

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

MUY 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 Servicio [máx. 15 páginas]

- El plan deberá asegurar ampliamente el cumplimiento de los requisitos del Pliego de Prescripciones Técnicas y en especial los contenidos de los apartados “3. Descripción de la prestación” y “5. 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 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.
 - Propuesta de apoyo a los servicios de diseño e impresión 3D y de traumatología de los que dispone FREMAP en sus Hospitales de Barcelona, Majadahonda y Sevilla.
- 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 equipos, 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 una herramienta de gestión de accounting que cubra al menos el equipamiento de impresión de grupo.
- 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 Evolución** [máx. 10 páginas]

- El plan deberá asegurar ampliamente el cumplimiento de los requisitos del Pliego de Prescripciones Técnicas y en especial los contenidos de los apartados “3. Descripción de la prestación” y “4. Evolución”, 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.

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 ("ANEXO3-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.