

Informe técnico sobre as proposicións presentadas polas empresas concorrentes á contratación administrativa para a xestión dos sistemas de información do Parlamento de Galicia mediante procedemento aberto suxeito a regulación harmonizada

Con data de 14 de setembro de 2015 procedeuse á apertura do sobre B. Nesta licitación a única empresa presentada é a seguinte:

- TecnoCom, Telecomunicaciones y Energía, S.A.

Analizada a documentación do sobre B, referente a criterios non avaliados matematicamente, procédese a elaboración deste informe no que se detallan, a modo de resumo os criterios avaliados e as melloras ofertadas.

A base decimosesta do prego de cláusulas administrativas establece os seguintes criterios para a valoración das proposicións:

I.- Criterios cuxa cuantificación depende de xuízo de valor: 49 puntos.

a.- Valor técnico da oferta: ata 35 puntos.

a.1.- Descrición detallada do modelo de seguimento do proxecto que se implantará para asegurar a calidade dos traballos e corrixir as desviacións que se poidan producir na prestación do servizo, segundo os acordos de nivel de servizo (SLAs) establecidos no prego de prescricións técnicas. **(8 puntos)**

Valoraranse as medidas que se propoñan para conseguir un seguimento áxil do proxecto, e a idoneidade dos indicadores de seguimento que deben permitir dispor de información relativa a: tarefas realizadas, planificadas e pendentes. Capacidade de identificar puntos críticos da execución do proxecto.

Valorarase nos acordos de nivel de servizo (SLA) que o licitador propoña:

- Novos indicadores
- Idoneidade de novos acordos
- Modelo de revisión de acordos.

a.2.- Calidade profesional do equipo de traballo (acreditada documentalmente): **(12 puntos)**

- Valoraranse as titulacións a maiores das mínimas esixidas e cursos directamente relacionadas cos eidos deste contrato (anexo VI): ata un **máximo de 7 puntos**
- Valoraranse os coñecementos dos recursos en función dos eidos e áreas tendo en conta os proxectos nos que participaron os recursos e as tarefas realizadas neses proxectos (anexos VII): ata un **máximo de 5 puntos**

a.3.- Plan detallado das tarefas a realizar para asegurar o proceso de transición e devolución do servizo. Este plan deberá incluír o detalle da documentación que se xerará para garantir a continuidade de actividades unha vez que remate a prestación do servizo. Definición dos procedementos/tarefas para a transferencia do coñecemento de xeito que se poida asegurar a continuidade do servizo e a xestión do cambio co mínimo impacto posible sobre os usuarios.

Valoraranse detalles de planificación (fitos, plans de acción e proxectos oportunos), o compromiso de prazos, a documentación desenvolvida, a amplitude dos recursos humanos dedicados, planificación de reunións, así como o compromiso das medidas correctoras para solucionar as desviacións do plan que poidan xurdir. **(8 puntos)**

a.4.- Metodoloxía de traballo adaptada ao Parlamento de Galicia. Os licitadores incluírán nas súas ofertas unha descrición detallada da metodoloxía que empregarán en cada unha das áreas funcionais establecidas no prego de prescricións técnicas (Sistemas e seguridade, sistemas e comunicacións, análise e desenvolvemento, soporte de primeiro nivel), segundo o requirido no apartado 3.3.1 do prego de prescricións técnicas: **(7 puntos)**

b.- Melloras: ata 14 puntos.

b.1.- Os licitadores poden incluír a implantación dunha ferramenta de cadro de mandos para dar soporte ao modelo de seguimento do proxecto; de ser este o caso, deberán detallar as características da solución (software libre ou privativo, custos de mantemento, funcionalidades incluídas, posibilidade de evolución das mesmas, posibilidade de integración con compoñentes software en produción no Parlamento de Galicia, etc) e o proceso de implantación (prazo de implantación, recursos

dedicados, entrega de documentación, formación de directivos, integración con compoñentes software en produción no Parlamento de Galicia, etc). Deberá describir cómo a ferramenta contribuirá a que o Servizo de Tecnoloxías da Información poida obter unha visión xeral do servizo e sexa capaz de definir unha estratexia de evolución do servizo e de racionalización do gasto, tendo a posibilidade de imputar custos por departamentos e detectar problemas de funcionamento. **(8 puntos)**

b.2.- Realización de auditorías externas dos servizos cubertos polo PPT para detectar problemas na prestación de servizos e para a aplicación das medidas precisas para a súa mitigación, ou a solución dos mesmos, tales como ENS, accesibilidade web, entre outras,.... Para cada unha das auditorías ofrecidas deberán detallar, como mínimo, os medios que van dedicar á mesma, avaliándose máis positivamente a utilización de medios alleos, o número de horas de auditoría externa indicando as porcentaxes presenciais/non presenciais, o alcance da mesma (nivel de profundidade) e a documentación que se entregará (extensión, contido, formato do documento,...). A documentación deberá entregarse en formato editable. **(6 puntos)**

O resumo da oferta para cada un dos aspectos valorables tecnicamente é o seguinte:

a.1.- *Descrición detallada do modelo de seguimento do proxecto que se implantará para asegurar a calidade dos traballos e corrixir as desviacións que se poidan producir na prestación do servizo, segundo os acordos de nivel de servizo (SLAs) establecidos no prego de prescricións técnicas. (8 puntos)*

No apartado 3.2.2.1.1 da oferta defínense a xestión de incidencias e problemas e os diferentes niveis de soporte, así como a xestión do cambio e a xestión de accesos (definición dos usuarios que teñen autorización para o acceso aos servizos de TI).



Defínese o modelo organizativo para a xestión de incidencias, definindo claramente os diferentes niveis, as tarefas de cada un deles e o procedemento a seguir para o tratamento de incidencias e problemas.



Indícase que se realizarán análises para a detección de incidencias potenciais e suxerir accións de mellora que permitan aumentar a calidade e os niveis de servizo (SLAs).

No apartado 3.6 da oferta de TecnoCom faise referencia aos SLAs. Recóllese que se acatan o cumprimento dos SLAs solicitados no PPT e propónse a mellora dos tempos de resolución dos mesmos e a mellora da dispoñibilidade dun 99% a un 99,5% do tempo.

Ademais, propónse os seguintes SLAs relativos ao servizo:

Propuesta de Nuevos SLA	
Descripción	SLA
% de incidencias resueltas < 24h Sistemas y Seguridad	≥ 90%
% de incidencias resueltas < 24h Sistemas y Comunicaciones	≥ 90%
% de incidencias resueltas < 24h Análisis y Desarrollo	≥ 90%
% de incidencias resueltas < 24h Soporte Primer Nivel	≥ 90%
% de incidencias derivadas a grupos externos Sistemas y Seguridad (mensual)	< 15%
% de incidencias derivadas a grupos externos Sistemas y Comunicaciones (mensual)	< 15%
% de incidencias derivadas a grupos externos Sistemas y Análisis y Desarrollo (mensual)	< 15%
% de incidencias derivadas a grupos externos Soporte Primer Nivel (mensual)	< 15%

Tamén se propón a incorporación de novos SLAs:

- SLA de monitorización de impresoras
- SLA do OCS (Inventario dos equipos)
- SLA de Blackberry
- SLA do sistema de tradución automática
- SLA do sistema de biblioteca

Tecnocom comprométese a presentar mensualmente un informe detallado cos datos referentes ao grado de cumprimento dos SLAs.

Ademais, inclúese un plan de calidade que consta das seguintes actividades:

Resumen de Entregables	Breve Descripción	Periodicidad del Control
Plan de Calidad	<p>Estrategia y políticas de calidad, objetivos de calidad, indicadores. Definición de perfiles y roles de calidad. Definición de procedimientos de aseguramiento de la calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia y políticas de calidad. • Objetivos de calidad (incluye formación y documentación). • Definición de indicadores de calidad: • Definición de perfiles y roles de calidad. • Definición de procedimientos de aseguramiento de la calidad. 	Inicio del Proyecto, Revisión Mensual
Informe de calidad	Seguimiento de indicadores de calidad. Gestión de No Conformidades.	Trimestral
Encuesta de satisfacción	Documento enviado a los responsables de proyecto del Parlamento para evaluar la percepción de calidad subjetiva y grado de satisfacción del cliente por una nuestra unidad de marketing, independiente al equipo del proyecto, de acuerdo a metodología TRIM	A la finalización del proyecto

a.2.- *Calidade profesional do equipo de traballo (acreditada documentalmente): (12 puntos)*

No punto 3.7 recóllese a calidade profesional do equipo de traballo. Para cada un dos recursos inclúese o seu currículo con nome e apelidos, así como os cursos realizados e perfectamente compulsados. Compróbase que todos os recursos cumpren co mínimo de titulación esixida e xustificanse os coñecementos en funcións dos eidos e áreas segundo os proxectos nos que teñen participado (Anexo VII).

a.3.- *Plan detallado das tarefas a realizar para asegurar o proceso de transición e devolución do servizo. Este plan deberá incluír o detalle da documentación que se xerará para garantir a continuidade de actividades unha vez que remate a prestación do servizo. Definición dos procedementos/tarefas para a transferencia do coñecemento de xeito que se poida asegurar a continuidade do servizo e a xestión do cambio co mínimo impacto posible sobre os usuarios.*

Valoraranse detalles de planificación (fitos, plans de acción e proxectos oportunos), o compromiso de prazos, a documentación desenvolvida, a amplitude dos recursos humanos dedicados, planificación de reunións, así como o compromiso

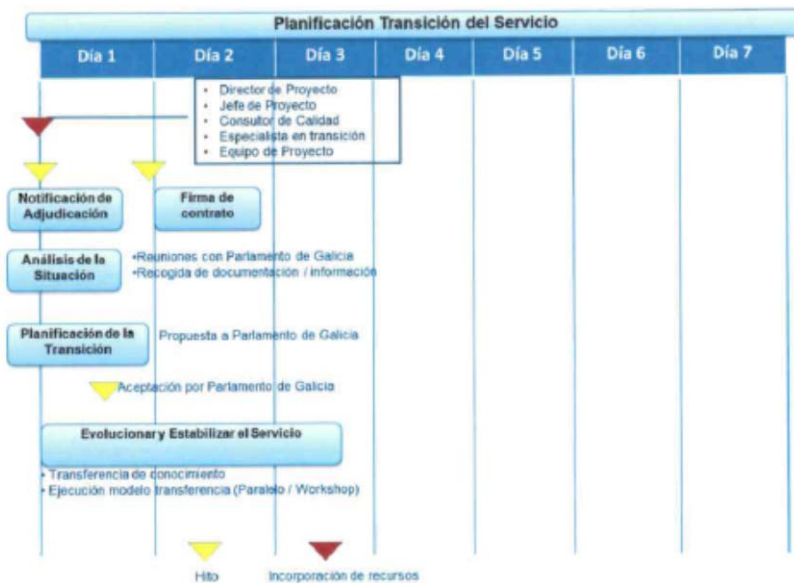
das medidas correctoras para solucionar as desviacións do plan que poidan xurdir. (8 puntos)

Apartado 3.3 Plan de entrega e devolución do servizo da oferta de Tecnocom.

1. Transición do servizo

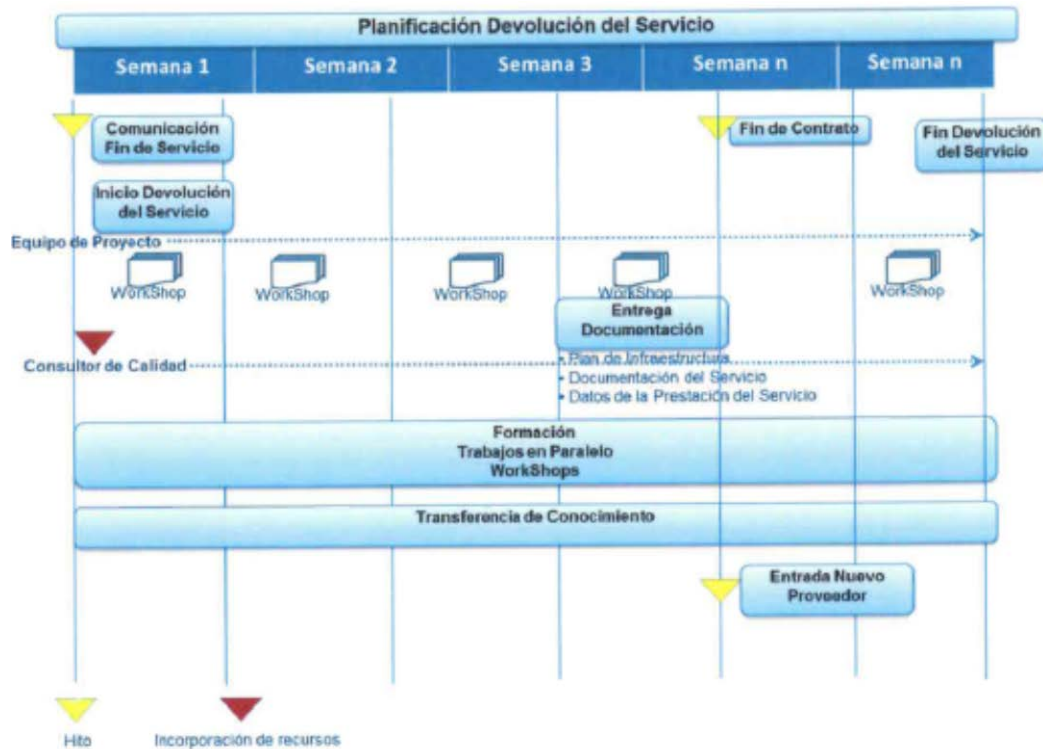
Tecnocom indica que pode asumir o proxecto cun impacto nulo, ao ser o actual adxudicatario do mesmo. Inclúense as entradas que serán precisas para acometer o proceso, así como as actividades a realizar e os documentos que se xerarán como resultado das mesmas. Defínense en detalle en que consiste cada unha das actividades e os axentes encargados da realización das mesmas.

Inclúese un diagrama de planificación de transición do servizo, se ben no caso actual constará de 0 días, por ser o actual prestador do servizo.



2. Devolución do servizo

Defínense as actividades a realizar, xunto coa descrición detallada de cada unha delas, as saídas das mesmas e os documentos que se xeran. Así mesmo, tamén se definen os recursos adicados ás tarefas e inclúese un cronograma:



Os recursos de Tecnocom traballarán en paralelo cos recursos que se vaian incorporar e manteranse reunións a tres bandas (Parlamento, Tecnocom e provedor entrante).

Tecnocom comprométese a unha axeitada transición de saída e a garantir a operatividade dos servizos prestados ao amparo do contrato ata que o asuma o novo provedor.



a.4.- *Metodoloxía de traballo adaptada ao Parlamento de Galicia. Os licitadores incluírán nas súas ofertas unha descrición detallada da metodoloxía que empregarán en cada unha das áreas funcionais establecidas no prego de prescricións técnicas (Sistemas e seguridade, sistemas e comunicacións, análise e desenvolvemento, soporte de primeiro nivel), segundo o requirido no apartado 3.3.1 do prego de prescricións técnicas: (7 puntos)*

Ao longo do punto 3.2 faise unha descrición metodolóxica da oferta, facendo referencia á Oficina de coordinación, indicando quen a conforman, a súa finalidade e tarefas, o centro de soporte, co tratamento das incidencias e o procedemento a

seguir, así como, os diferentes niveis de soporte e a evolución do proxecto. Proponse o emprego de tres metodoloxías combinadas (ciclo de Deming baixo unha metodoloxía PMI para a xestión global do contrato e proxectos internos que xurdan da área de mellora continua e a operativa normal do proxecto, versión 3 de ITIL para a xestión global do soporte e METRICA v3 para a xestión do ciclo de vida asociado á implantación, posta en marcha e operación dos aplicativos).

No punto 3.4 da oferta de TecnoCom propón a creación dun Comité Executivo para a supervisión da xestión do proxecto e un Comité de Seguimento para o seguimento diario da evolución do servizo, a identificación de desviacións do servizo e a toma de correccións oportunas, a identificación de riscos e a coordinación das comunicacións en base a procedementos.

Tipo	Descrición	Documentación	Participantes	Periodicidad
Reunión de Seguimento del Servicio IT	Se fará un seguimento do grado de avance de las tareas en curso, análisis de las desviaciones detectadas y la toma de decisiones para mitigar las desviaciones. Se tomarán decisiones relativas a la programación de tareas y la asignación de recursos.	Empleará Informes de situación del Servicio y operativos. Elaborará actas donde se reflejen las decisiones adoptadas y acciones específicas.	Comité de Seguimento de Servicio	Semanal

Tipo	Descripción	Documentación	Participantes	Periodicidad
	 <p>Asegurar la adecuación del Catálogo de Servicios ofrecido a los objetivos definidos. Plantear modificaciones al alcance del servicio e incluir nuevos proyectos y actividades. Revisar planificaciones del Servicio. Acordar y realizar el seguimiento de los planes de trabajo (formación, etc.) Garantizar que se llevan a cabo los procedimientos de aseguramiento de calidad establecidos. Gestión de los problemas ocurridos del día a día y potenciales. Revisar las acciones para mejorar el servicio. Revisar peticiones nuevas y pendientes. Evaluación de los aspectos críticos para la prestación del servicio (matriz jerárquica de hitos). Revisión de la calidad de servicio según las métricas establecidas y el cumplimiento de los ANS. Revisión de los análisis tácticos elaborados por cada área del proyecto. Seguimiento de la relación con proveedores.</p>			
	<p>Tiene como objetivo analizar la calidad del servicio y la percepción que tiene el Parlamento sobre la misma, identificar tendencias y fijar criterios correctores. Se realizará el seguimiento de la demanda del servicio y la gestión económica y presupuestaria.</p>	<p>Empleará Informes de ejecutivos de situación del Servicio y la lista de asuntos en curso. Elaborará actas donde se reflejen las decisiones adoptadas y acciones específicas.</p>	<p>Comité Ejecutivo</p>	<p>Mensual</p>
<p>Reunión Ejecutiva</p>	 <p>Revisar situación presente y planes para el próximo período Evaluar los resultados del período correspondiente en base a la planificación establecida Aprobar cambios en los indicadores del ANS Evaluar la calidad del servicio según las métricas definidas y cumplimiento del ANS (si procede)</p>			

NOTA: El Cuadro de Mando Ejecutivo y los informes e indicadores de las herramientas de soporte a la gestión que deben ser incorporadas gradualmente (incidencias, peticiones y cambios, etc.), complementan y asisten a los Comités, y mantienen siempre actualizada la información y el estado del

Así mismo, no punto 3.5 detállanse as funcións/tarefas de cada unha das áreas funcionais, os horarios de prestación do servizo e comprométese a que os integrantes do equipo asignado ao Parlamento de Galicia realicen 6 cursos por ano e consigan unha certificación técnica, dentro do programa de formación da empresa.

b.- Melloras: ata 14 puntos.

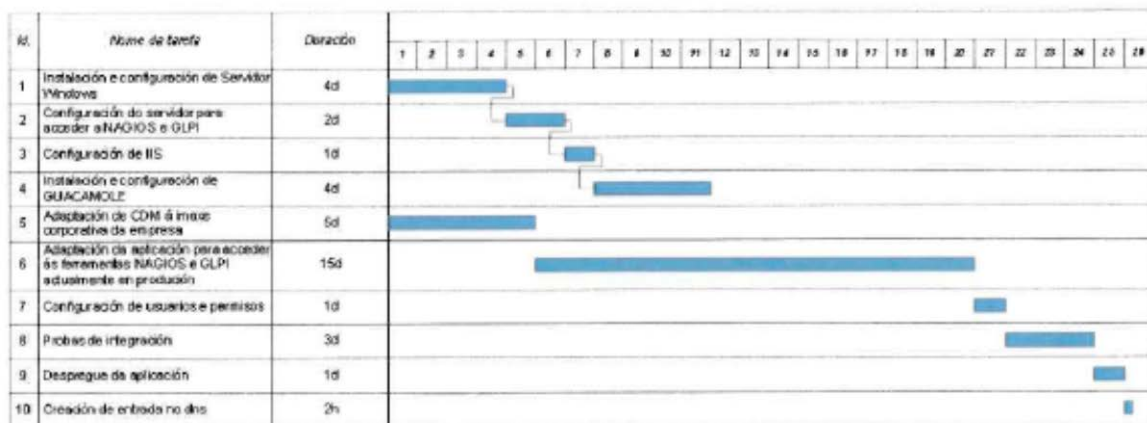
b.1.- Os licitadores poden incluír a implantación dunha ferramenta de cadro de mandos para dar soporte ao modelo de seguimento do proxecto (8 puntos)

A solución proposta pasa pola implantación da ferramenta CDM para dar soporte ao modelo de seguimento do proxecto. A aplicación está desenvolvida en ASP .NET sobre unha base de datos MySql, intégrase coas ferramentas GLPI e NAGIOS (en funcionamento no Parlamento de Galicia) e co directorio activo.

A aplicación permite xestionar aplicacións, clientes, hosts, ... e elaboración de gráficos estatísticos.

Entregarase o código fonte da aplicación, polo que non existen custos de mantemento futuros e enuméranse módulos que se poden engadir á mesma nun futuro (exportar datos e xerar informes en pdf coa imaxe corporativa, centralización de alertas de servizo, visualización de logs de aplicativos dende a súa ficha, accesibilidade á documentación propia de cada aplicación, monitorización de estado en liña de hosts, creación de novos informes de incidencias).

Defínense os requirimentos de hardware e software de instalación, os recursos que é preciso adicar e un diagrama de tempos para o despregamento do mesmo:



A ferramenta aglutina nun único lugar hosts, incidencias e aplicacións, sendo de grande utilidade para a toma de decisións e a resolución e priorización de problemas, así como a posibilidade de coñecer os departamentos ou usuarios que consomen máis recursos. É posible o acceso en remoto aos hosts e coñecer se existen incidencias recorrentes, que técnicos resollen máis incidencias, planificar instalacións, etc... dentro do marco temporal que se desexe definir.

b.2.- Realización de auditorías externas dos servizos cubertos polo PPT para detectar problemas na prestación de servizos e para a aplicación das medidas precisas para a súa mitigación, ou a solución dos mesmos, tales como ENS, accesibilidade web, entre outras,.... (6 puntos)

Tecnocom comprométese a realizar 4 auditorías, unha por cada unha das áreas de especialización, con persoal externo (polo menos o 50% das horas ofertadas serán presenciais):

- Auditoría do servizo de sistemas e seguridade: un recurso durante un mínimo de 40 horas. Realizaranse auditorías de seguridade interna, auditoría de seguridade perimetral, test de intrusión e análise forense e indícase a información que se entregará en formato MS Word. Tamén se realizará unha revisión dos SLAs relacionados con esta área.
- Auditoría do servizo de sistemas e comunicacións: un recurso durante un mínimo de 40 horas. Realizaranse estudos de comunicacións locais, aumento da seguridade wifi, aumento da seguridade interna e incremento de confianza de sistemas internos. Entregarase documentación en formato MS Word. Tamén se realizará unha revisión dos SLAs relacionados con esta área.
- Auditoría do servizo de análise e desenvolvemento: un recurso durante un mínimo de 40 horas. Realizaranse auditorías de proxecto, auditoría de arquitectura e compoñentes, auditoría de desenvolvemento, auditoría de páxinas web, auditoría de código de aplicacións e auditoría de seguridade. Entregarase documentación en formato MS Word. Tamén se realizará unha revisión dos SLAs relacionados con esta área.
- Auditoría do servizo de soporte de primeiro nivel: un recurso durante un mínimo de 40 horas. Revisaranse as ferramentas e os procedementos que se están a empregar. Entregarase documentación en formato MS Word. Tamén se realizará unha revisión dos SLAs relacionados con esta área.

Revisados todos os anteriores puntos, e comprobado que cumpre sobradamente cos mínimos esixidos no PPT, este servizo valora positivamente a documentación presentada polo licitador Tecnocom no seu sobre B cos criterios avaliados mediante xuízos de valor da contratación administrativa para a **prestación dos servizos de xestión dos sistemas de información do Parlamento de Galicia**.

Santiago de Compostela, 15 de setembro de 2015

Xefe do Servizo de Tecnoloxías da Información

Pedro Vila López