

**INFORME DE VALORACIÓ D'OFERTES, PEL QUE FA ALS CRITERIS SUBJECTES A JUDICI DE VALOR, RELATIVES A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE MANTENIMENT DEL MAQUINARI DE LES PANTALLES INFORMATIVES DELS LES XARXES DE CENTRES CÍVICS I DE MUSEUS DE L'INSTITUT DE CULTURA DE BARCELONA
AMB N° D'EXPEDIENT C210000706**

Segons es desprèn de l'obertura del sobre B celebrat en data 27 de maig de 2021 relatiu al procediment obert de referència, les empreses que s'han presentat a la present licitació, havent demostrat les seves condicions de capacitat i solvència mitjançant la documentació corresponent són les següents:

- **IFBLE SOLUCIONES S.L.**
- **LAFORJA SISTEMAS S.L.**

CRITERIS AVALUABLES MITJANÇANT UN JUDICI DE VALOR: fins a 25 punts

1. Descripció de mètode de treball proposat pel model de servei fins a 10 punts

L'oferta ha d'incloure una descripció del mètode de treball proposat per dur a terme les especificacions del Plec Tècnic

- Insuficient: 0,00 punts
- Acceptable: 5,00 punts
- Notable: 7,5,00 punts
- Excel·lent: 10,00 punts

Prenent com a referència els requeriments tècnics precisats en el plec de clàusules tècniques, es considerarà insuficient aquella proposta la informació aportada de la qual es comprovi que resulta difícil, excessivament complexa o impossible d'aplicar; acceptable, la qualitat de la proposta que, a més de cenyir-se als requeriments sol·licitats, incorpori elements d'interès; notable, la qualitat de la proposta que, a més de complir les condicions anteriors, incorpori elements o plantejaments d'especial interès; i excel·lent, la qualitat de la proposta que, a més de complir les condicions anteriors, presenti els elements de major qualitat i excel·lència per al desenvolupament del l'objecte del contracte.

Aquesta descripció ha de tenir una extensió màxima de 10 pàgines (document electrònic)

La solució d'aquest supòsit pràctic ha de tenir una extensió màxima de 6 pàgines (document electrònic) a tipus de lletra Arial 11 o similar, amb espai interliniat simple. La informació que superi aquesta extensió no serà valorada.

Valoració CRITERI 1. Fins a 10 punts:

- IFBLE SOLUCIONES S.L.

S'indica que el responsable del contracte té més de 10 anys d'experiència en projecte de Comunicació Digital

El CMS a utilitzar és Deneva, amb més de 25 anys d'experiència

Sistema de monitorització propi 24x7 amb alertes en temps real als tècnics, i accés també pels responsables de l'ICUB

Proposen 1 revisió proactiva anual de tots els centres

Els tècnics i el servei helpdesk és qualificat i amb experiència

Sistema de gestió d'incidències propi en temps real als tècnics de l'empresa, i accés també pels responsables de l'ICUB

Diferents canals d'entrada al sistema d'incidències (web correu electrònic, mòbil,), amb retorn de confirmació d'incidència rebuda

Migració del parc instal·lat i auditoria inicial de hardware. Això permet millorar el temps de resposta amb l'objectiu de baixar-lo de 2 dies a un màxim de 24 hores

Model d'operació de manteniment

- Manteniment Preventiu:
 - o Revisió diària dels diferents canals digitals, per detectar avaries
 - o Revisió proactiva anual in-situ
 - o Generació periòdica d'informes de situació actual
- Manteniment Correctiu:
 - o Intervenció in-situ quan sigui necessari
 - o Informe mensual de la volumetria
- Manteniment recurrent i evolutius
 - o 20 hores/any per l'adequació dels possibles canvis de sistemes i el software
- Oficina tècnica
 - o Amb l'objectiu d'assegurar la qualitat, la documentació i el correcte desenvolupament del contracte

Reports als responsables de l'ICUB en la periodicitat necessària (setmanal, mensual)

L'horari d'atenció serà de dilluns a divendres de 8 a 20h, amb peticions puntuals fora d'horari amb avís previ de 24 hores

Es valora positivament els diferents elements del mètode de treball que es comenten, la migració del parc instal·lat i l'auditoria inicials, la revisió proactiva anual de tots els centres, i especialment la possibilitat que els responsables de l'ICUB puguin monitoritzar i

fer seguiment en temps real tant de l'estat de tots els equips instal·lats, com de les incidències obertes. També es valora les rebaixes en les peticions excepcions de donar servei de fora d'horari (de 3 dies a 1), així com en el temps de resolució de les incidències en el maquinari (de 2 dies a 1)

Obté 10 punts del criteri 1

- LAFORJA SISTEMAS S.L.

S'indica que es renovaran tots els reproductors actuals –sense cost adicional- per uns molt fiables que hauria de reduir considerablement les incidències. A més, disposarà a més de 2 equips reproductors de backup per agilitzar possibles incidències

El CMS a utilitzar és propi: IDSMedia. S'accedeix per navegador. Número il·limitat d'usuaris, accés per pantalla, grups, tipus, rols

Caldrà reunió prèvia per definir parametrització

En quant a la formació d'aquest CMS, es preveuen com a mínim 3 perfils de cursos segons el rol dels usuaris

El servidor de la plataforma està gestionat per empresa experta en administració de plataformes cloud

El personal està format i especialitzat en les funcions requerides pel plec

Es valora positivament la renovació dels reproductors actuals, però es troba a faltar una explicació més exhaustiva i detallada del mètode de treball proposat.

Obté 5 punts del criteri 1

2. Descripció de mètode de treball proposat per una situació d'incidència/caiguda del servei: fins a 15 punts

L'oferta ha d'incloure una descripció del mètode de treball proposat per una situació de incidència/caiguda del servei:

- a) Detecció d'incidència i comunicació a ICUB
- b) Planificació ordre de treball (OT)
- c) Traçabilitat de la OT
- d) Tancament incidència

La valoració serà:

- Insuficient: 0,00 punts
- Acceptable: 5,00 punts
- Notable: 10,00 punts
- Excel·lent: 15,00 punts

Prenent com a referència els requeriments tècnics precisats en el plec de clàusules tècniques, es considerarà insuficient aquella proposta la informació aportada de la qual es comprovi que resulta difícil, excessivament complexa o impossible d'aplicar; acceptable, la qualitat de la proposta que, a més de cenyir-se als requeriments sol·licitats, incorpori elements d'interès; notable, la qualitat de la proposta que, a més de complir les condicions anteriors, incorpori elements o plantejaments d'especial interès; i excel·lent, la qualitat de la proposta que, a més de complir les condicions anteriors, presenti els elements de major qualitat i excel·lència per al desenvolupament del l'objecte del contracte.

Aquesta descripció ha de tenir una extensió màxima de 10 pàgines (document electrònic) a tipus de lletra Arial 11 o similar, amb espai interliniat simple. La informació que superi aquesta extensió no serà valorada.

Valoració CRITERI 2. Fins a 15 punts:

- IFBLE SOLUCIONES S.L.

Diferencia les incidències segons que les obre.

- Incidències obertes per la pròpia empresa
 - Es considera prioritari el manteniment proactiu diari a través de la monitorització diària
 - Les possibles avaries detectades es reporten al tècnics de seguiment d'incidències, per tal de ser resoltes en remot si és possible
 - Els responsables de l'ICUB tindran accés remot en temps real de l'estat de tots els terminals i/o alertes en temps real via correu o mòbil

- En cas que faci falta una actuació in-situ, es contactarà primer amb el responsable del centre per explicar la causa de l'avaría i coordinar l'horari de la intervenció
- Un cop resolta la incidència es comunicarà al responsable del centre i es reportarà al sistema de gestió d'incidències
- Periòdicament es generaran informes de situació actual en períodes determinats i de punts concrets o en general
- Incidències obertes per un centre/usuari
 - L'obertura de la incidència es pot fer a nivell web, correu electrònic, mòbil, Scan-Qr code
 - El sol·licitant rebrà un correu electrònic de confirmació d'obertura de la sol·licitud
 - Com en el cas anterior, els responsables de l'ICUB tindran accés remot en temps real de l'estat de la seva sol·licitud

Seguiment d'incidències: Oficina Tècnica, amb l'objectiu d'assegurar la qualitat i el correcte desenvolupament del contracte.

Les seves tasques són:

- Operació: coordinació tècnica, planificació i seguiment d'incidències, assegurament de qualitat, ...
- Suport: Help desk, suport funcional, Suport tècnic, ...
- Gestió del canvi: Comunicació
- Gestió de contracte: Reporting, Indicadors de servei
- Llicències i garanties de Productes

Es valora positivament el manteniment proactiu de tot els equips a l'inici del dia per part de l'empresa, i l'explicació molt clara del procés àgil de detecció o recepció d'incidències, els diferents canals per comunicar-les, la rapidesa en posar-se en la seva resolució, el seu seguiment i tancament.

Es dona un valor especial a la possibilitat dels responsables de l'ICUB de fer el seguiment on line en temps real de l'estat d'aquestes incidències.

Obté 15 punts del criteri 2

- LAFORJA SISTEMAS S.L.

No es realitzarà manteniment preventiu, ja que l'experiència fa que no es consideri necessari en aquest tipus d'instal·lacions

Tot el manteniment serà correctiu, sota incidència detectada pels tècnics de l'empresa o de l'ICUB. Es realitzarà un únic manteniment correctiu que formarà part de la implantació inicial dels nous reproductors

La tipologia de la incidència (global de servidor o d'una sola pantalla, consulta/dubtes o funcionalitat de l'aplicació, o intermitent o permanent) determinarà l'actuació: primer remotament i, si cal, físicament en els punts, complint l'ANS indicat en el Plec

L'horari d'atenció serà de dilluns a divendres de 8 a 20h, amb peticions puntuals fora d'horari segons condicions del Plec

Temps de resposta segons requeriment especificat en el Plec

Protocol d'incidència

- Supervisió diària global de les pantalles per part dels tècnics de l'empresa
- Detecció automàtica de desconexió durant x minuts (a determinar)
- Arribada d'incidència comunicada per responsables ICUB
- Anomalia comunicada a administrador del servidor

Telèfon d'assistència i correu electrònic de suport

Oberts a consensuar la metodologia que es consideri més adient

5 blocs d'incidències:

- Maquinari en el punt
- Programari en el punt
- Xarxa de comunicacions
- Servidor central de plataforma del CMS
- Software central

Planificació de l'ordre de treball

- Pre-incidència: Prediagnòstic per part de l'empresa per comprovar que realment és una incidència
- Incidència: Obertura de l'ordre de treball remot o in situ. Es registra la incidència i el temps corre per a la seva resolució
- Consulta o altres accions: Les consultes no es consideren incidències

Un cop oberta la incidència:

- Assignació a un tècnic d'atenció remota per primera supervisió
- Programació de visita in-situ en cas necessari
- Assistència remota de servidor o aplicació, si la incidència és d'aquest tipus

Definició de diferents tipologies d'incidències per fer estadística mensual

Segona fase d'actuació

- Actuació puntual sense canvi de maquinari
- Actuació amb canvi de reproductor immediat
- Actuació requerida amb canvi de provisional de pantalla

Un cop feta la reposició o canvi de pantalla, es tancarà la incidència

Es proposa disposar de dues pantalles noves per substituir temporalment les pantalles que requereixen ser desmuntades per ser arreglades. Aquestes pantalles haurien de ser preferiblement propietat de l'ICUB, però es pot consensuar que l'empresa les avanci

L'empresa mantindrà l'inventari de tot l'equipament

Per tancar la incidència es pot generar algun tipus d'avís per mail o simplement registrar les dades en el CRM d'avisos

El personal de manteniment és qualificat

Informes mensuals d'actuacions realitzades en el mes anterior dins els primers 15 dies del mes en curs

L'objectiu de l'empresa no és tant la gestió d'incidències, sinó la reducció progressiva d'incidències. Per això proposa que els centres vagin canviant els equipaments massa antics

Es valora positivament la detecció de les incidències a partir de la supervisió diària del personal de l'empresa o comunicada per part de l'ICUB, i el protocol d'actuació de la seva resolució i el seu seguiment a través dels tiquets oberts.

Es té en compte, però, que no es realitzarà cap manteniment preventiu, i que es proposa un únic manteniment correctiu que formarà part de la implantació inicial dels nous reproductors.

En la planificació de l'ordre de treball es considera que l'estat de pre-incidència pot endarrerir l'inici de la resolució del problema detectat.

Obté 5 punts del criteri 2

RESUM DE LA PUNTUACIÓ

	Criteri 1	Criteri 2	PUNTUACIÓ TOTAL
IFBLE SOLUCIONES S.L.	10	15	25
LAFORJA SISTEMAS S.L.	5	5	10

Barcelona, a 2 de juny de 2021