

ANEXO I INSTRUCCIONES CRITERIOS NO CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS

IMPORTANTE NOTA PARA LOS LICITADORES

VALORACIÓN / EXCLUSIÓN:

1. Se valorará con cero puntos todo aquel criterio de valoración cuyo documento asociado presente alguno o varios de estos incumplimientos:
 - El documento asociado no se presente.
 - El documento asociado se presente sustancialmente vacío de contenido.
 - El documento asociado no se ajuste al formato o extensión indicados.
 - El contenido del documento asociado no se ajuste a los contenidos requeridos, por carecer de apartados exigidos, carecer de anexos exigidos o incluir anexos no permitidos.
2. Serán excluidas las ofertas que no alcancen al menos el 40% de la puntuación en cada uno de los 3 criterios de valoración no cuantificables mediante la aplicación de fórmulas o bien no incluyan alguno de los anexos indicados como imprescindibles.
3. FREMAP se reserva la posibilidad de solicitar referencias o documentación adicional para acreditar lo indicado en la documentación entregada por el licitador.

FORMATO DE LOS DOCUMENTOS:

Los documentos de respuesta asociados a los criterios no cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas tendrán el siguiente formato:

- Idioma español, tamaño de página A4, interlineado sencillo y letra Arial tamaño 11 (o similar).
- El número máximo de páginas permitidas para cada documento se ajustará a lo indicado para cada uno de ellos. El índice de cada documento y las portadas no computarán en cuanto al número máximo de páginas permitidas.
- No estará permitida la entrega de anexos distintos a los expresamente solicitados.

CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS:

Los contenidos, extensiones y anexos de cada documento deberán ajustarse a las siguientes indicaciones:

1. Plan de Transición del servicio [máx. 10 páginas]
 - El plan deberá asegurar ampliamente el cumplimiento de los requisitos del Pliego de Prescripciones Técnicas y en especial los contenidos en el apartado “3.5.2 Transición del servicio”, destacando el valor adicional y las mejoras que se proponen de acuerdo a los objetivos identificados. Este plan incluirá al menos:
 - Requisitos previos (recursos humanos y materiales ajenos al contrato que se estiman necesarios para llevar a cabo el plan de transición).
 - Metodología a aplicar para lograr una ejecución exitosa de la transición.
 - Definición de equipos de trabajo receptores de la transición.
 - Planificación detallada de las actividades a realizar en este periodo.

- Tareas a realizar por los equipos de FREMAP.
- Estimación y plazos necesarios para la transición.
- Calendario de incorporación al equipo de trabajo.


- Objetivos y características valorables:

- Se valorarán mejoras en la transición del servicio que permitan a los recursos entrantes adquirir una transferencia de conocimiento eficiente sobre las tecnologías, aplicaciones, procedimientos de trabajo y tareas a desempeñar en cada uno de los equipos de trabajo y perfiles profesionales, asegurando una prestación del servicio exitosa, así como las mejoras en la composición de los equipos de trabajo involucrados para la ejecución de este plan, su disposición física y/o telemática, relación entre ellos y con FREMAP, medios físicos y medios técnicos. Además de lo anterior, se valorarán mejoras para minimizar el impacto que pueda producir la sustitución de los equipos de trabajo y para asegurar la continuidad del servicio que presta el Área de Producción de FREMAP.
- Se valorará el desarrollo del plan en los siguientes términos:
 - Coherencia del plan en cuanto a la relación entre el calendario, medios de gestión, medios técnicos y la consecución del objetivo deseado. Inclusión de mecanismos de control y/o metodologías, así como identificación de posibles riesgos y acciones de mitigación y/o contingencia relacionadas con los mismos.
 - Concreción, claridad, personalización y uso de herramientas como esquemas y cuadros que permitan contrastar el cumplimiento de los requisitos y las mejoras aportadas, así como inclusión de información realmente relevante para la comprobación del cumplimiento y mejora de los requisitos, en lugar de información genérica o de marketing. Inclusión de resumen de mejoras incluidas.

2. Plan de Prestación de servicio [máx. 15 páginas]

- El plan deberá asegurar ampliamente el cumplimiento de los requisitos del Pliego de Prescripciones Técnicas y en especial los incluidos en el apartado “3. Servicio gestionado de red y seguridad de red”, destacando el valor adicional y las mejoras que se proponen de acuerdo a los objetivos identificados. Este plan incluirá al menos:
 - Requisitos previos (recursos humanos y materiales ajenos al contrato que se estiman necesarios para llevar a cabo un servicio adecuado).
 - Modelo de gestión y metodología del servicio.
 - Definición de equipos de trabajo del servicio.
 - Seguimiento del servicio.
 - Actividades del servicio.
 - Calendario y horario del servicio.
 - Medios de análisis, identificación y resolución de problemas.
 - Medios que propone para diagnosticar y resolver problemas que, por su magnitud o impacto, requieran de un análisis forense y un plan específico de medidas de mejora sobre los elementos afectados.
 - Plan de continuidad para el caso de interrupción o disminución del nivel de servicio.
 - Plan de seguridad informática y protección ante ataques y/o vulnerabilidades en centros y sistemas del adjudicatario.
 - Plan de formación de los equipos de trabajo.
 - Procesos y procedimientos de devolución del servicio que permitan asegurar la entrega del mismo al siguiente adjudicatario a la finalización del contrato.

- Objetivos y características valorables:

-  Se valorarán mejoras en la prestación de servicio orientadas a garantizar la calidad del servicio final ofrecido, incluyendo equipos y profesionales fuertemente cualificados; mejoras en la composición de los equipos de trabajo involucrados para la ejecución de este plan (equipos 24x7, etc.); mejoras en cuanto a su

disposición física y/o telemática, relación entre ellos y con FREMAP; mejoras en cuanto a medios físicos, medios técnicos y medidas de seguridad informática; mejoras sobre la integración y/o rotación de los equipos de soporte/operación 24x7 en relación al personal principal del servicio y el modelo de relación; mejoras respecto a la puesta en marcha y validación del acuerdo de nivel de servicio; mejoras para la automatización de tareas del servicio; mejoras de los sistemas y/o procesos de medición, seguimiento y control; mejoras para asegurar la continuidad del servicio.

- Se valorarán mejoras de formación continua que permitan mantener a todo el equipo de trabajo fuertemente actualizado y capacitado para aplicar y/o soportar las últimas tecnologías, garantizando el servicio final ofrecido tras cualquier evolución tecnológica y llevar a cabo una transferencia de conocimiento adecuada al resto de los equipos de trabajo del área.
- Se valorará el desarrollo del plan en los siguientes términos:
 - Coherencia del plan en cuanto a la relación entre el calendario, medios de gestión, medios técnicos y la consecución del objetivo deseado. Inclusión de mecanismos de control y/o metodologías, así como identificación de posibles riesgos y acciones de mitigación y/o contingencia relacionadas con los mismos.
 - Concreción, claridad, personalización y uso de herramientas como esquemas y cuadros que permitan contrastar el cumplimiento de los requisitos y las mejoras aportadas, así como inclusión de información realmente relevante para la comprobación del cumplimiento y mejora de los requisitos, en lugar de información genérica o de marketing. Inclusión de resumen de mejoras incluidas.

3. Plan de Evolución del servicio [máx. 40 páginas, no computan anexos de ejercicio práctico]

- El plan deberá asegurar ampliamente el cumplimiento de los requisitos del Pliego de Prescripciones Técnicas y en especial los contenidos en el apartado “4. Evolución de red y seguridad de red”, destacando el valor adicional y las mejoras que se proponen de acuerdo a los objetivos identificados. Este plan deberá incluir al menos:

- Requisitos previos (recursos humanos y materiales ajenos al contrato que se estiman necesarios).
- Asunciones, dependencias y riesgos que haya identificado.
- Acciones de mitigación de alto nivel que pondrá en marcha respecto a los riesgos identificados.
- Definición de equipos de trabajo.
- Actividades de cada proyecto y desglose detallado de tareas.
- Equipamiento propuesto, destacando mejoras que se incluyan.
- Tareas a realizar por los equipos de FREMAP.
- Calendario de alto nivel.
- Ejercicio práctico de diseño y desarrollo documental de una infraestructura de red de obra nueva (ver apartado “4.4.7 Caso práctico” del pliego de prescripciones técnicas). Para este ejercicio práctico, se permitirán cuantos anexos sean necesarios para documentar la solución propuesta [no computan para el máximo de páginas].

- Objetivos y características valorables:

- Se valorará la creación de valor de los proyectos de evolución planificada, proponiendo la mejor estrategia, diseño y despliegue de dichos proyectos.
- Se valorarán las soluciones, herramientas y medidas de seguridad de red que se incluyan como parte de la oferta o bien se propongan para desarrollar e implantar posteriormente (control de accesos a la red de tipo NAC).
- Se valorará la solución propuesta para el caso práctico referido en el apartado “4.4.7 Caso práctico” del pliego de prescripciones técnicas.
- Se valorarán mejoras referidas a la gestión y atención de peticiones bajo demanda.

▪ Se valorará el desarrollo del plan en los siguientes términos:

- Coherencia del plan en cuanto a la relación entre el calendario, medios de gestión, medios técnicos y la consecución del objetivo deseado. Inclusión de mecanismos de control y/o metodologías, así como identificación de posibles riesgos y acciones de mitigación y/o contingencia relacionadas con los mismos.
- Concreción, claridad, personalización y uso de herramientas como esquemas y cuadros que permitan contrastar el cumplimiento de los requisitos y las mejoras aportadas, así como inclusión de información realmente relevante para la comprobación del cumplimiento y mejora de los requisitos, en lugar de información genérica o de marketing. Inclusión de resumen de mejoras incluidas.

- Anexos imprescindibles [no computan para el máximo de páginas]

- Plantilla de cumplimiento de requisitos sobre los equipamientos (Anexo “7.6 Requisitos Equipamientos” del Pliego de Prescripciones Técnicas).
- Hojas oficiales de las características técnicas (“datasheets”) de los equipamientos incluidos en la oferta, según fabricante.
- Anexos que se consideren necesarios para documentar el caso práctico (“4.4.7 Caso práctico”).

