



**INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN
PONDERABLES EN FUNCIÓN DE UN JUICIO DE VALOR DE LA
LICITACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DE UN
SERVICIO DE GESTIÓN Y
ADMINISTRACIÓN DE LAS INFRAESTRUCTURAS TÉCNICAS
INFORMÁTICAS Y DE TELECOMUNICACIONES DE LA CONSEJERÍA
DE AGRICULTURA, PESCA, AGUA Y DESARROLLO RURAL
(CONTR 2022-823685)**

CONTR 2022 823685



1,

FIRMADO POR	RAFAEL AYERBE BERNAL	21/02/2023	PÁGINA 1/18
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ7XZH36MXFT7TQFRGSZ5CV2KL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Las ofertas recibidas dentro del plazo según entrada en registro y que han sido admitidas una vez examinada la documentación acreditativa de los requisitos previos han sido las siguientes:

- AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES S. A.
- FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.
- UTE SOLTEL IT SOLUTIONS S. L. y NTT DATA SPAIN S.L.

Se ha realizado el estudio pormenorizado de dichas ofertas conforme a los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Una vez analizadas y valoradas las ofertas, todas superan el umbral del 50% de puntos de juicio de valor (22,50 puntos), resultando la valoración final como sigue:

FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.	43,00
UTE SOLTEL IT SOLUTIONS S. L. y NTT DATA SPAIN S.L.	37,50
AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES S. A.	32,00

En las siguientes páginas se presenta el detalle de las puntuaciones obtenidas por cada empresa en los diferentes apartados, y un resumen comparativo de la valoración realizada a las ofertas presentadas para cada uno de los criterios de juicio de valor de la presente licitación.

Fdo. MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO

GABINETE ESTRATÉGICO

DIRECCIÓN GENERAL DE ESTRATEGIA DIGITAL

AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCÍA

Fdo. RAFAEL AYERBE BERNAL

JEFE DE SERVICIO DE SS. II. SECTORIALES DE AGRICULTURA

DIRECCIÓN GENERAL DE ESTRATEGIA DIGITAL

AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCÍA

FIRMADO POR	RAFAEL AYERBE BERNAL	21/02/2023	PÁGINA 2/18
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ7XZH36MXFT7TQFRGSZ5CV2KL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

ANEXO I: PUNTUACIÓN DETALLADA

JUICIO DE VALOR		Puntos Máximos	AYESA	FUJITSU	UTE NTTDATA SOLTEL
1. Plan para asimilación y devolución del servicio		8	5,5	8	6
1.1 Fase de lanzamiento/asimilación del servicio		4	2,00	4,00	3,00
1.2 Fase de devolución del servicio		4	3,50	4,00	3,00
2. Organización del servicio, modelo de funcionamiento relacione entre		25	20,5	24	22
2.1 Adecuación de la organización del equipo técnico		15	13,00	15,00	14,00
2.2 Modelo de relación e interlocución		10	7,50	9,00	8,00
3. Mejora sobre el servicio de monitorización		5	2	5	3,25
3.1 Recursos humanos y materiales dedicados, modelo relación eq. Base		3	1,00	3,00	1,50
3.2 Sistemas de monitorización adicionales y/o complementarios		2	1,00	2,00	1,75
4. Mejora sobre el soporte a las Delegaciones Territoriales y otros órganos		2	0,50	2,00	1,25
5. Mejora realizando proyecto implantación/certificación ISO/IEC 20000		5	3,50	4,00	5,00

FIRMADO POR	RAFAEL AYERBE BERNAL		21/02/2023	PÁGINA 3/18
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO			
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ7XZH36MXFT7TQFRGSZ5CV2KL		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



ANEXO II: RESUMEN GLOBAL DE LAS OFERTAS

1. PLAN PARA LA ASIMILACIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

1.1 Fase de lanzamiento/asimilación del servicio.

En este primer criterio se han valorado las propuestas para asumir los servicios demandados en esta licitación, según los requerimientos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, su adecuación, los recursos empleados y la metodología a utilizar para la adquisición de todos los conocimientos necesarios para asumir la prestación de los servicios con plenas garantías.

Uno de los términos que se establecen en el PPT es que se comenzará a prestar servicio desde el inicio del contrato y que tendrá que describirse un escenario en el que exista solapamiento con el prestatario actual y otro en el que no se produjese.

La oferta de AYESA describe todas las fases con mucho detalle usando una metodología propia denominada QSIM. Describe los medios adicionales que incorporaran a esta fase como son el gestor de transición y el responsable en materia de calidad, incluyen un plan de mitigación de riesgos con algunos riesgos identificados con sus medidas preventivas y acciones de contingencia cuando apliquen, y un cronograma de alto nivel donde se planifican todas las actuaciones extendiéndose esta fase hasta 6 semanas. Todo el desarrollo de la misma ha sido realizado bajo la premisa de solapamiento con el adjudicatario actual, ya que no hace ninguna mención a los diferentes escenarios. Aunque la propuesta es correcta, no se adecúa totalmente a las necesidades expuestas en el PPT.

La UTE NTT DATA-SOLTEL (en adelante UTE) tiene en cuenta los dos escenarios, con y sin solapamiento, describiendo el primero de ellos con todos los puntos solicitados en el PPT, y remitiéndose en el segundo a una posible incorporación de algún técnico adscrito al servicio actual y a iniciar el servicio desde el primer día. El plazo en el que estiman realizar esta fase se fija en un mes, cuando el PPT fija la duración de la misma en dos meses, siendo demasiado ambicioso para el número de tareas que se tienen que realizar y a pesar de los recursos adicionales que ofertan como dos gerentes de proyecto al 50% y reducciones en facturación de perfiles como las del jefe del proyecto, dos coordinadores del equipo y el consultor técnico de asimilación. La propuesta presentada se adecúa a las necesidades expresadas en el PPT, pero los recursos destinados no se consideran óptimos.

La oferta de FUJITSU, actual proveedor de este servicio, describe hasta tres escenarios en esta fase: continuidad del equipo actual completo, cambios en el equipo actual con solapamiento de los técnicos salientes y uno último con cambios en el equipo actual sin solapamiento. En el primero de los escenarios utilizan los dos meses fijados para esta fase para una revisión y validación de un plan de mejora y transformación, liderados por el responsable de calidad, proponiendo algunas tareas como son trabajos de automatización (dando ejemplos concretos de tareas a abordar), continuar evolucionando los procesos de

CONTR 2022 823685

4/18

FIRMADO POR	RAFAEL AYERBE BERNAL	21/02/2023	PÁGINA 4/18
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ7XZH36MXFT7TQFRGSZ5CV2KL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



gestión de las infraestructuras, la puesta en marcha de la oficina de proyectos PMO, etc., ... Para los otros dos escenarios describen las fases y tareas a abordar. También describen la metodología utilizada denominada “marco de transición y transformación” , que se apoya en los estándares Prince 2 y PMI-PMP, describiendo brevemente algunos de los bloques de actividad que serían abordados. Continúan con una descripción de las personas y perfiles del equipo participante con sus porcentajes de dedicación en función del escenario que se trate y finalizan con un plan de mitigación de riesgos con algunos identificados (pocos ya que al ser el prestatario actual son menores) y criterios para el fin de transición. La propuesta presentada se adecua a las necesidades expresadas en el PPT, los recursos destinados y la metodología se considera idónea.

1.2 Fase de devolución del servicio.

En este apartado se han valorado las propuestas que realizan las empresas licitadoras para la fase de traspaso de toda la documentación y conocimiento al personal interno de la Consejería o a un nuevo proveedor adjudicatario fijándose la duración de ésta en máximo un mes. Igual que en el apartado anterior, se revisa la adecuación de la propuesta a los requisitos expresados en el PPT, los recursos empleados y la metodología a utilizar para la devolución de los servicios con plenas garantías.

Las tres ofertas en este apartado son muy parecidas en cuanto a la descripción de los trabajos a realizar empleando cada uno de ellos su propia metodología para cumplir con los requisitos establecidos. Las diferencias están básicamente en los recursos a asignar y las mejoras ofertadas una vez finalizado el contrato como garantía añadida y que se describen a continuación.

La UTE en este apartado tiene menor nivel de detalle que las otras dos ofertas. Ofrece un equipo de devolución formado por el jefe de proyecto, la dirección técnica del proyecto y un equipo de apoyo al cierre sin detallar número de personas ni si son del equipo base o no. En soporte postcierre del contrato ofrece una bolsa de horas de 120 horas de perfil consultor con una duración máxima de 6 meses tras la devolución. La propuesta presentada se adecúa a las necesidades expresadas en el PPT, pero los recursos destinados no se consideran óptimos.

AYESA ofrece incorporar un gestor de devolución, crear un equipo de devolución con los referentes de cada área y cinco recursos adicionales de su centro de operaciones ASOC. Ofrece una bolsa de 50 horas de soporte durante los dos años siguientes a la finalización del contrato. De todas las ofertas, esta es la que hace una descripción más detallada de los trabajos a abordar, así como los riesgos a gestionar y mitigar. Sin embargo, los recursos asignados, son menores que en la oferta de FUJITSU. La propuesta presentada se adecúa a las necesidades expresadas en el PPT, los recursos destinados y la metodología se considera idónea, pero un poco inferior a la de FUJITSU.

La oferta de FUJITSU planea un plan de devolución liderado por un responsable de devolución que será el responsable de calidad y mejora continua con una dedicación al 40% y que cuenta con los siguientes recursos: el responsable de operativas al 10%, responsable de documentación al 20%, responsable de procesos al 20% e incluye dos recursos técnicos adicionales durante un máximo de un mes para apoyar y

CONTR 2022 823685

5/18

FIRMADO POR	RAFAEL AYERBE BERNAL	21/02/2023	PÁGINA 5/18
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ7XZH36MXFT7TQFRGSZ5CV2KL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



reducir la carga de trabajo. En este caso se oferta un servicio de soporte en horario laboral durante los 2 años posteriores a la finalización del contrato con una bolsa de 100 horas. Describe los trabajos a realizar en cada fase, la descripción de la metodología empleada, aunque deja abierta la posibilidad de utilizar otra para una mejor integración con el futuro adjudicatario de los servicios. La propuesta presentada se adecúa a las necesidades expresadas en el PPT, los recursos destinados y la metodología se considera idónea.

2. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO, MODELO DE FUNCIONAMIENTO, RELACIONES ENTRE ROLES

2.1. Adecuación de la organización del equipo técnico para adaptarse a los servicios demandados en el PPT

Bajo este apartado, se valoran las ofertas que realizan las empresas acerca de una posible organización del servicio que garantice que la ejecución de los proyectos y el resto de los trabajos demandados se prestan/progresan adecuadamente. Para ello se valorarán el modelo de organización del servicio, el funcionamiento del equipo de trabajo en su conjunto y el modo de ejecución de las diferentes tareas y servicios demandados.

La oferta presentada por AYESA propone el uso de un marco de referencia denominada MAGSTIC y que se compone a su vez de la metodología ITILv4, LeanIT, DevOps y metodología QSIM acuñada por Ayesa para la gestión operativa, PMP y OPPM para la gestión de proyectos y Magerit para la gestión de riesgos.

Proponen un proceso de transformación del servicio actual en torno a un Plan Director cuyos elementos esenciales serán un plan de proyecto para las distintas fases que atraviesa el mismo en cuanto a lanzamiento, prestación y devolución del mismo y un modelo organizativo.

El modelo organizativo propuesto incorpora varias capas:

- Capa de gestión: para la propia gestión del servicio, cumplimiento de contrato, inclusión de nuevos proyectos, aseguramiento de la calidad y mejora continua. Este será desempeñado por un jefe de proyecto, el responsable de administración y explotación, el responsable de dirección de proyectos todos ellos con dedicación al 100% y como novedad con respecto a los otros modelos ofertados incorporan un responsable de entregas y gestión de cambios como un rol adicional sin coste y con dedicación al 50%
- Capa operativa: funcionalmente se ubican en las áreas de cada uno de los responsables anteriores. Otra figura que añaden en el modelo presentado es la de arquitecto de sistemas que pertenecerá al equipo de proyecto y que también será sin coste y con una dedicación del 50%. Consultores y analistas, agrupados en cada una de las áreas técnicas. En cada área, uno de estos consultores tendrá el rol de coordinador, y otro el de técnico de referencia, con relación directa con el responsable de dirección de proyectos. En el caso de los equipos de base de datos (BD) y servidores de aplicaciones y despliegues (SAD), el técnico de referencia también estará en relación directa con el responsable de entregas y gestión de cambios. El texto indica que el grupo de técnicos de referencia serán “inicialmente un conjunto de recursos exclusivo” , pero en el caso de BD no sería posible ya que

FIRMADO POR	RAFAEL AYERBE BERNAL	21/02/2023	PÁGINA 6/18
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ7XZH36MXFT7TQFRGSZ5CV2KL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



sólo hay un perfil de este tipo. Completan esta capa con un equipo de operaciones para la realización de tareas rutinarias y de apoyo al área y la resolución de incidencias fuera de horario

- Oficina de gestión de la calidad: para promover procesos de evaluación y mejora y proveer al Organismo de un Sistema de Garantía de Calidad durante la vida del contrato. Se realizarían reuniones trimestrales para seguimiento, aportando una persona con perfil Responsable en materia de Calidad con dedicación 100%.
- Oficina de implantación ISO 20000: aportarían su servicio de Gestión de la Calidad durante toda la vida del contrato, y una dedicación no especificada de una persona con perfil Gestor de Implantación.
- Centro de Servicios Gestionados Ayesa (ASOC): aportarían recursos para realizar tareas de apoyo a la operativa diaria y a las requeridas por el equipo de proyectos. Incorpora consultores expertos en todas las tecnologías y herramientas requeridos según PPT que prestarían apoyo al equipo de proyecto o al personal del Organismo. Compromiso de atención presencial de incidencias/problemas en menos de 8 horas.

La composición del equipo técnico de la capa operativa ofrece para cubrir las tareas de soporte un 10% adicional, ofertándose 1168 horas/año (4 personas), sin coste adicional.

Completan este apartado realizando un planteamiento del modelo de funcionamiento para todos los servicios demandados en el PPT siendo la característica diferenciadora de esta propuesta el modelo de gestión de la capacidad regulada, asignando recursos concretos a cada bloque de funciones, es decir, establecen recursos específicos para cada uno de los servicios principales: administración y explotación de sistemas, dirección de proyectos, entrega y gestión de cambios y tareas de mejora continua. Cada coordinador del equipo técnico tendría un sistema de delegación de tareas hacia los consultores, analistas y operadores utilizando este mecanismo para desempeñar funciones de apoyo. Aún más, proponen que todos los recursos tengan conocimientos básicos sobre el resto de las áreas evolucionando hacia perfiles en “T” . El modelo propuesto para ser resistente a las rotaciones de recursos son la evolución interna de un perfil bien de la misma torre tecnológica, pero desde el perfil de operador, o bien sustituciones desde el centro ASOC teniendo un conjunto de 14 recursos preaprobado.

El modelo para seguimiento del proyecto propuesto es el de comité de dirección con periodicidad semestral, un seguimiento mensual para la gestión operativa y semanalmente un comité con la jefatura de sistemas. También proponen la constitución de un comité de crisis.

Aunque la oferta es correcta y el modelo de funcionamiento presentado también, hay algunos aspectos que en cuanto a la organización del servicio y el equipo de trabajo presentado no se han considerado tan adecuados como el modelo de gestión de la capacidad regulada y los perfiles que proponen por cada torre tecnológica.

La oferta presentada por la UTE comienza con una representación gráfica del modelo organizativo propuesto junto a un desglose por horas/perfil y rol del modelo propuesto y una relación de todos los servicios sobre los que se cubrirían todos los trabajos demandados en el PPT y alguno adicional:

- Gestión del servicio: formada por el jefe de proyecto, un servicio de calidad y mejora continua con 800 horas, el coordinador de explotación y el coordinador de proyectos con dedicación total.

FIRMADO POR	RAFAEL AYERBE BERNAL		21/02/2023	PÁGINA 7/18
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO			
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ7XZH36MXFT7TQFRGSZ5CV2KL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		



- Un servicio de vigilancia y atención a incidentes 24x7 y Nivel 1 por valor de 5280 horas, aunque sólo serían facturables 876 horas, entendiendo con esto que derivan la atención de incidentes y actuaciones a este servicio frente al equipo base.
- Consultoría y asistencia especializada, con la bolsa requerida de 200 horas que son las exigidas en el PPT. Detallan los grupos sobre los que prestarían estos servicios haciendo hincapié en un grupo de especialistas en Administración Electrónica y otro en tecnología de contenedores.
- Servicio de consultoría de seguridad, esquema nacional de seguridad (ENS) y el reglamento general de protección de datos (RGPD). Ofertan 400 horas con idea de implantar la certificación de nivel medio del ENS en el servicio prestado y el cumplimiento de la RGPD. Contarán con consultores de la empresa Ascendia.
- Servicio de Soporte a Delegaciones Territoriales con 200 horas sin costes adicionales.
- Para el servicio de Administración y Explotación de sistemas estarán dirigidos por un referente técnico o director. Proponen que cada torre tecnológica disponga de un miembro del equipo insitu. Habrá áreas tecnológicas homólogas en su centro remoto iCenter y estarán a disposición para necesidades sin detallar mucho más al respecto.
- Para el servicio de ejecución de proyectos proponen la implantación de la metodología PMP con la implantación de un comité, seguimiento e implantación de cuadro de mandos, aunque tampoco describen con mucho nivel de detalle este apartado.
- Y dentro del servicio de mejora continua y calidad, ofrecen por un lado el trabajo de los consultores de ASCENDIA para el proyecto de implantación de ISO 20000 y servicios de mejora continua a ser realizados por ofrecidos por Servicio de mejora continua basado en metodología Kaizen y medición con método SixSigma bajo la supervisión de los procesos que define ITILv4 pero apoyándose en la herramienta Redmine.

El detalle del modelo de funcionamiento está diseminado por el resto de la oferta y en los diferentes apartados quedará descrito a lo largo de este informe. No obstante, el equipo técnico ofertado se considera bastante adecuado y la ejecución de las diferentes tareas demandadas también se garantiza aunque no se estima acertado el nivel de delegación de tareas sobre el centro remoto iCenter frente a la realización de los trabajos por parte del equipo base por la complejidad subyacente en los trabajos de coordinación.

Por último, en la oferta presentada por FUJITSU se propone un modelo de organización con una evolución sobre el servicio actual prestado, incluyendo transformaciones desde el primer momento de prestación del servicio y con un enfoque de mejora continua. Se detalla la estructura y elementos para prestar todos los servicios demandados, a saber:

- Supervisión, control y gobierno del servicio prestado por el rol de responsable de calidad y mejora continua que velará por la calidad, los acuerdos de nivel de servicio (ANS y el plan de mejora continua).
- El equipo base formado por técnicos adscritos 100% al servicio y con la siguiente organización: jefe de proyecto, coordinador de explotación, coordinador de proyectos y los diferentes equipos con un coordinador técnico por torre tecnológica. Se garantiza que al menos uno de los técnicos de cada área tecnológica tenga presencialidad bajo calendario de rotaciones. También ofrecen a las torres

FIRMADO POR	RAFAEL AYERBE BERNAL	21/02/2023	PÁGINA 8/18
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ7XZH36MXFT7TQFRGSZ5CV2KL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



tecnológicas y especialistas de Nivel 3 del centro de servicios remoto de Fujitsu para sustituciones, refuerzo o apoyo.

- Servicio de monitorización y operación básica Nivel 1 en 24x7. Para el servicio de monitorización ofrecen un rol de responsable de operativas para delegar más labores de operación sobre el retén de técnicos de Nivel 1 del centro de servicios remoto.
- Proponen la constitución de una oficina de proyectos formada por un responsable que ocupará el Rol de coordinador de proyectos, un equipo de especialistas técnicos con al menos uno de cada torre tecnológica pasando a tener dedicación 100% a la gestión y ejecución de proyectos. Se comprometen dentro del plan de formación del primer semestre a formar específicamente a los recursos sobre gestión de proyectos y en su metodología.
- Y, por último, un equipo de soporte adicional formado por los roles asociados a los planes de formación y plan de retención, consultores adicionales de calidad, documentación y procesos y equipo de consultoría y certificación ISO20000.
- Incorporan un rol denominado POC de Seguridad, del grupo de ciberseguridad de Fujitsu, que será el punto de contacto para canalizar temas relacionados con la seguridad de la información y de los servicios prestados.
- Servicio de consultoría y asistencia especializada: equipo de consultores/especialistas para dar soporte o apoyo al equipo base, bajo demanda y a través del jefe de proyecto. Destacan la existencia de una Oficina de Automatización que ponen a disposición.
- Rol de Gestor de Alianzas para fomentar la integración y soporte del fabricante por ejemplo el demandado para productos Microsoft
- Soporte a Delegaciones y propuesta de valor asociada a “Intelligent Engineering” a través de un rol responsable del seguimiento y ejecución de un plan de soporte a las mismas.

A continuación, detallan un plan de mejora continua y transformación para el que se propone la utilización de la metodología Fujitsu Kōjo y liderada por el rol responsable de calidad y mejora continua, comenzando con una consultoría inicial y una breve descripción del proyecto y sus fases.

Se propone un programa de formación adaptado a este ciclo de mejora continua, evaluando las capacidades del equipo y también individuales, de forma que se identificaran las necesidades formativas de cada técnico. Proponen un catálogo flexible de formación práctica disponible por proveedores contratados como Pluralsight, Linux Academy y LinkedIn Learning. También proponen formación oficial orientada a la certificación por fabricante para que los técnicos puedan no sólo formarse sino también contar con laboratorios alojados en sus entornos para pruebas, maquetaciones... Como mejora a lo requerido, ofertan que cada persona reciba al menos 2 acciones de formación para cada persona de un mínimo de 15 horas.

En el ámbito de la gestión documental proponen un plan de documentación, ante la falta de la misma en algunos procedimientos y/o arquitecturas como de la calidad de la misma por obsolescencia, duplicidades, etc. . Para afrontar estas carencias, proponen un flujo de gestión documental que evite estas situaciones, proponiendo un periodo de revisión como máximo en 6 meses de cada documento, todo liderado por el responsable de documentación que proponen sea asumido entre el coordinador de explotación para lo registrado en la Wiki como por el coordinador de proyectos para lo registrado en Redmine.

Para asegurar el menor número de bajas del personal adscrito al equipo, proponen y detallan un plan de

FIRMADO POR	RAFAEL AYERBE BERNAL	21/02/2023	PÁGINA 9/18
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ7XZH36MXFT7TQFRGSZ5CV2KL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



retención y minimización del impacto de la rotación con medidas proactivas incluyendo un rol sin coste para labores de selección de personal, medidas preventivas para tener personal preparado para cubrir una rotación y también medidas reactivas si finalmente se producen bajas en el servicio de forma temporal o definitiva.

La última propuesta de valor de esta oferta es un plan de automatización de operaciones TI, proponiendo la utilización de repositorios GIT, con un flujo de trabajo específico basado en Gitflow y con apoyo de pipelines que aseguren el código y los elementos pasando incluso por pruebas y comprobaciones. Describen la metodología a emplear y un primer catálogo de automatizaciones basados en los elementos actualmente desplegados (Rundeck, Jenkins y Gitlab), incluyendo trabajos de autoremediación de eventos provenientes de la monitorización, despliegues de aplicaciones totalmente automatizados, mejoras en la supervisión y automatización de copias de seguridad, gestión de IPs con Netbox, y otras propuestas adicionales. Adicionalmente proponen la ejecución de una prueba de concepto de contenerización sobre RedHat Openshift. Otra propuesta sería la mejora en la seguridad de la operación implementando una solución propia denominada Fujitsu Cyclops que ofrece capacidades de gestión de acceso e identidades, accesos privilegiados y seguridad centralizada SIEM y EPP y publicación de herramientas de gestión y automatización.

Esta oferta incluye además un punto en el que hace propuestas de evolución hacia otros modelos de servicio que puedan implantarse desde la ADA.

Estos dos últimos apartados dan respuesta a diferentes apartados del PPT que sólo han sido tratados por esta empresa por lo que en su conjunto es la más completa en este apartado.

En resumen, las tres ofertas se consideran que presentan un modelo adecuado de organización del servicio, un modelo de funcionamiento correcto, una buena organización del equipo de trabajo y se cubre la ejecución de las diferentes tareas, siendo mejor la de Fujitsu, después la de la UTE y por último la de AYESA.

2.2. Modelo de relación e interlocución entre las áreas tecnológicas y con otras áreas del Servicio

En este apartado se pone el foco en determinar si se garantiza la interlocución entre las diferentes áreas tecnológicas, como con las áreas externas del Servicio de Informática. Para ello se estudia el modelo de relación ofrecido y los canales de interlocución establecidos.

En la oferta de AYESA, el modelo de relación interno que propone para la capa de gestión tendrá reuniones semanales de seguimiento. En la capa operativa, el servicio de administración y explotación de sistemas, el responsable y los coordinadores tendrían reuniones con la filosofía ágil (de 15 minutos y diarias) y trasladarían al equipo técnico en una reunión posterior, también en formato ágil, actualizando el tablero kanban. Por último, el equipo técnico que cierre la jornada debe emitir un informe para reportar el estado al equipo entrante la jornada siguiente.

Para el servicio de dirección de proyectos proponen reuniones ágiles de seguimiento (de 30 minutos y diarias) actualizando el tablero kanban y cumplimiento de hitos en la herramienta de gestión de proyectos. Y para el servicio de entregas y gestión de cambios: enfoque similar al del servicio de administración y explotación.

Por último, para el servicio prestado desde el equipo ASOC, deben ser solicitados por el jefe de Proyecto al

FIRMADO POR	RAFAEL AYERBE BERNAL	21/02/2023	PÁGINA 10/18
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ7XZH36MXFT7TQFRGSZ5CV2KL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Coordinador ASOC; una vez establecidos los procedimientos operativos, serían los coordinadores o el servicio de guardias quienes acudirían directamente al ASOC (incluyendo el servicio de monitorización).

En cuanto a las relaciones con otras áreas del servicio, describen las relaciones en un gráfico, donde cabe destacar que el servicio ofertado interactuaría directamente con la Oficina técnica de interoperabilidad, la cual serviría de interfaz con las áreas de desarrollo, administración electrónica y calidad; el CAU; el área de seguridad y el Servicio de gestión puesto de trabajo. El equipo de administración y gestión no tiene interlocución directa con el resto del servicio.

Proponen la definición y puesta en marcha de automatización de entregas y despliegues continuos.

En esta oferta no se percibe un conocimiento profundo de la organización del servicio y, por tanto, hay aspectos en cuanto a interlocuciones con otras áreas del servicio que no se considera adecuada. Adicionalmente las interrelaciones con el centro remoto ASOC sobre el que pilota esta oferta no se considera bien resuelto a nivel de coordinación. La propuesta de reuniones ágiles propuesta parece adecuada.

La UTE para este apartado comienza con una identificación de interesados del proyecto: jefe de servicio, adjunto del área de sistemas, equipo coordinador de producción, unidad de Seguridad TIC, adjunto de desarrollo, oficina técnica de dirección de proyectos, oficina de calidad, Software factory y otros proveedores, oficina de BI, equipo de interoperabilidad, el CAU, personas usuarias, proveedores Junta de Andalucía, proveedores de servicios de infraestructura CAPADR, otros proveedores, mantenimiento, seguridad/vigilancia, ciudadanos, organismos y empresas.

Proponen el modelo de relación a través de dos ejes principales: Interacción a través de determinadas líneas de servicio (gestión, operación, peticiones, consultas e incidencias, proyectos, problemas) e Interacción directa o indirecta del usuario, pero propiciado por un tercero autorizado. Aportan una matriz de roles/responsabilidades tipo RACI de interrelaciones entre interesados y las líneas de servicio y el tipo de relación. Comentan que se tendrá que definir una política, pero no proponen ninguna.

Identifican un modelo de dependencias basado en la simplificación de las comunicaciones con puntos acotados de contacto y el apoyo en el iCenter. Para evitar cuellos de botella proponen la normalización de las relaciones vía catálogo de servicios.

Describen varias interrelaciones:

- Con la jefatura del servicio a través de comité de dirección y con la coordinación de producción a través del comité de seguimiento y control
- Con los Coordinadores de producción: a través de la coordinación técnica y el área de arquitectura de la UTE
- Soporte a Desarrollo proponen una reunión semanal.
- Atención a las personas usuarias a través de la ServiceDesk

Finalmente, en su modelo de relación identifican las figuras de coordinadores técnicos y apoyándose en el director de proyecto que se nombre por la CAPADR, pero finalmente ofrecen la posibilidad de que el Coordinador trate directamente con otros proveedores de la CAPADR o incluso proponen relación directa entre las áreas de la CAPADR y los equipos de la UTE.

FIRMADO POR	RAFAEL AYERBE BERNAL	21/02/2023	PÁGINA 11/18
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ7XZH36MXFT7TQFRGSZ5CV2KL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Las figuras de nuestro equipo de coordinadores internos de la CAPADR no se han tenido en cuenta en este modelo.

Para la interlocución intraáreas de la UTE, proponen la incorporación de la capa de coordinación en dos espacios: trabajo de operación con reuniones de seguimiento semanal de los referentes técnicos (internos o externos) de cada área y el coordinador de explotación y un espacio de trabajo de diseño para actividades de arquitectura y evolución tecnológica además de capacidad, disponibilidad, seguridad y continuidad con reuniones quincenales de los referentes técnicos tecnológicos de cada área y el coordinadores de proyectos.

Para la interlocución con las áreas externas proponen que sea a través de su equipo de coordinación. En este caso si identifican como punto de contacto para proyectos el coordinador de proyectos, y para el día a día el coordinador de explotación. El equipo tratará de canalizar la demanda a través de la Helpdesk y Redmine. Y una vez registrada cualquier persona del Sv. de Informática podrá consultar con el equipo.

Proponen potenciar la comunicación del área de Microinformática con el área de comunicaciones y el área Windows; de aplicaciones y BD con los proveedores de desarrollo y los directores de proyecto de desarrollo; aplicaciones y bases de datos con el área de calidad; el equipo de coordinación de sistemas con la jefatura de otras áreas del servicio y el servicio de guardia de Sistemas con el de monitorización y explotación, con reuniones periódicas sin detallar más allá.

Proponen la adopción de metodología Devops entre su factoría de desarrollo y el equipo y proponen algunos proyectos: elaboración de normativas de desarrollo con springboot, resolución de incidencias, implantación de API Manager de WSO2, implantación de integración continua, monitorización de aplicaciones, implantación de Elasticsearch-Logstash-Kibana e implantación de contenedores. También proponen automatizar procedimientos técnicos construyendo un equipo de trabajo con el fin de automatizarlos y ahorrar costes.

Como canales de comunicación proponen las herramientas oficiales de gestión de la demanda y comunicaciones internas en las diferentes herramientas para mantener informados a los interesados vía correo electrónico, mensajería instantánea y teléfonos de contacto y se remiten a un plan de comunicación que se entregará.

Proponen la implantación de un cuadro de mandos que aglutine información desde distintas fuentes y permita inyectarlos en Pentaho mediante procesos de extracción, transformación y carga (ETL) para tener mediciones de disponibilidad de la infraestructura, indicadores del servicio, estado de proyectos, cambios planificados e intervenciones, contactos y puestas en producción.

Finalmente, incluyen un resumen tipo de seguimientos estratégico, táctico y operativo además del Comité de Cambios con los roles que intervendrán y las tareas a revisar en cada uno de ellos.

La identificación de interesados es muy completa y en general el desarrollo es muy detallado. Incorpora propuestas adicionales interesantes pero que no son objeto de valoración en este apartado.

La oferta de FUJITSU parte del modelo de relación actual. Se basa en los tres niveles funcionales: comité de dirección a nivel estratégico, comité de seguimiento a nivel táctico y comités operativos, detallando exhaustivamente para todos ellos tanto las funciones como los participantes. Incorporan una tabla resumen con información adicional sobre los Comités de nivel operativo: Proyectos, plan DAGA (despliegues automatizados y gestionados de aplicaciones), Problemas, Cambios, Despliegues y Seguridad.

FIRMADO POR	RAFAEL AYERBE BERNAL	21/02/2023	PÁGINA 12/18
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ7XZH36MXFT7TQFRGSZ5CV2KL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



La relación entre áreas tecnológicas se propone seguir con las reuniones semanales tanto la de coordinación como la de las diferentes áreas incluyendo una al final de jornada para revisar lo que se deja para la tarde.

Adicionalmente incorporan una descripción de los roles asociados al modelo de relación con sus funciones principales: jefe de proyecto con acceso a los técnicos de formación, el técnico de retención, el gestor de alianzas, el responsable de operativas y los técnicos de calidad y procesos que proporciona Fujitsu; el coordinador de proyectos; el coordinador de explotación, los coordinadores tecnológicos de cada torre de servicio, el equipo técnico de trabajo, el rol de persona de contacto para seguridad y el responsable de calidad y mejora continua.

Para la relación con otras áreas de la CAPADR identifican al coordinador de proyectos como rol orientado a la interlocución con el área de Desarrollo, y al coordinador de explotación para gestionar y coordinar las incidencias graves o que involucren a diferentes áreas tecnológicas. El Jefe de Proyecto también participa en estas labores estando en continua comunicación con ambos coordinadores.

Se proponen potenciar y agilizar los canales de comunicación usando mensajería o videoconferencia para reforzar las interrelaciones entre SAD y BD con los proveedores de desarrollo y directores de proyecto, así como con la Oficina de calidad, de los equipos windows (WIN) y comunicaciones (COM) con el área de Microinformática y del Coordinador de proyectos con los directores de proyecto facilitando la gestión y coordinación en el proceso de alta de nuevos aplicativos.

Describen finalmente todos los elementos para facilitar la comunicación: herramientas de gestión de la demanda como CA Service Desk y Redmine, proponen el uso de Trello para visualización de proyectos y trabajos relevantes, herramientas colaborativas como Teams y Circuit, correo, mensajería instantánea y los comités y reuniones.

Esta oferta es la mejor de las tres en este apartado, es muy adecuada y con canales ágiles. No obstante, es bastante continuista con el modelo de relación actual y las mejoras de interlocución presentadas solo se han enunciado sin desarrollarse adecuadamente por lo que se ha minorado la valoración en este apartado.

3. MEJORA SOBRE EL SERVICIO DE MONITORIZACIÓN

En este criterio se estudian las mejoras que se proponen sobre el servicio de monitorización y el funcionamiento del servicio de guardias.

3.1. Recursos humanos y materiales dedicados, modelo de relación del equipo de monitorización con el equipo base y con las guardias en función del horario.

La valoración para este apartado se centra en los recursos que se ponen a disposición del servicio de monitorización y las interrelaciones con el equipo base y las guardias en función del horario, identificando la adecuación e idoneidad de estos.

En este apartado, la oferta de AYESA es muy escueta y, por tanto, no quedan suficientemente descritos todos los aspectos para tener en cuenta. La monitorización se realizaría sobre la disponibilidad, capacidad y funcionalidad de los activos. Plantean un modelo por niveles en el que su centro ASOC daría cobertura en 24x7 a las alertas poniendo a disposición 4 operadores por turnos rotativos de 8 horas.

FIRMADO POR	RAFAEL AYERBE BERNAL	21/02/2023	PÁGINA 13/18
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ7XZH36MXFT7TQFRGSZ5CV2KL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Dentro del centro se contaría con perfiles especialistas por área tecnológica que ayudarían en la interpretación de los incidentes de monitorización y un coordinador del servicio de monitorización para gestionar el servicio. Establecen escalado funcional a este equipo de perfiles especialistas y jerárquico cuando se requiera la intervención del equipo base a través del servicio de guardias. Hay cierta indefinición sobre el mecanismo de escalado en horario no laboral.

El servicio de guardias dice estar compuesto por el jefe de proyecto, el servicio completo de operaciones, 2 consultores del área SAD, 2 analistas del área BD, 1 analista de BBDD y un consultor y analista del área COM a cargo del responsable de Administración y Explotación. No queda claro si este servicio se forma para ofrecerse con esta disponibilidad total o en turnos rotatorios. La monitorización se realizaría con Zabbix aunque no se dan indicaciones al respecto pero se deduce por un gráfico.

Se considera que describe pobremente los apartados de este punto.

La UTE propone la prestación del servicio desde las infraestructuras del centro de servicios remotos (iCenter) y a través de un catálogo de servicios basado en la calidad atendiendo a las buenas prácticas ITIL y a COM (metodología interna), los ANS y un modelo de costes optimizado. La monitorización se realizaría sobre la disponibilidad, capacidad y funcionalidad de los activos. El equipo propuesto se engloba dentro de las tarifas de los técnicos del equipo base y proponen tres perfiles: operador de monitorización desde su iCenter y con varias personas en turnos de 8 horas, coordinador de monitorización y especialistas de áreas tecnológicas con funciones de asesoramiento para las escaladas diferente al equipo base al igual que proponía la anterior empresa.

Proponen realizar escalados en tres capas: interno vía coordinador de monitorización y este con los técnicos expertos, segunda capa con equipo interno en iCenter y tercera por el equipo base bien de la UTE o de CAPADR. Describen el flujo ante una incidencia con cierto nivel de detalle y los escalados que se producirían volviendo al equipo de atención de primer nivel para el cierre.

Los recursos ofertados son 4 operadores en horario laboral y 3 en el no laboral, 1 coordinador sólo para el horario laboral y 3 técnicos por área y turno en ambos horarios. Proponen reforzar estos equipos en períodos de campañas con un técnico por perfil y horario. En horario no laboral cualquier incidente se reportará al servicio de guardias en el que habrá 24x7 para cada torre tecnológica. Proponen dos vistas diferentes para el horario laboral y los servicios 24x7 y ante incidentes se grabará en ServiceDesk y los operadores notificarán vía SMS.

Presenta un modelo de relación en el que proponen emplear un equipo dedicado especialista de cada área para realizar el primer nivel de atención de estas incidencias y evitar el escalado a los técnicos del equipo base. Esto requiere mucha coordinación y conocimiento de las infraestructuras y trabajos que se están llevando a cabo o limitar mucho las actividades que pueden realizar estos técnicos especialistas. adecuado con el equipo base y con las guardias y con recursos humanos y/o materiales no del todo adecuado.

Por último, la oferta de FUJITSU es continuista en términos generales con la solución que está implementada actualmente proponiendo algunas mejoras sobre el mismo. Se presta desde un centro especializado en la monitorización y operación de infraestructuras y servicios de TI ubicado en su centro de servicios. La utilización de las capacidades del centro no tendrá coste adicional y se podrán derivar al centro de operación en 24x7 tareas procedimentadas y de bajo impacto.

FIRMADO POR	RAFAEL AYERBE BERNAL MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO	21/02/2023	PÁGINA 14/18
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ7XZH36MXFT7TQFRGSZ5CV2KL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Ofrecen como mejora un incremento adicional de un 10% de horas del servicio de monitorización. Para velar por la transferencia de operaciones básicas al centro especializado ofrecen un rol de responsable de operativas sin coste para la CAPADR que validará que todo esté listo para ser asumido por el nivel 1.

En el modelo de Fujitsu, la integración entre la monitorización y el servicio de guardias se basa en una atención desde el equipo de guardias que se configura con técnicos del equipo base y, en este caso, ofrecen guardias por cada torre tecnológica (5 frente a las 4 requeridas en el pliego). Exponen todos los medios materiales y humanos que están asociados al servicio de monitorización incorporando todas las medidas de seguridad implementadas para la continuidad del mismo, incluyendo desde SAI, portátiles de respaldo ante averías, líneas de comunicación redundadas con RCJA, etc.

Actualmente ya se tiene el servicio en marcha con vista personalizada de acceso a alarmas segmentadas por torre tecnológica y categorizadas en grupos donde se indica la criticidad y el nivel de escalado que se debe seguir. También realizan el registro de incidentes de monitorización, el seguimiento de tickets y control de cumplimiento de ANS, los escalados a nivel 2 y el control de las paradas de reloj desde el centro de servicios. La interrelación entre los servicios de guardia (proponen 5) y el servicio de monitorización se basa en los horarios y ventanas de disponibilidad de los activos. Los técnicos de Nivel 1 contactarán con los técnicos de Nivel2 del equipo base si procede o bien registrarán y escalarán para su tratamiento en horario laboral siempre notificando la creación.

Esta oferta es la mejor en este apartado. Presenta un modelo de relación adecuado con el equipo base y con las guardias y con recursos humanos y/o materiales idóneo.

3.2. Sistemas de monitorización adicionales y/o complementarios a los ya existentes

En este apartado se valoran las propuestas que realizan las empresas licitadoras sobre otros sistemas adicionales, complementarios y la descripción del plan de implantación de las mismas y si incluyen o no alguna herramienta para la medición de la experiencia de usuario en las aplicaciones.

AYESA propone la implantación de Centreon describiendo ciertas características de la misma pero sin identificar qué aportaciones haría o qué carencias completaría frente a la herramienta Zabbix. Aportan una planificación y cronograma de despliegue de la misma con una duración de 9 semanas. Para medir la experiencia de usuario proponen el uso de Selenium que permite grabar, editar y depurar casos de prueba para ejecutarse de forma automática e iterativa, también para generación de pruebas de regresión. No describen más al respecto sobre cómo estas pruebas podrían utilizarse para la medición ni hay ningún proyecto de implantación de esta, por lo que no se considera que la propuesta de esta herramienta sea completa.

La oferta de la UTE comienza con una propuesta de auditoría del estado de la actual herramienta Zabbix para proponer mejoras. Adicionalmente realizarán una integración con la herramienta utilizada en el iCenter para lograr también una monitorización externa a Red Corporativa de la Junta de Andalucía (RCJA en adelante). También proponen como mejora utilizar la base de datos de gestión de la configuración (CMDB en adelante) como herramienta para la gestión de la configuración estableciendo la integración con Zabbix y proponen desplegar una solución escalable a través de bien una monitorización distribuida a través de servidores

FIRMADO POR	RAFAEL AYERBE BERNAL	21/02/2023	PÁGINA 15/18
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ7XZH36MXFT7TQFRGSZ5CV2KL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



adicionales en sedes o en Delegaciones Territoriales (DDTT en adelante) y federada para hacer convivir la monitorización del iCenter centrada en los servicios que se ofrecen al ciudadano desde fuera de la RCJA con la propia de la CAPADR.

Describen un plan para el despliegue del nuevo modelo de monitorización de 9 semanas de duración, proponiendo la realización del mismo con un equipo externo al equipo base sin coste. Para la experiencia del usuario proponen la implantación de Prometheus y Grafana que son capaces de diagnosticar hasta cierta medida la misma. También proponen la implantación del paquete ELK (ElasticSearch, Logstash y Kibana) para facilitar en la explotación y revisión de logs creando cuadros de mandos con indicadores o recepción de alertas ante anomalías. Terminan la descripción de este apartado proponiendo Pentaho para el seguimiento de la disponibilidad de servicios y creación de cuadros de mandos normalizando la información desde diferentes orígenes de datos y obteniendo información visual de indicadores de disponibilidad, capacidad, funcionalidad, umbrales de ANS, etc.

La oferta presenta sistemas adicionales adecuados, con un plan de implantación incluyendo alguna herramienta para medición de experiencia de usuario en las aplicaciones, sin embargo es algo inferior a la propuesta de Fujitsu.

La oferta de FUJITSU tiene mucha similitud en muchos aspectos con la ofrecida por la UTE. Parte de la actual implantación de Zabbix como herramienta de monitorización y, conocedores del estado actual, proponen ciertas mejoras para ampliar funcionalidades.

Como herramientas adicionales a la solución Zabbix se proponen cuadros de mando para consolidar la información a nivel ejecutivo y evolucionar la gestión de la capacidad, monitorización de experiencia de usuario y análisis de logs.

Los proyectos de mejora complementarios ofertados son la implantación de Grafana para aportar una visión unificada del estado de los sistemas monitorizados; para la monitorización de la experiencia de usuario proponen monitorizar las transacciones sintéticas programando un bot que ejecute operativas que simulan el trabajo de un usuario proponiendo para aplicaciones como SGA captura, ADSG, visor SLFP, inscripción de un trámite en VEA,... Proponen implementar un servicio REST liviano para implementar casos de uso y probar todos los componentes de la arquitectura de una aplicación; análisis de logs mediante el despliegue de la Suite ELK para el análisis y correlación de información para identificar tendencias, cambios de comportamiento, lentitud en el servicio, errores en las aplicaciones... También proponen que el actual sistema de monitorización de infraestructuras externo se integre con la suite ELK para monitorizar no sólo la disponibilidad del servicio sino también métricas de tiempo de ejecución, etc.; por último, proponen la integración de Zabbix con CA Service Desk para mejorar tiempos y mediciones de resolución de incidencias.

Para la monitorización de indicadores clave de servicio y de negocio en tiempo real proponen la utilización de Pentaho. En concreto se proponen crear indicadores de disponibilidad de los activos, indicadores de capacidad y otros de tipo funcional, de coste y de fiabilidad.

La oferta de Fujitsu presenta sistemas adicionales adecuados, con un plan de implantación incluyendo alguna herramienta para medición de experiencia de usuario en las aplicaciones.

4. MEJORA SOBRE EL SOPORTE A LAS DELEGACIONES TERRITORIALES Y

CONTR 2022 823685

16/18

FIRMADO POR	RAFAEL AYERBE BERNAL	21/02/2023	PÁGINA 16/18
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ7XZH36MXFT7TQFRGSZ5CV2KL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



OTROS ÓRGANOS DIRECTIVOS ADSCRITOS A LA CONSEJERÍA.

Bajo este apartado se ha valorado la propuesta que han realizado las empresas de mejora sobre el modelo de organización y asistencia a las Delegaciones Territoriales y otros órganos directivos adscritos a la Consejería. Los aspectos sobre los que se ha realizado el estudio han sido el modelo de relación y su relación con el equipo base, el servicio de monitorización y guardias y los recursos humanos y materiales dedicados a esta mejora.

En la oferta de AYESA se desarrolla este apartado de forma muy breve y escueta. No se oferta ningún recurso adicional sino la asignación de dos recursos técnicos del propio equipo para seguimiento de incidencias y peticiones dedicando cada uno de ellos a Andalucía Oriental y Occidental. No se hace referencia tampoco a ningún tipo de soporte insitu y el modelo de relación se realizaría a través de las herramienta ServiceDesk y estableciendo estos dos técnicos como contacto directo. No se indica nada explícitamente sobre el soporte a otros órganos directivos.

La UTE desarrolla todos los aspectos de forma también breve, pero con mayor detalle. Se apoya en su centro remoto iCenter y relaciona el servicio a prestar con sus relaciones con el servicio de monitorización y guardias. Como recursos adicionales ofertan horas para cuando sea necesario la asistencia in situ haciendo uso de los técnicos que tienen desplegados en provincias y que prestan servicio a otras Consejerías, comprometiéndose a una respuesta presencial en menos de una hora. Presenta un modelo de relación adecuado con el equipo base, servicio de monitorización y con las guardias y además los recursos humanos y/o materiales aportados se considera idóneo, sin embargo, se echa en falta más detalle en la descripción de este punto.

La oferta de Fujitsu es la más completa ofreciendo un modelo de relación más adecuado con un rol de soporte sobre la figura de Coordinación, un equipo de atención prioritario formado por dos técnicos del equipo base, la generación de un plan de mantenimiento proactivo, la actualización de la integración en el sistema de monitorización y su integración con el servicio de guardias para hacer uso cuando sea necesario. También proponen la planificación de visitas periódicas presenciales por cuatrimestre. Por último, también ofrecen servicio de soporte in situ haciendo uso de una unidad de la compañía con un tiempo de respuesta en menos de dos horas. Completan su oferta indicando la generación de informes específicos de las actuaciones y un cuadro de mando en la herramienta Pentaho. Presenta un modelo de relación adecuado con el equipo base, servicio de monitorización y con las guardias y además los recursos humanos y/o materiales aportados se considera idóneo.

5. MEJORA SOBRE PRESTACIÓN DEL SERVICIO REALIZANDO UN PROYECTO PARA IMPLANTACIÓN Y CERTIFICACIÓN EN ISO/IEC 20000 DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y COMUNICACIONES DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA.

En este último apartado se estudian las mejoras sobre la prestación del conjunto de trabajos demandados y del que es objeto la presente licitación, solicitando un proyecto para la implantación y certificación en la norma ISO/IEC 20000. Se solicitaba en el PPT que el proyecto incluyese el análisis de los procesos a

FIRMADO POR	RAFAEL AYERBE BERNAL	21/02/2023	PÁGINA 17/18
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ7XZH36MXFT7TQFRGSZ5CV2KL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



implementar, su posterior implantación, trabajos de documentación, formación terminando con la certificación por un organismo acreditado pasando previamente por una auditoría interna.

Las tres empresas han ofertado esta mejora incluyendo todos los elementos demandados, los costes para la certificación por un Organismo acreditado por un período inicial de tres años y comprometiéndose por tanto a conseguir este extremo en un plazo máximo de 1 año.

Las diferencias en la valoración por tanto han versado en el propio proyecto de implantación y los recursos humanos y/o aportados que pasamos ahora a describir.

La empresa AYESA propone la participación de una experta en implantación apoyada por un grupo de expertos en sistemas de gestión (sin detallar porcentaje de participación ni número de efectivos asignados) y un grupo de 2-3 personas por cada tipo de proceso para la definición de estos. No queda claro si ese equipo es de la propia Ayesa o incluye el personal del equipo o de la Consejería. La descripción de las fases del proyecto parece adecuada, pero se ha formulado con poco nivel de detalle. La auditoría interna sería llevada a cabo por personal interno de Ayesa y la certificación final por una entidad certificadora acreditada por ENAC y con validez por tres años.

En la oferta de Fujitsu se ofrece la implantación completa incluyendo la certificación en un plazo máximo de 11 meses (aportando un cronograma). La metodología propuesta es de mejora continua PDCA y para la implantación proponen la participación de un consultor senior experto en sistemas de gestión de servicios, un director de proyecto y contará con la colaboración del responsable de calidad, un consultor de documentación, el jefe de proyecto y miembros del equipo base de forma puntual. El proyecto de implantación se describe con mayor nivel de detalle que en la oferta anterior. La auditoría interna también sería realizada por personal de Fujitsu y la auditoría de certificación por un organismo acreditado. Incluyen una fase de mantenimiento de la certificación con visitas periódicas anuales.

La mejor oferta en este caso viene de la mano de UTE. En este caso el aspecto diferenciador es la subcontratación de este proyecto con la empresa ASCENDIA, que ya ha colaborado en la implantación de la ISO 27001 en el Servicio de Informática a través de otro contrato con lo que son concedores del nivel de implantación previo de los procesos necesarios. Proponen la participación de consultores de ASCENDIA que permitan minimizar el porcentaje de participación del equipo base. La metodología que proponen es también PDCA y, por tanto, el proyecto de implantación es muy parecido al ofertado por FUJITSU, pero en este caso la descripción del mismo tiene mayor nivel de detalle. En este caso se comprometen a realizar el proyecto en 12 meses, aportando un cronograma de alto nivel. La auditoría previa sería realizada por personal de Ascendia y Consultoría S.L. y la de certificación por un organismo acreditado comprometiéndose también 3 jornadas de acompañamiento por parte de ambas empresas. Otra aportación sobre esta mejora son los servicios de soporte a partir del segundo año para el mantenimiento no sólo de la ISO 20000 sino también para la ISO 27001 y soporte también para el Esquema Nacional de Seguridad (ofertada también una implantación de certificación de nivel medio en el Esquema Nacional de Seguridad a través de una bolsa de horas).

FIRMADO POR	RAFAEL AYERBE BERNAL	21/02/2023	PÁGINA 18/18
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ7XZH36MXFT7TQFRGSZ5CV2KL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	