INFORME TÉCNICO SOBRE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA PRESENTADA EVALUABLE CONFORME A CRITERIOS NO AUTOMÁTICOS DEL EXPEDIENTE 2101/2018, CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE PARA LA GESTIÓN DE LOS CENTROS DE PROCESOS DE DATOS CENTRALES DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene por objeto el análisis técnico conforme a los criterios de evaluación no automática de las ofertas admitidas para la contratación de los servicios de soporte para la gestión de los centros de procesos de datos centrales del Servicio Andaluz de Salud.

Tras la introducción, el informe está estructurado en un segundo apartado en el que se determinan las características del expediente, un tercero donde se reflejan las ofertas presentadas, un cuarto en el que se establece la valoración de las ofertas admitidas y un quinto apartado de formulación de conclusiones.

2. DETERMINACIÓN DE LAS CARACTERISTICAS DEL EXPEDIENTE

Nº de orden: 2101/2018 (expediente SIGLO: 206/2018).

Denominación: servicios de soporte para la gestión de los centros de procesos de datos centrales del Servicio Andaluz de Salud.

Importe máximo de licitación: 18.781.559,50 €, IVA incluido

Procedimiento de adjudicación: abierto.

3. OFERTAS PRESENTADAS

A la contratación en cuestión se ha presentado y ha sido admitida la siguiente oferta:

Nombre de la persona licitadora
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.

4. EVALUACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS NO VALORADAS AUTOMATICAMENTE

Para la evaluación de la oferta admitida, se han utilizado los criterios de valoración que se describen en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, PCAP) en su apartado 13 del cuadro resumen. Dentro del apartado 13, el criterio no automático corresponde al apartado 8, siendo el siguiente:

Nº ORDEN	CRITERIO	TIPO EVALUACIÓN	PONDERACIÓN
8	Plan de proyecto	No automática	20

8. Plan de proyecto: se valorarán los distintos planteamientos realizados en base a los siguientes apartados y puntuaciones.

A. Plan de transferencia y recepción de los servicios, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 0,5 puntos.
B. Plan de prestación y trasformación del servicio

Código:	6hWMS627KEB09DRN1FZgA0NIuV+k6e	Fecha	05/11/2018
Firmado Por	MARIA INMACULADA MORA GRANDE		
	MARIA CARMEN VAZQUEZ RIO		
	IRENE LAVADO GOMEZ		
	PEDRO ANGEL ALCANTARA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/11

i. Objetivo 1: dotación de un modelo ágil de prestación de servicios, hasta un máximo de 4 puntos.
ii. Objetivo 2: prestación orientada al valor entregado por los procesos:

1.B.ii.1. Subobjetivo 2.1: Gestión de la capacidad, hasta un máximo de 1 punto.
1.B.ii.2. Subobjetivo 2.2: Gestión de la seguridad, hasta un máximo de 2 puntos.
1.B.ii.3. Subobjetivo 2.3: Gestión del aseguramiento y mejora de la operación, hasta un máximo de 1 punto.
1.B.ii.4. Subobjetivo 2.4: Gestión de situaciones de especial relevancia o emergencia, hasta un máximo de 0,5 puntos.

iii. Objetivo 3: mejora de la eficiencia en la línea de servicios de transición, hasta un máximo de 4 puntos.
iv. Objetivo 4: mejora de la eficiencia en la línea de servicios de operación, hasta un máximo de 6 puntos.

C. Plan de devolución del servicio, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 0,5 puntos.
D. Plan de garantía del servicio, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 0,5 puntos.

4.1 CRITERIO 8: PLAN DE PROYECTO

4.1.A. Plan de transferencia y recepción de los servicios

FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.

La persona licitadora plantea una metodología clara y ordenada para la transferencia y recepción del servicio. Se identifican actividades, tareas, grupos de trabajo y entregables que se consideran adecuados, aunque la oferta carece de un mayor detalle en lo referente a la integración con las herramientas del SAS.

La persona licitadora propone la implantación del conjunto de herramientas de gestión a la firma del contrato, lo que garantizará una mayor agilidad y rapidez en la implantación del nuevo modelo de servicio. No obstante, estas herramientas podrían suponer un coste adicional para el SAS, aspecto que no se analiza en la propuesta realizada, lo cual penaliza la valoración de este apartado.

Destaca por su aportación de valor la propuesta de sesiones de presentación del nuevo modelo de servicio definido al personal de CGES, lo que permitirá facilitar su comprensión por parte de un proveedor clave en la prestación de servicio extremo a extremo y facilitará su integración dentro de los procesos corporativos del SAS.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U. obtiene una puntuación para este apartado de 0,4 puntos.

Código:	6hWMS627KEB09DRN1FZgA0NIuV+k6e	Fecha	05/11/2018
Firmado Por	MARIA INMACULADA MORA GRANDE		
	MARIA CARMEN VAZQUEZ RIO		
	IRENE LAVADO GOMEZ		
	PEDRO ANGEL ALCANTARA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	2/11

4.1.B. Plan de prestación y transformación del servicio

4.1.B.i. Objetivo 1: dotación de un modelo ágil de prestación de servicios

FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.

La persona licitadora propone un nuevo modelo de ciclo de vida para los sistemas de información del SAS basado en los conceptos de "IT as a Service (ITaaS)", "Bimodal IT" y "DevOps". Definen una nueva filosofía de trabajo que transforma el conjunto de todas las actividades del ciclo de vida y el modelo de relación entre los actores que participan en el servicio, y que se adapta muy bien al contexto tecnológico del proyecto y a la madurez de la organización en cuanto a sus procesos de TI.

Concretamente, y partiendo del actual modelo de servicio, dada la dificultad de transformarlo en su totalidad, se oferta un modelo complementario más ágil basado en el concepto de "Bimodal IT": además del modelo de gestión de servicios basado en los procesos, arquitecturas y sistemas tradicionales (modelo "Robust IT"), la persona licitadora plantea un nuevo modelo de prestación de servicios (modelo "Fast IT") que será complementario al anterior y que se regirá por arquitecturas, infraestructuras y procesos específicos. En el modelo "Fast IT", se plantea una simplificación de los procesos, diseñando un patrón de consumo de infraestructura basado en servicios que son demandados por el resto de equipos de construcción, para poder autoprovisionarse de entornos de desarrollo y poder desplegar de manera autónoma las aplicaciones o para autoprovisionarse entornos para definir hacer pruebas y validaciones encaminadas a la definición de nuevas arquitecturas de referencia, y por los usuarios, para poder incluso autoprovisionarse los servicios publicados a través de un portal web. Con este diseño de modelo de servicio se podrían mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios y la organización, reduciéndose los tiempos de provisión y de puesta en producción de los servicios TIC, y modelando un sistema de gestión "industrializado" que simplifique los modelos de gestión, reduzca costes y permita la construcción de servicios medibles y repetibles.

Así, cada vez que se planifique un nuevo sistema de información, el SAS podrá decidir y bascular entre los dos modelos de trabajo. La propuesta realizada se considera muy adecuada y personalizada al SAS, teniendo en cuenta el estado de madurez en cuanto a la gestión de servicios TIC actual y a la gran dependencia existente entre distintos actores y proveedores para la modificación de los servicios TIC actuales. No obstante, tiene dos carencias importantes:

1. Se habría considerado de valor la definición de procesos específicos o la modificación de los procesos actuales que permita adoptar esta nueva forma de trabajo.
2. Se plantea que la adquisición de las distintas herramientas (UForge, AppCenter, Picco, etc.) e infraestructuras que conformarían las arquitecturas planteadas correspondería al SAS, considerándose éste como uno de los elementos que pueden generar más dependencias y riesgos para la implantación de la solución propuesta, por lo que se valora negativamente.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U. obtiene una puntuación para este apartado de 2,8 puntos.

4.1.B.ii. Objetivo 2: prestación orientada al valor entregado por los procesos

FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.

De cara a mejorar el valor entregado por los procesos, la persona licitadora define un modelo de servicio medible, predecible y repetible, que se centra en el usuario. El modelado y diseño de cada uno de los

Código:	6hWMS627KEB09DRN1FZgA0NIuV+k6e	Fecha	05/11/2018
Firmado Por	MARIA INMACULADA MORA GRANDE		
	MARIA CARMEN VAZQUEZ RIO		
	IRENE LAVADO GOMEZ		
	PEDRO ANGEL ALCANTARA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	3/11

procesos que propone es muy completo. Adicionalmente a los subobjetivos requeridos, la propuesta incluye un análisis de las interacciones con los usuarios.

El nuevo modelo de servicio se soporta por un ecosistema de herramientas ofrecidas, algunas sin coste para el SAS, y otras, propuestas como proyectos de transformación, con coste para el SAS, tanto de licencias como de HBS declaradas para implantación.

Subobjetivo 2.1: Gestión de la capacidad

El plan de capacidad ofertado define un proceso que va desde la estrategia de capacidad requerida a la implantación y verificación de resultados, estableciendo actividades y entregables que se consideran idóneos y coherentes para tal fin, cubriendo las prestaciones solicitadas.

- Revisión de niveles de capacidad disponibles, estableciendo los objetivos que se pretenden cubrir.
- Relación detallada de entradas y salidas de la actividad.
- Análisis predictivo de necesidades de capacidad.
- Propuesta y soporte al plan de inversiones.
- Creación de un Portal de Capacidad.
- Establecimiento y seguimiento de indicadores de capacidad de la infraestructura.

Destaca por su valor el Portal de Capacidad, que detalla los informes, planes, peticiones tanto de creación como de modificación, problemas, riesgos, propuestas de mejora y modificación de las normas de capacidad, y que permitirá aprovechar al máximo la infraestructura disponible, disminuir incidentes y prever las necesidades de inversión necesarias. También se considera de valor la propuesta realizada de cuadro de mando para facilitar el consumo de información sobre estado de salud de las plataformas tecnológicas a nivel de capacidad.

Se valora negativamente el coste de licencias que supondría para el SAS algunas de las medidas propuestas, pues no están claramente especificadas en cantidad y coste, lo que podría condicionar su viabilidad.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U. obtiene una puntuación para este subobjetivo de 0,7 puntos.

Subobjetivo 2.2: Gestión de la seguridad

La propuesta realizada para mejorar la gestión de la seguridad parte de un análisis de la situación actual y los riesgos, y la identificación de los requisitos para definir e implementar el Plan de Seguridad, destacando positivamente por:

- La relación del Plan de seguridad con el Plan de Aseguramiento y Mejora de la Operación, donde el Plan de Seguridad es anterior en el tiempo, remarcando así el carácter preventivo del plan.
- La figura del gestor de la seguridad como el responsable del Plan de Seguridad y punto de contacto con el SAS en la toma de decisiones de ciberseguridad, incluyendo entre sus funciones (muy necesarias teniendo en cuenta el grado de madurez actual en el SAS en cuanto a la gestión de la seguridad):
    - Asegurar que el personal del servicio domina y aplica procedimientos de seguridad.
    - Diseñar un plan de concienciación de seguridad para los administradores del servicio y para el SAS.

Código:	6hWMS627KEB09DRN1FZgA0NIuV+k6e	Fecha	05/11/2018
Firmado Por	MARIA INMACULADA MORA GRANDE		
	MARIA CARMEN VAZQUEZ RIO		
	IRENE LAVADO GOMEZ		
	PEDRO ANGEL ALCANTARA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	4/11

- Supervisar y asesorar a todos los proyectos de seguridad aplicables al servicio.

- La creación de un comité de seguridad de periodicidad mensual responsable de emitir un informe que permitirá conocer periódicamente el avance del plan y que velará por la seguridad de la información en la entrega del servicio al SAS, lo que ayudará a ejecutar el plan al involucrar al resto de actores de la organización.
- Realización de una consultoría anual de cumplimiento de los marcos regulativos aplicables (ENS y RGPD).

El Plan de Seguridad propone actividades a realizar de manera continuada, proyectos y acciones orientadas a mitigar los riesgos, amenazas e irregularidades identificadas, que cumplen los requisitos en cuanto al plan de proyectos necesario para evolucionar el servicio, haciendo constar la necesidad de una revisión anual del mismo. Además, se identifican las herramientas auxiliares empleadas y a quién corresponde la responsabilidad de ejecución de cada tarea. Igualmente, la propuesta incluye la trazabilidad del Plan de Seguridad (relación input y acciones y proyectos propuestos), junto a una priorización de los proyectos propuestos, que se considera correcta.

En cuanto a los cambios planteados para que los servicios y procesos cumplan los niveles de seguridad requeridos, destacan por su aportación de valor los siguientes:

- Conexión hermética a los sistemas de información, que permitirá centralizar y auditar el acceso externo de los administradores desde fuera de la RCJA.
- Gestión centralizada de certificados digitales y alertas, debido a la necesidad de renovar los dispositivos o el firmware antes de la llegada de su fin de ciclo de vida, lo que permitirá una gestión más eficiente del mismo.
- Gestión de contraseñas centralizada, lo que mejorará la seguridad en la custodia de claves de accesos con privilegios.
- Auditoría de privilegios, que permitirá identificar cuentas privilegiadas y ayudar a la gestión de las mismas.
- Herramienta Honeypot en el CPD, que permitirá comprobar el funcionamiento de los sistemas de seguridad perimetral e identificar el tipo de ataques que llegan al CPD.

No se valoran de forma tan positiva distintas medidas que, aun siendo de valor, se basan en herramientas y hardware cuyo coste no sería asumido por la persona licitadora (F-Secure Radar, LogRhythm, Skybox Firewall Assurance, SecureSphere), quedando supeditada su viabilidad a la adquisición por parte del SAS.

En relación al cuadro de mando propuesto para facilitar el consumo de información del estado de salud a nivel de valor entregado, se considera adecuado.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U. obtiene una puntuación para este subobjetivo de 1,2 puntos.

Subobjetivo 2.3: Gestión del aseguramiento y mejora de la operación

La persona licitadora propone un modelo de servicio que se basa en 10 técnicas encaminadas a garantizar un servicio de calidad, predecible y repetible, con objeto de gestionar la capacidad de los distintos servicios, plataformas y componentes. La implantación de este nuevo modelo de servicio, así como de las herramientas que le dan soporte, permitirá ir ajustando los tiempos de ejecución de cada una de las actividades, así como comprender el impacto de los cambios en los distintos sistemas de información, facilitando el seguimiento y control global de la línea de servicios de operación. En concreto, la solución

Código:	6hWMS627KEB09DRN1FZgA0NIuV+k6e	Fecha	05/11/2018
Firmado Por	MARIA INMACULADA MORA GRANDE		
	MARIA CARMEN VAZQUEZ RIO		
	IRENE LAVADO GOMEZ		
	PEDRO ANGEL ALCANTARA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	5/11

planteada destaca positivamente por:

- El análisis de la demanda solicitada al servicio de operación bajo dos enfoques: demanda de contacto, solicitada directamente por usuarios y por tanto muy impredecible, y demanda fábrica, actividad proactiva de administración de las infraestructuras, planificable y encaminada al aseguramiento y mejora de la operación. Este enfoque facilita concretar los mecanismos para gestionar el aseguramiento y mejora de la operación.
- Respecto a la demanda de contacto, la propuesta incluye una tasa objetivo para cumplir los ANS exigidos, con un Tiempo Objetivo de Resolución (TOR) de incidencias prioridad muy alta=0,97h, incidencias resto=1h, peticiones=42 min, eventos=20min, mejorando los ANS exigidos.
- Para la demanda fábrica, se plantea un configurador que permitirá hacer una previsión de impacto en la capacidad del equipo de operación ante cualquier cambio en los drivers de coste o ante la inclusión de una nueva plataforma en el servicio, con lo que el servicio gana en transparencia y flexibilidad.

A nivel organizativo, se considera muy positivo la creación de un Centro de Control de Servicios (CCS) cuyo objetivo principal será la gestión unificada del servicio, lo que permitirá adecuar y coordinar la demanda entrante para satisfacerla y sugerir cambios que faciliten la evolución de los procesos para aportar valor. Dentro de las competencias del CCS se destacan:

- Comprobar la calidad de la información que justifica el cierre de un ticket, lo que redundará en la percepción del usuario, del resto de proveedores y en la calidad del servicio.
- Sugerir cambios en base al análisis de las solicitudes, generando procedimientos más eficientes o píldoras de conocimiento para CGES, incluso creando automatizaciones que nos permitirán mejorar la operación.
- Revisar y aprobar diariamente la configuración, lo que asegurará la coherencia de la CMS.

Respecto a las herramientas propuestas para evolucionar el servicio, destacan por su aportación en la mejora del servicio:

- La integración bidireccional de FUSAI (Sistema Automático de Inventario de FUJITSU) con la CMS del SAS.
- Un portal de operación como herramienta de trabajo única y principal para los técnicos del servicio de operación, que facilitarán el seguimiento y control del mismo.

Se valora negativamente el coste de licencias que supondría para el SAS algunas de las medidas propuestas, en concreto la implantación de los portales de monitorización y de capacidad, pues no están claramente especificadas en cantidad y coste, lo que podría condicionar su viabilidad.

Respecto a los cuadros de mando, hace un planteamiento adecuado de cuadros de mando de demanda de contacto y fábrica para facilitar el consumo de información del estado de salud a nivel de valor entregado. Destaca muy positivamente para evolucionar el servicio la creación de una herramienta integral de cuadros de mando donde se consolidarán todos los indicadores clave del servicio, aunque implica costes de licencias para el SAS, lo cual penaliza su valoración.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U. obtiene una puntuación para este subobjetivo de 0,7 puntos.

Código:	6hWMS627KEB09DRN1FZgA0NIuV+k6e	Fecha	05/11/2018
Firmado Por	MARIA INMACULADA MORA GRANDE		
	MARIA CARMEN VAZQUEZ RIO		
	IRENE LAVADO GOMEZ		
	PEDRO ANGEL ALCANTARA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	6/11

Subobjetivo 2.4: Gestión de situaciones de especial relevancia o emergencia

La persona licitadora presenta un plan común de actuación basado en el CNPIC (Centro Nacional de Protección de Infraestructuras y Ciberseguridad), que cumple con los requisitos en cuanto a dotar al servicio de guías y procedimientos operativos ante situaciones de especial relevancia o emergencia; se valora positivamente que la propuesta realizada se base en la estrategia nacional para la protección de infraestructuras críticas. No obstante, el planteamiento realizado no diferencia entre los procesos de las líneas de transición y operación, lo que se entiende como un déficit.

En cuanto al diseño del plan común de actuación, presenta un modelo de relación con roles implicados, interlocutores necesarios, foros, modelo de relación y plan de actuación y seguimiento que se consideran coherentes y adecuados. La propuesta incluye planes de actuación específicos para cada tipo de situación de emergencia (catalogadas como imprevisto, troncal o seguridad), que son valorados muy positivamente teniendo en cuenta el estado de madurez actual de la organización:

- Plan de mitigación de impacto.
- Plan de actuación preventivo, con indicación de la periodicidad de las acciones preventivas a realizar según el nivel de riesgo.
- Plan de actuación reactivo, con indicación de los parámetros de declaración de la situación de emergencia.

Respecto a las herramientas propuestas, presenta una comparativa de dos soluciones para monitorizar el entorno (diferentes variables como temperatura, humos, luz) de los CPDs. A pesar de ser consideradas soluciones muy adecuadas, no se especifica si es el SAS o la empresa licitadora quien asume el coste (sin especificar) del hardware necesario, razón por la cual penaliza la valoración del apartado.

Para facilitar el consumo de información del estado de salud, la propuesta incluye un cuadro de mando que cumple los requisitos establecidos.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U. obtiene una puntuación para este subobjetivo de 0,3 puntos.

CRITERIO A VALORAR	FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.
Objetivo 2: prestación orientada al valor entregado por los procesos	**2,9**
Subobjetivo 2.1: Gestión de la capacidad	0,7
Subobjetivo 2.2: Gestión de la seguridad	1,2
Subobjetivo 2.3: Gestión del aseguramiento y mejora de la operación	0,7
Subobjetivo 2.4: Gestión de situaciones de especial relevancia o emergencia	0,3

4.1.B.iii. Objetivo 3: mejora de la eficiencia en la línea de servicios de transición

FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.

La empresa licitadora, con objeto de mejorar la eficiencia de los servicios de transición, reduciendo así los tiempos y esfuerzos requeridos para la puesta en servicio de nuevos proyectos, propone una serie de mecanismos y herramientas que automaticen los trabajos y eviten repeticiones y marcha atrás en el proceso.

Código:	6hWMS627KEB09DRN1FZgA0NIuV+k6e	Fecha	05/11/2018
Firmado Por	MARIA INMACULADA MORA GRANDE		
	MARIA CARMEN VAZQUEZ RIO		
	IRENE LAVADO GOMEZ		
	PEDRO ANGEL ALCANTARA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	7/11

En el caso de la gestión de cambios, lanzamientos, validación y pruebas, destacan positivamente las propuestas realizadas para:

- Crear un catálogo de tipos de rechazos, y presentar un cuadro de mandos con el calendario de lanzamientos planificados en el día, utilizando colores en función de la plataforma para facilitar la identificación visual de la información que se necesite, lo que mejorará la eficiencia en fases de lectura y planificación de lanzamientos.
- Añadir una actividad en la fase de lectura de documentación donde se realice una estimación del número de horas, perfil y grupo para la fase de ejecución, mejorando la previsión de duración de los lanzamientos.
- Elaborar un catálogo de riesgos recurrentes prediseñados e implementarlo en la herramienta FURISK, lo que disminuirá el impacto de la ejecución de los lanzamientos.

En el caso de los proyectos de ingeniería y solicitudes de plataforma, se considera que aportan valor a la solución planteada:

- La creación de unas arquitecturas de referencia, lo que proporciona mejoras en la agilidad de construcción de entornos.
- La implementación de un catálogo dinámico donde se puedan añadir/modificar/quitar componentes acordados con el SAS, lo que mejorará en la agilidad, visibilidad, aprobación y fiabilidad de presupuestos al usar el configurador incorporado en la herramienta.
- Mediante un nuevo automatismo publicado en el portal de auto-provisión FUJAT, que primero validará su estructura, después dará de alta en CMS la estructura de entorno, grupo lógico y elementos en relación con la plataforma solicitada, y finalmente realizará la reserva en el módulo de reservas del Portal de Capacidad, se mejorará en la agilidad de elaboración, fiabilidad y contenido de los diseños.

La persona licitadora propone complementar la funcionalidad de las herramientas actuales FARO y JIRA con herramientas y cuadros de mandos de apoyo al servicio, con el objetivo de mejorar la agilidad, cumplir los ANS y garantizar la ejecución de las solicitudes.

- FUJIKO, para la mejora de eficiencia en la línea de servicios de transición.
- FUDML, para la implementación de la DML, librería definitiva de software.
- FURISK, para la mejora de eficiencia en la estimación de riesgos.

Se considera muy positiva la reducción que se plantea en tiempos de ejecución y costes para las solicitudes de plataformas y las peticiones de lanzamientos, como consecuencia de la implantación de las medidas diseñadas. Por otro lado, se valora negativamente la propuesta de mejora en la agilidad en la fase de estudio de documentación de plataformas y proyectos de ingeniería, ya que se propone que si el solicitante (SAS) tiene una necesidad de soporte para la realización de la documentación de inicio, haga una solicitud de petición de soporte a la transición, lo cual tendría un coste adicional que actualmente se asume por el proveedor del servicio.

Por todas estas razones, y después del análisis expuesto, FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U. obtiene una puntuación para este apartado de 3,6 puntos.

Código:	6hWMS627KEB09DRN1FZgA0NIuV+k6e	Fecha	05/11/2018
Firmado Por	MARIA INMACULADA MORA GRANDE		
	MARIA CARMEN VAZQUEZ RIO		
	IRENE LAVADO GOMEZ		
	PEDRO ANGEL ALCANTARA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	8/11

4.1.B.iv. Objetivo 4: mejora de la eficiencia en la línea de servicios de operación

FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.

La persona licitadora propone una metodología de análisis partiendo de dos puntos de vista, el del usuario final y el de la actividad de administración y gestión de las infraestructuras. Desde el punto de vista del usuario final, realiza un análisis partiendo de las fuentes de registro de la demanda del SAS y de las herramientas FUJESTIC y FUJIKO, y realiza un planteamiento muy correcto donde define 3 niveles de automatización: automatización completa, donde no interviene ningún operador, autorresolución y resolución remota, que proporcionará procedimientos y automatismos para extraer información que sirva al proveedor para alcanzar un mayor nivel de automatización. En particular, se destacan positivamente las automatizaciones propuestas para:

- Resolución de incidencias, con medidas muy interesantes relacionadas con la mejora de la eficiencia de la operación, como son la automatización del desbloqueo de sesiones Citrix por el propio usuario o el reinicio automático programado de servidores.
- Catálogo de peticiones, uno de los grupos más importantes de procesos a automatizar por el volumen y el coste que suponen; propone como objetivo llegar al 80% de la automatización del volumen total de peticiones gestionadas.

Con objeto de mejorar la eficiencia y calidad en la administración y gestión de infraestructuras, la persona licitadora aporta propuestas de automatización muy concretas, detalladas y de gran valor. Se destacan positivamente:

- Autoescalado de plataformas, con objeto de provisionar de forma automática el número óptimo de servidores necesario para proporcionar el servicio, mejorando así el uso eficiente de la plataforma de virtualización y los recursos físicos, manteniendo los valores óptimos de rendimiento de cara al usuario.
- Despliegues de parches automatizados, que mejorará la estabilidad, la seguridad y los niveles de soporte de las plataformas tecnológicas utilizadas, así como de los sistemas de información a los que sustentan.
- Consolidación de bases de datos Oracle, que permitirá reducir el número de componentes en EOL (End of Life) y reducir los costes de operación; se estima un ahorro de más de 200 UBSOs mensuales.

En cuanto al requisito definido relacionado con el análisis y compromisos de retorno de la inversión como consecuencia de los proyectos de transformación en la línea de servicios de operación, no se considera completo. La persona licitadora se compromete a reducir un 3,5% respecto de la facturación del primer mes de servicio, en base a realización del proyecto de automatización de las altas y bajas de usuarios en el correo y en DMSAS, y a un 0,9% respecto de la facturación del primer mes de servicio, en base a la realización del proyecto de migración módulos de gestión de usuarios de Gerhonte, lo cual es una clara mejora respecto de la situación actual. No obstante, y a pesar de que la solución definida establece un modelo de costes transparente durante la ejecución del contrato, el planteamiento realizado no permite evaluar en su completitud el plan de transformación en cuanto a retorno de la inversión, pues no se analizan el resto de proyectos ni se abordan casos particulares de plataformas tecnológicas, sus factores de cálculo o ANS aplicables; habría favorecido una mejor comprensión de la oferta que se hubiera incluido el modelo de reducción de costes empleado.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U. obtiene una puntuación para este apartado de 4,5 puntos.

Código:	6hWMS627KEB09DRN1FZgA0NIuV+k6e	Fecha	05/11/2018
Firmado Por	MARIA INMACULADA MORA GRANDE		
	MARIA CARMEN VAZQUEZ RIO		
	IRENE LAVADO GOMEZ		
	PEDRO ANGEL ALCANTARA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	9/11

4.1.C. Plan de devolución del servicio

FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.

La persona licitadora plantea una metodología clara y ordenada para la transferencia y recepción del servicio. Se identifican actividades, tareas, grupos de trabajo y entregables que se consideran adecuados en base a los requerimientos de los pliegos de contratación. Se confirma su compromiso de liderazgo del proceso, ejecutando el plan de devolución del servicio con una colaboración no activa del SAS.

Se valora muy positivamente la planificación realizada, ya que plantea una mejora sustancial complementando las 2 fases exigidas en los pliegos de contratación:

- Se añade la fase 0 (preparatoria), en la que se inician de forma temprana (desde la resolución de adjudicación hasta 1 mes antes a la expiración del contrato) actividades y tareas que le permitirán centrarse de forma más efectiva durante la fase 1 en la efectiva transferencia del conocimiento.
- En la fase 2 (ejecución de la devolución), confirma el compromiso de mantener vinculados al servicio los roles de responsable de la devolución, Service Delivery Manager (SDM), responsable del servicio, responsable de la operación y responsable de petición de lanzamientos y plataformas.
- Se complementa con una fase 3 en la que se compromete, durante 3 meses, a ofrecer al nuevo contratista soporte para la resolución de cualquier duda en las mismas condiciones que en la fase 2, incluyendo asistencia in-situ si así se justificase como la única forma de darlo.

Además, se valora positivamente la propuesta realizada para la gestión de conflictos, porque proponen un rol con formación específico que será el responsable de su gestión y resolución. Como único aspecto negativo, no se hacer constar la transferencia de todos los desarrollos propios y herramientas en uso para la gestión de los servicios contratados, ya sean herramientas con o sin coste para el SAS.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U. obtiene una puntuación para este apartado de 0,45 puntos.

4.1.D. Plan de garantía del servicio

FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.

La persona licitadora presenta un plan de garantía del servicio que plantea una mejora sustancial en el plazo, comprometiéndose a un período de 12 meses. También es muy positivo el mantenimiento durante este tiempo de determinados servicios y recursos puestos a disposición del proyecto.

Además, destaca el compromiso del mantenimiento de los indicadores IO_01 - IO_23 exigidos para el servicio durante todo el periodo de garantía comprometido, llegando incluso a aceptar penalización adicional por incumplimiento de los ANS de hasta un 2% del valor del aval definitivo.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U. obtiene una puntuación para este apartado de 0,5 puntos.

5. FORMULACION DE CONCLUSIONES

De los resultados anteriormente expuestos, y conforme a los criterios de valoración no automáticos expresados en el pliego de cláusulas administrativas particulares, se concluye que la puntuación de las distintas ofertas es la siguiente:

Código:	6hWMS627KEB09DRN1FZgA0NIuV+k6e	Fecha	05/11/2018
Firmado Por	MARIA INMACULADA MORA GRANDE		
	MARIA CARMEN VAZQUEZ RIO		
	IRENE LAVADO GOMEZ		
	PEDRO ANGEL ALCANTARA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	10/11

	FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.
Plan de transferencia y recepción del servicio	**0,4**
Plan de prestación y transformación del servicio	**13,8**
Objetivo 1 dotación de un modelo ágil de prestación de servicios	2,8
Objetivo 2: prestación orientada al valor entregado por los procesos	2,9
Objetivo 3: ámbito tecnológico de puesto de usuario, transformación orientada a servicio y mejora continua	3,6
Objetivo 4: ámbito tecnológico de plataformas tecnológicas locales, prestación orientada a procesos	4,5
Plan de devolución del servicio	**0,45**
Plan de garantía del servicio	**0,5**
TOTAL	**15,15**

La asesora técnica
Fdo.: Irene Lavado Gómez

La asesora técnica
Fdo.: Inmaculada Mora Grande

La asesora técnica
Fdo.: María Vázquez del Río

El jefe del servicio de informática
Fdo.: Pedro Ángel Alcántara Capiscol

Código:	6hWMS627KEB09DRN1FZgA0NIuV+k6e	Fecha	05/11/2018
Firmado Por	MARIA INMACULADA MORA GRANDE		
	MARIA CARMEN VAZQUEZ RIO		
	IRENE LAVADO GOMEZ		
	PEDRO ANGEL ALCANTARA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	11/11