

Valoración Técnica del Expediente S-05758-2022

El objeto del presente documento es la valoración técnica del expediente S-05758-2022 relativo a la Plataforma LMS.

Para la misma se tendrá en cuenta lo dispuesto en el Pliego de Condiciones Técnicas (en adelante PCT), así como lo dispuesto en el Pliego de Condiciones Generales (en adelante PCG), relativo a los criterios de adjudicación sujetos a juicio de valor.

La valoración técnica de las ofertas se realizará en atención a la información aportada por los licitadores en su oferta para llevar a cabo la prestación del servicio.

En atención a lo expuesto, se informa que se ha recibido una única oferta, por parte de la empresa TELEFONICA EDUCACIÓN DIGITAL, se procede así pues, a analizar la oferta recibida en atención a cada uno de los apartados objeto de valoración subjetiva.

En relación al Modelo de Gestión del Proyecto.

La propuesta cumple con la definición de los trabajos y metodología empleada en cada una de las fases de gestión de conformidad a lo requerido en la página 31 del PTC, lo cual permite valorar la adecuación de la solución propuesta a los requerimientos de robustez, estabilidad, escalabilidad y posibilidad de efectuar el máximo de integraciones que se recogían en los pliegos.

La propuesta ofertada permite cumplir con la totalidad de las funcionalidades previstas, en esta línea, la empresa aporta un cuadro comparativo que permite valorar que la plataforma propuesta incorpora por defecto 83 requerimientos de los 138 que se requieren, lo que permite disponer de una plataforma con un Producto Mínimo Viable (en adelante PMV) a los 20 días del inicio de la prestación del servicio, lo cual permite el cumplimiento de los plazos marcados como claves en el punto 4.3 del PCT.

La propuesta permite además conocer la vía a través de la cual se cubrirá cada una de las funcionalidades con las que deberá contar la plataforma LMS, estas son: Core plataforma, desarrollo a medida o integraciones de terceros. No obstante, la propuesta carece de una ejemplificación sobre la disposición y tratamiento gráfico de los distintos espacios de la plataforma, pero sí explicita la ejecución de desarrollos a medida para adaptarse a los requerimientos técnicos indicados.

En cuanto al modelo de trabajo propuesto, este se considera adecuado y alineado con los objetivos y necesidades del Proyecto Haz.

La oferta incluye además, una propuesta de formación funcional a los usuarios para el conocimiento del entorno de trabajo de la plataforma y sus funcionalidades, con distintos niveles de profundidad, con talleres prácticos (de 15 a 20 horas), y con distintos módulos de aprendizaje según ámbito funcional de uso, formación que garantizará el conocimiento técnico de todo el equipo del proyecto del LMS y de su uso para el trabajo autónomo posterior de creación de cursos y publicación de materiales.

En relación al modelo de gestión del servicio.

La propuesta detalla de forma clara y minuciosa un modelo organizativo con tres órganos de gobierno y un amplio equipo de trabajo de alta especialización, con veintitrés perfiles diferenciados y distintos niveles y cargas de participación de acuerdo a las distintas fases del proyecto y funciones de cada uno de los perfiles.

Se detalla tal y como se requería en el PCT un plan de formación funcional y técnica que distingue los niveles de profundidad de los siguientes tipos de usuarios: administradores plataforma, creadores de contenidos, docentes y técnicos. En relación a la capacitación de los usuarios finales, incluye la creación de entre 40 y 60 píldoras de microlearning sobre el uso de las funcionalidades más utilizadas, y, la provisión de los siguientes recursos: manual funcional y técnico, guía didáctica del profesor y estudiante, protocolo de tutorización, y guía de usos didácticos de las herramientas de comunicación.

A nivel de servicio, en relación al tiempo máximo de respuesta, el ofertante garantiza un soporte de funcionamiento técnico de la plataforma, estudiantes y docentes 24x7x365 tanto para el funcionamiento técnico de la plataforma, como para el soporte técnico a usuarios, alumnos y docentes, usando email, teléfono y/o ticketing (entre 30 min y 8h; entre 3 y 24h). La catalogación en los niveles de gravedad de 1 a 4, y la respuesta de los casos más graves (1 y 2) parece adecuada, con tiempos de máximos comprensibles y que garantizan la calidad del servicio en atención a las necesidades del Proyecto Haz, en atención a lo dispuesto en la página 23 del PCG. La oferta integra además una propuesta de indicadores y KPI para evaluar el nivel de calidad de servicio dentro de los niveles que se manejan en el mercado.

En relación a los Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS), estos se definen detalladamente indicando el tipo de incidencia, y el tiempo de respuesta, y la categorización los distintos soportes. La oferta presentada garantiza un tiempo de respuesta de al menos un 98%.

En relación al modelo de Gestión de la Seguridad del Servicio.

En la propuesta observamos una falta de detalle respecto al alcance y límites del modelo de gestión de la seguridad del servicio propuesto, tal y como se especificaba en el PCT, ya que no se describe con detalle el hospedaje de la solución LMS, el soporte ni alcance previsto dentro del mismo. Tampoco encontramos definido el Plan de recuperación ante desastre (DR), a través del cual se recogen los procesos y procedimientos necesarios para responder a las interrupciones del sistema y su posterior recuperación, asimismo, observamos que en la oferta no se define un plan de mejora del sistema.

Respecto al Programa de Auditorías detallado en la oferta únicamente se indica la disponibilidad de informes de registros, accesos y cambios en la configuración, sin ahondar en la definición de ningún programa ni acción concreta.

No obstante lo expuesto, la oferta cumple con criterios de valoración del modelo de gestión de la seguridad del servicio respecto a las políticas de seguridad, ya que identifica la elaboración de copias de seguridad, recuperación y retención de datos detallando los tiempos de cada aspecto. Asimismo, la oferta detalla los protocolos de acceso y autenticación con acceso único (SSO), en cuanto a certificaciones de seguridad se cumple con las requeridas en el PCG, lo cual garantiza un sistema de gestión de calidad.

La propuesta identifica además la metodología sobre la evaluación de riesgos MAGERIT, cumpliéndose así con el apartado relativo al enfoque de la evaluación de riesgos prevista en la página 32 del PCT.

En cuanto al sistema de gestión de seguridad y documentación en la propuesta se define el tipo de acceso tanto al entorno, como a las distintas aplicaciones a través de servicios externos de LDAP con plugin de autenticación SMAL. Se observa además el protocolo de encriptación de datos y seguridad de red a través de claves SSH.

En relación al Plan de Traspaso y la Devolución del Servicio.

La propuesta plantea un plan de traspaso y devolución del servicio de menos de tres meses antes de la finalización del contrato, previendo formación por un período de 1 mes posterior de acompañamiento al nuevo proveedor.

El plan describe la transferencia de información y conocimiento en tres ámbitos:

- Toda la documentación de gestión relativa al proyecto.
- Toda la documentación técnica de la plataforma.
- Toda la documentación sobre la prestación del servicio.

La propuesta aporta además un plan temporal que detalla cada uno de los hitos y entregables con una clara definición de responsabilidades, y diez jornadas y media de sesiones de trabajo de transferencia. Se prevé asimismo un informe final y revisión post-devolución de conformidad a lo dispuesto en la página 30 del PCT.

A modo de conclusión se procede a puntuar la propuesta recibida:

Licitador	Modelo de Gestión del Proyecto 10 puntos	Modelo de Gestión del Servicio 15 puntos	Modelo de Gestión de la Seguridad del Servicio 10 puntos	Plan de Traspaso y Devolución del Servicio 5 puntos
TELEFÓNICA EDUCACIÓN DIGITAL	7	11	7	5

La oferta recibida ha sido puntuada con un total de 30 puntos de los 40 previstos para la valoración de la oferta técnica en atención a criterios sujetos a juicio de valor, en atención a los porcentajes dispuestos al efecto en la página 18 del PCG.