa referència a la traçabilitat entre la documentació relativa a canvis o peticions del servei de manteniment i el codi associat.</p>
<b>Pla de Transició (fins a 3 punts)</b>	<b>2,5</b>	

<b>Criteri</b>	<b>Puntuació</b>	<b>Valoració</b>
<b>i. La planificació del servei de transició, assegurant la coordinació de les transicions específiques per a cada servei d'aplicació, així com la proposta de l'organització dels recursos i equips involucrats en el servei de transició, que garanteixin una aplicació òptima del pla de transició (fins a 2 punts)</b>	<b>1,5</b>	<p>El licitador planteja un Pla de transició molt complet, amb fases clarament definides i adequades, amb consideracions particulars envers les diferents aplicacions del servei. De la mateixa manera també ofereix un pla de devolució amb les mateixes característiques. En tots dos casos la proposta és completa en quant a l'organització dels recursos i equips amb l'objectiu perseguit. Tot i la qualitat d'aquest pla de transició, tant a l'inici del contracte com en la devolució del servei, trobem a faltar dos aspectes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- és possible que el proveïdor inclogui noves persones en l'equip actual, que requeriran també d'un procés de transició cap al servei, tot i que aquest no sigui responsabilitat de l'IMI.</li> <li>- en la part de la devolució, trobem a faltar una planificació de tasques durant la durada del contracte i que poden permetre una facilitat en la devolució final del servei, per tal de no deixar tota la feina de devolució per la darrera part del contracte.</li> </ul>
<b>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 1 punt)</b>	<b>1</b>	Els procediments proposats pel licitador estan definits de forma clara amb detall de les tasques a fer durant la transició del servei inicial i també durant la devolució del servei.
<b>Analítica (fins a 4 punts)</b>	<b>1,75</b>	
<b>i. Un procediment que permeti generar un informe d'analítica de les apps publicades, i a partir d'aquest informe definir les millores a realitzar a les apps per tal de millorar la experiència de l'usuari i augmentar l'ús recurrent de l'app. Aquest procediment haurà de tenir una base comuna per a totes les apps publicades, amb especificats per cada app, i ha d'aportar uns indicadors de valor adequats a les necessitats generals de l'Ajuntament (fins a 2 punts)</b>	<b>1</b>	<p>El licitador aporta com a proposta de valor la inclusió d'un perfil especialista en analítica per a apps. Això no obstant, no determina el procediment sol·licitat en aquest apartat i, per tant, no és valorable.</p> <p>Respecte el procediment, es descriu com s'executarà l'informe indicat explicant els passos a seguir i les eines a utilitzar, permetent generar un informe d'analítica de les apps publicades. El procediment però, no descriu com es definiran els indicadors comuns ni quins seran amb el que no es pot valorar si aquests són útils per a definir millores a realitzar a les apps.</p>

Criteri	Puntuació	Valoració
<b>ii. La proposta d'indicadors específics, com obtenir-los i visualitzar-los de manera senzilla i ràpida per a l'app Smou, així com els beneficis obtinguts de la seva mesura (fins a 1 punt)</b>	<b>0,25</b>	<p>El licitador descriu un procediment per a determinar indicadors i recollir-los per a aquesta app. El procediment és correcte, tenint en compte la intervenció de diferents actors del projecte.</p> <p>Respecte a la proposta d'indicadors que fa, contempla pocs indicadors específics de l'app i d'altres més genèrics. No justifica però per què el recull d'aquests indicadors concrets, i no uns altres. Tampoc es justifica l'aportació de valor en la presa de decisions per a millorar l'aplicació ni indica en què podria millorar l'aplicació tret de l'observació de les decisions prèviament preses.</p> <p>Sobre la visualització, proposa utilitzar les eines bàsiques de l'eina actual d'analítica. També esmenta l'ús d'informes personalitzats però sense detallar com construir-los.</p> <p>Tampoc determina com es visualitzaran aquells indicadors que, per la seva naturalesa, hauran de ser obtinguts del backend de l'app i no a través de l'eina d'analítica.</p>
<b>iii. La proposta d'indicadors específics, com obtenir-los i visualitzar-los de manera senzilla i ràpida per a l'app La Mercè, així com els beneficis obtinguts de la seva mesura (fins a 1 punt)</b>	<b>0,5</b>	<p>La proposta d'indicadors per a l'app de La Mercè del licitador és força concreta i moderadament àmplia. També proposa millorar el tracking de l'app capturant qualsevol click que es faci a l'app acompanyada d'un paràmetre que doni context a cada un d'ells. Aquesta proposta de millora del tracking, si bé és molt completa, no explica la dificultat i costos d'implementació que per la seva magnitud pot ser elevada.</p> <p>Respecte als indicadors concrets proposats, tots ells estan enfocats a avaluar l'ús d'algunes dades o apartats per tal de no ser utilitzats en futures edicions. Si bé es pot considerar que no mostrar dades que no s'utilitzen pot ser una millora d'usabilitat pels usuaris, trobem a faltar propostes per tal de que aquests elements no utilitzats puguin ser més visibles i siguin més fàcils d'utilitzar per part dels usuaris finals.</p>

Criteri	Puntuació	Valoració
<b>Metodologia AGILE OSAM (fins a 3 punts)</b>	<b>0,75</b>	
<b>i. La proposta de l'organització i procediment dels esdeveniments Scrum que permetin garantir un ús eficaç del temps, distribuir les tasques, planificar les tasques més adients de cara a seguir el roadmap previst, alinear l'equip i aconseguir un seguiment efectiu dels diferents serveis. S'han de detallar especialment el procés de refinament, per a garantir que les tasques estiguin en estat Ready i correctament definides (fins a 2 punts)</b>	<b>0,5</b>	<p>El licitador proposa millores puntuals en el procés que actualment ja s'està executant. Vàries d'aquestes millores es basen en la inclusió d'informació que permeti millorar l'observació dels diferents artefactes i de la seva informació, però que no suposen directament una millora sobre aquests.</p> <p>Com a millora també inclou concretar algun procediment que s'explica en el plec, com ara el relacionat amb el recull de temes a tractar en la millora de procediments.</p> <p>També proposen alguna millora rellevant com determinar quines tasques tenen dependències de tercers prèviament a la seva inclusió en el sprint.</p> <p>Proposen la incorporació d'alguns esdeveniments nous com ara les retrospectives per apps rellevants o per períodes superiors al sprint, que poden ser útils per millorar amb una perspectiva més àmplia.</p> <p>Respecte la petició de detallar especialment el procés de refinament, només s'inclou una suposada millora basada en l'observació de l'estat del refinament, però no proposa com utilitzar aquesta informació per tal que l'estat del refinament pugui ser més avançat i garanteixi que les tasques estiguin a Ready.</p>

Criteri	Puntuació	Valoració
<p><b>ii. Mesures per a afavorir l'equip multidisciplinari i garantir la independència dels recursos davant d'imprevistos, millorar l'adaptabilitat i l'agilitat, tenint en compte que el servei de la OSAM requereix habitualment la incorporació de noves tasques al Sprint una vegada aquest ha començat (fins a 1 punt)</b></p>	<p><b>0,25</b></p>	<p>En aquest apartat, el licitador proposa un conjunt de consideracions sobre la planificació dels sprints futurs, però que no apliquen a la millora en els aspectes referents a aquests apartat, que fan referència als canvis imprevistos en la planificació i en especial en el sprint actiu.</p> <p>Només proposa reservar un marge del 20% de la capacitat de cada sprint sense planificar, per tal de poder absorbir dins del sprint l'execució de tasques no planificades a l'inici. Aquesta mesura és relativament efectiva per cobrir imprevistos i, de fet, ja s'està aplicant a l'OSAM. No justifica però com aquesta mesura pot afavorir disposar d'un equip multidisciplinari, ni proposa cap mesura en aquest àmbit.</p> <p>També explica el procediment per a incloure perfils no contemplats al plec, però aquest procediment implica un mínim d'un mes de previsió i, per tant, no cobreix les necessitats de cobrir imprevistos una vegada el sprint ha començat.</p>

**TOTAL SERVEIS TRANSVERSALS DE MANTENIMENT: 18,50 punts**

## Manteniment recurrent (fins a 12,5 punts)

<b>Criteri</b>	<b>Puntuació</b>	<b>Valoració</b>
<b>Qualitat i estimació d'esforços (fins a 3 punts)</b>	<b>1,75</b>	
<b>i. La claredat dels procediments de desenvolupament aplicats al manteniment recurrent, de manera que es garanteixi un desenvolupament de qualitat i sense errors. El detall i concreció aportada sobre la metodologia de càlcul d'esforç dels manteniments recurrents, en quant asseguri una estimació òptima, una valoració transparent d'esforços i una personalització per cada manteniment recurrent (fins a 2 punts)</b>	<b>1</b>	<p>El procediment descrit pel licitador descriu amb claredat i detall les fases inicials del desenvolupament que permeten definir amb més exactitud com han de ser aquests recurrents i quins són els requeriments per part del client. Això permet ajustar els desenvolupaments a les expectatives dels clients. També indica que hi haurà validacions tècniques i funcionals per part de QA, però sense entrar en el detall d'aquest procediment. Es troba a faltar més detall en aquest apartat, sobretot en l'apartat tècnic, ja que en altres punts de la proposta sí que es parla del procés de validacions funcionals.</p> <p>Respecte la metodologia de càlcul d'esforç, s'explica molt detalladament una metodologia estandard (planning poker) i com s'adapta a les exigències del plec i característiques de l'OSAM. Trobem a faltar però, més detall en com arribar a la base de la valoració (hores de desenvolupament), accions que assegurin la transparència en la valoració d'aquesta base i accions de revisió i millora de les futures valoracions un cop executats els recurrents.</p>
<b>ii. L'organització de les tasques de manteniment recurrent i la interrelació entre els diferents subserveis, en quant es garanteixi una gestió coherent i òptima de recursos (fins a 1 punt)</b>	<b>0,75</b>	<p>El licitador fa una proposta d'organització de tasques a JIRA de manera que es pugui tenir una visió global de cada sprint i també per subservei. També proposa un conjunt de mesures per tal de permetre més polivalència de l'equip fent que els seus membres participin en diferents subserveis i així poder tenir coneixement més transversal. Això permetrà cobrir de forma més eficient possibles puntes de feina dels diferents subserveis. Totes aquestes mesures influeixen positivament en la gestió coherent i òptima dels recursos.</p> <p>Trobem a faltar una explicació més clara de com es gestionaran els sprints de cada subservei, els seus elements (goals...) i com es relacionaran alguns d'aquests elements.</p>

<b>Criteri</b>	<b>Puntuació</b>	<b>Valoració</b>
<b>Recepció i acompanyament de projectes per a la seva incorporació al servei de la OSAM (fins a 3 punts)</b>	<b>0,5</b>	
<b>i. El grau de definició dels procediments proposats que permetin una recepció i un acompanyament aplicable als projectes i la claredat del diagrama de flux del procés, especialment quan l'antic proveïdor del nou projecte sigui diferent al adjudicatari i per tant sigui necessari realitzar una transició (fins a 2 punts)</b>	<b>0,5</b>	El licitador presenta un diagrama de flux a molt alt nivell del Servei d'acompanyament i recepció de projectes però no entra en detall de què suposa cada una de les fases i tasques a realitzar. S'aprecia manca de definició del procediment d'acompanyament corresponent a aquest diagrama. També presenta un segon diagrama on mostra diferents fases d'un projecte desde la seva construcció i implantació, el servei post implantació i finalment el manteniment, que és on s'entén que participaria l'OSAM assumint el manteniment de l'aplicació. Tot i això no queden del tot clar els diferents passos i actors i, de nou, no està detallat. Els dos diagrames tampoc permeten identificar la informació per a una recepció correcta dels projectes.
<b>El grau de definició dels procediments que permetin redefinir d'una manera àgil l'organització de les tasques de manteniment recurrent i correctiu, en quant es garanteixi una gestió coherent i òptima de recursos davant la incorporació de projectes al servei OSAM (fins a 1 punt)</b>	<b>0</b>	No hi ha informació en relació a aquest apartat a la proposta.
<b>Evolució de les aplicacions del contracte (fins a 6,5 punts)</b>	<b>3,5</b>	

Criteri	Puntuació	Valoració
<b>Barcelona a la Butxaca (fins a 1 punt)</b>	<b>0,25</b>	<p>El licitador proposa un conjunt de millores a l'app que, la majoria d'elles, són funcionalment evolucions de serveis que ja disposa l'app, però que no suposen nous serveis dins d'aquesta. Algunes d'aquestes evolucions són força previsibles pel fet de no ser innovadores i basar-se en comportaments que ja es tenen a les webs existents.</p> <p>Només destaca com a innovadora la millora proposta de personalitzar els reciclatges amb els contenidors virtuals, tot i ser part d'un servei existent. Proposa altres millores d'accessibilitat (sense concretar), usabilitat o gestió interna, però no suposen en general millores funcionals per l'usuari o estratègiques.</p> <p>Finalment proposa l'ús d'un sistema d'autenticació a l'app que en sí és una nova característica funcional però no concreta noves funcionalitats que puguin utilitzar aquesta autenticació tret de les ja existents o les evolucions de les ja existents.</p>
<b>BCN +65 (fins a 1 punt)</b>	<b>0,25</b>	<p>La proposta del licitador es basa en 2 millores tècniques que poden suposar un funcionament més estable de l'app o un millor rendiment.</p> <p>Proposa també dues millores tècniques que poden permetre disposar de més informació sobre el comportament de l'app, però no es justifica per què és necessari captar aquesta informació ni s'explica què es farà amb la informació. No presenta cap millora funcional que pugui percebre l'usuari ni estratègica.</p>

<b>Criteri</b>	<b>Puntuació</b>	<b>Valoració</b>
<b>La Mercè (fins a 1 punt)</b>	<b>0,75</b>	<p>El licitador fa una proposta d'evolució al llarg dels anys de contracte previstos en el plec, on explica any a any el tipus d'evolució que considera que s'hauria de realitzar raonant els motius i descrivint els passos necessaris per arribar a crear cada una d'aquestes versions anuals. En aquest sentit també finalitza la proposta amb un calendari genèric anual aplicable a totes les versions. Tota aquesta proposta es basa en raonaments ben argumentats.</p> <p>Quant a millores funcionals, fa dues propostes que aportarien valor als usuaris (m'agrada i mur de recomanacions) i que permetria un ús més social de l'aplicació, d'acord a les tendències actuals.</p> <p>Finalment fa una proposta tècnica per a la gestió de dades creant un middleware de dades. En la proposta però, no contempla els costos que això suposa, la dificultat tècnica i la dificultat de gestió de les dades que suposaria.</p>
<b>BCN Llum (fins a 2 punts)</b>	<b>1,5</b>	
i. Millores funcionals orientades a aprofitar l'especial naturalesa tecnològica de la festa de la Llum (fins a 1 punt)	0,75	<p>La proposta del licitador inclou diverses millores funcionals o d'usabilitat que són pròpies de l'app (menú, continguts...), però que no estan orientades a aprofitar la naturalesa de l'esdeveniment.</p> <p>Altres propostes com la visita virtual són propostes més o menys adaptades a la naturalesa de la festa, però en la proposta no es valora la dificultat d'implementació que poden tenir aquestes millores.</p> <p>Finalment sí que fan un conjunt de propostes relacionades amb el fet de què l'esdeveniment es basi en diverses ubicacions i en activitats relacionades amb la Llum, que tot i poder ser tècnicament i organitzativament difícils d'implementar, poden suposar una bona base d'idees per a definir millores implementables.</p>

Criteri	Puntuació	Valoració
ii. Proposta tècnica per desenvolupar l'aplicació de BCN Llum en Flutter, garantint com a mínim les funcionalitats actuals, i donant una estimació en hores de l'esforç que suposaria (fins a 1 punt)	0,75	<p>El licitador fa una proposta tècnica de desenvolupament d'una nova app descrivint en tasques i subtasques els diferents elements funcionals a construir amb una valoració raonable, tot i que no es justifica els costos d'aquesta. Aquest desgloss és força detallat i garanteix el desenvolupament de totes les funcionalitats actuals i ve acompanyat d'una estimació d'hores per a cada grup de tasques.</p> <p>El fet que la proposta tècnica no entri en detall, que l'estimació de tasques s'hagi fet a nivell d'agrupació de tasques i que no hi hagi una justificació de perquè són aquestes les hores necessàries, fa que no es pugui valorar si l'estimació és correcta o no.</p>
<b>Palantir Mobile (fins a 0,5 punts)</b>	<b>0,25</b>	<p>El licitador proposa un llistat de millores funcionals que representen la lògica evolució de les funcionalitats ja existents actualment i que permetrien considerar els diferents softwares de l'OSAM com un ecosistema més complet, amb suficient grau de definició. No es fa cap proposta de planificació.</p>
<b>Mòdul comú OSAM (fins a 0,5 punts)</b>	<b>0,25</b>	<p>El licitador fa una proposta a curt termini de tres elements amb poc grau de definició ni context que és difícil de valorar la seva adequació.</p> <p>A mig/llarg termini, fa un conjunt de propostes per integrar en el mòdul dues funcionalitats comunes a totes les apps (notificacions i termes i condicions). També ofereix una millora tècnica i finalment una millora en la gestió de les dades de backend a través de Palantir.</p> <p>La planificació és poc detallada ja que només especifica curt i mig/llarg termini.</p>

<b>Criteri</b>	<b>Puntuació</b>	<b>Valoració</b>
<b>Integració Continua de la OSAM (fins a 0,5 punts)</b>	<b>0,25</b>	<p>El licitador fa una proposta a curt termini d'alguns elements amb poc grau de definició, context o justificació.</p> <p>A mig / llarg termini fa tres propostes més detallades. Destaca la d'oferir la solució de CI en temps de desenvolupament ja que cobreix una necessitat existent de millorar les validacions de les aplicacions abans d'entrar en el cicle de publicació. També, com a creativa destaca la de creació de jobs automàticament, tot i que no s'explica la necessitat o justificació que porti a realitzar aquest desenvolupament que, tot i no indicar-ho, hauria de ser força costós.</p> <p>La planificació és poc detallada ja que només especifica curt i mig/llarg termini.</p>

**TOTAL MANTENIMENT RECURRENT: 5,75 punts.**

### Manteniment correctiu (fins a 3 punts)

<b>Criteri</b>	<b>Puntuació</b>	<b>Valoració</b>
<b>i. La claredat del diagrama de flux de manteniment correctiu i els procediments associats mostrats, i que de forma senzilla es pugui entendre quines són les tasques a realitzar i els actors involucrats. Que sigui el més complet possible, incloent informació i documentació adicional que garanteixi la comprensió del process (fins a 1 punt)</b>	<b>1</b>	<p>El diagrama és clar i mostra de manera senzilla les diferents etapes i accions relacionades amb la gestió dels manteniments correctius, així com el seu fluxe. Els procediments son complets i permeten entendre fàcilment quins són els actors involucrats en cada acció i les tasques a realitzar.</p>

<b>ii. Definició del procediment a seguir quan un correctiu afecta a un nombre limitat d'usuaris. Que sigui el més complet possible, incloent els passos a realitzar i les accions mitigadores per solucionar les possibles dificultats: no poder contactar amb els usuaris, impossibilitat de reproduir el problema, no poder disposar del mateix dispositiu del usuari, problemes específics de models concrets, etc. (fins a 1 punt)</b>	<b>0,5</b>	Les accions proposades son raonables, i la proposta de tenir a disposició de l'OSAM una granja de terminals en remot certament pot ajudar a tractar molts correctius. També és planteja que el Helpdesk realitzi un acompanyament a l'usuari final. Però, el procediment descrit no és complet al no indicar quines eines s'utilitzaran per realitzar el diagnòstic de la incidència, o al no tenir en compte que quan el correctiu afecta a un nombre molt limitat d'usuaris és molt possible que no sigui possible tenir a disposició un dispositiu on validar el correctiu.
<b>iii. L'organització de les tasques de manteniment correctiu, en quant es garanteixi una gestió coherent i òptima de recursos (fins a 1 punt)</b>	<b>0,5</b>	La proposta del licitador esta molt centrada en garantir el seguiment dels correctius i la seva dedicació per assegurar la resolució, definint alertes d'esforç dedicat tot garantint la resolució. Es proposa una organització de les tasques coherent amb un llistat de fases i els perfils involucrats per cadascuna, però es troba a faltar detall que aquesta es una gestió òptima dels recursos.

**TOTAL MANTENIMENT CORRECTIU: 2 punts.**

## QUADRE RESUM PUNTUACIÓ

Puntuació Informe de Judici de Valor expedient 23000024 de serveis d'assegurament de la qualitat, manteniment i evolució d'aplicacions informàtiques (AM) en entorn mòbil i iniciatives de serveis mòbils de la OSAM de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible:

EMPRESA	SERVEIS TRANSVERSALS DE MANTENIMENT (28 punts)	MANTENIMENT RECURRENT (12,5 punts)	MANTENIMENT CORRECTIU (3 punts)	TOTAL (49 punts)
<b>WORLDLINE IBERIA S.A.U.</b>	<b>18,5</b>	<b>5,75</b>	<b>2</b>	<b>26,25</b>

Un cop analitzada l'oferta tècnica avaluable segons criteris de judici de valor, resulta la següent puntuació:

1	WORLDLINE IBERIA	26,25 de 49 punts
---	------------------	-------------------

Aquest informe de valoració ha estat emès pel Sr. Xavier López Martínez, tècnic responsable del contracte de l'IMI, i amb el vistiplau de,

Jose A. Tórtola Fernández  
Direcció de Desenvolupament de l'IMI  
(Per encàrrec de funcions)