

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

IMPORTANTE NOTA PARA LOS LICITADORES

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 Evolución** [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 “4. *Evolución de puesto de trabajo*”, 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).
 - Metodología a aplicar para lograr una ejecución exitosa.
 - 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.
 - Planificación detallada de las actividades a realizar en este periodo.
 - Equipamiento propuesto, destacando mejoras que se incluyan.
 - Tareas a realizar por los equipos de FREMAP.
 - Calendario de alto nivel.
- Objetivos y características valorables:
 - Se valorarán mejoras de evolución que aseguren un despliegue exitoso en base a los contenidos indicados anteriormente.
 - Se valorarán mejoras respecto a los medios físicos y medios técnicos a utilizar.
 - 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 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 “5. *Servicio gestionado de puesto de trabajo*”, 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 se proponen 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 que aseguren un servicio de calidad en base a los contenidos indicados anteriormente.
 - 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 la incorporación, sin coste adicional para FREMAP, de una herramienta de gestión de todo el parque de puesto de trabajo, aportando un servicio de monitorización y soporte predictivo que ofrezca de forma efectiva información relevante acerca del estado de sus equipos y permita a FREMAP anticipar la respuesta y resolución de incidentes y/o problemas.
 - Se valorará la incorporación, sin coste adicional para FREMAP, de medios que permitan mejorar y flexibilizar la distribución física de equipamiento de puesto de trabajo en la Sede Social de FREMAP (Majadahonda).
 - 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 Contingencia** [máx. 5 páginas]

- El plan deberá asegurar ampliamente el cumplimiento de los requisitos del Pliego de Prescripciones Técnicas en lo referente al Plan de Contingencia, destacando el valor adicional y las mejoras que se proponen de acuerdo a los objetivos identificados. Este plan deberá incluir al menos:
 - Supuestos que el plan contempla (falta de suministro, etc.)
 - 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.
 - Solución que se propone ante la aparición de cada supuesto descrito.
 - Tareas a realizar por los equipos de FREMAP.
 - Ejercicio práctico de contingencia y actuación.
- Objetivos y características valorables:
 - Se valorarán mejoras del plan que aseguren un despliegue exitoso y la continuidad del servicio en condiciones de contingencia y en base a los contenidos indicados anteriormente.
 - 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.

4. **Anexos imprescindibles [no computan para el máximo de páginas]**

- Plantilla de cumplimiento de requisitos sobre los equipamientos ("ANEXO 3—CARACTERÍSTICAS REQUISITO" que se ubica en la carpeta denominada ANEXOS PPT-CONFIDENCIAL).
- Hojas oficiales de las características técnicas ("datasheets") de los equipamientos incluidos en la oferta, según fabricante.

5. Anexos opcionales permitidos [no computan para el máximo de páginas]

- Hojas oficiales de las características técnicas (“*datasheets*”) de cualquier otro elemento que se incluya como parte de la oferta en el Plan de Servicio (herramienta de gestión, soluciones de distribución física de equipamiento, etc.), según fabricante.

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.