GESTIÓN DE LAS INFRAESTRUCTURAS TÉCNICAS INFORMÁTICAS SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN QUE LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES S.A PRESTA A VARIAS CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS PÚBLICOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Departamento:	Servicios TI
Tipo de documento:	Análisis de ofertas
Código:	EXPT23-00047
Categoría	*Uso Interno*
Edición:	0
Fecha:	01/03/24
N.º de Páginas:	1 de 26

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

INDICE

1 OBJETO 3
2 OFERTAS PRESENTADAS 3
3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA 3
4 ANALISIS DE LAS PROPUESTAS 3
4.1 Criterios de valoración por Juicio de Valor 3
4.2 Criterios de valoración 5
4.2.1 Periodo de recepción y transferencia del servicio. (5%) 5
4.2.2 Organización del servicio (5%) 5
4.2.3 Transformación y prestación del servicio (20%) 6
4.2.4 Mejoras de las líneas del servicio (20%) 7
5 VALORACIONES 9
5.1 E1: FUJITSU 9
5.1.1 Periodo de recepción y transferencia del servicio. (5%) 9
5.1.2 Organización del servicio (5%) 11
5.1.3 Transformación y prestación del servicio (20%) 15
5.1.4 Mejoras de las líneas del servicio (20%) 18
5.2 Resumen de valoración de ofertas 25

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

1 OBJETO

Este documento tiene por objeto realizar la evaluación de las ofertas presentadas del expediente de licitación Procedimiento Abierto SARA: **GESTIÓN DE LAS INFRAESTRUCTURAS TÉCNICAS INFORMÁTICAS SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN QUE LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES S.A PRESTA A VARIAS CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS PÚBLICOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA** (EXPT23-00047)

2 OFERTAS PRESENTADAS

A continuación, se relacionan las propuestas evaluadas, indicando para cada una la codificación utilizada en el presente documento para identificar cada propuesta individual.

Código	N.º	Empresa
E1	1	• FUTJISU

3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

[1] Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) del Expediente EXPT23-00047
[2] Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) del Expediente EXPT23-00047
[3] Memoria justificativa del gasto del Expediente EXPT23-00047

4 ANALISIS DE LAS PROPUESTAS

Se ha valorado 1 oferta presentada.
A continuación, se muestra el resultado de su análisis y las valoraciones realizadas.
Indicar que no ha sido necesario solicitar aclaraciones sobre la propuesta presentada.

4.1 Criterios de valoración por Juicio de Valor

Umbral mínimo de puntuación para continuar en el proceso selectivo: Sí.

Umbral mínimo de puntuación necesaria para continuar en el proceso selectivo: Si.
Se establece un umbral mínimo del 50% de la puntuación obtenida en el conjunto de los criterios cualitativos para continuar en el proceso selectivo (según artículos 145.2 y 146.3 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Publico).

Se requiere **un mínimo de 35 puntos** sobre los 50 posibles.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

Los criterios a valorar, agrupados por apartados, son los siguientes:

		Peso
Periodo de recepción y transferencia del servicio		**5%**
Periodo de recepción del servicio	50%	
Periodo de transferencia del servicio	50%	
Organización del Servicio		**5%**
Modelo organizativo	20%	
Actividades y Roles	60%	
Modelo de relación con la Oficina Técnica de Proyectos para cada una de las líneas del servicio	20%	
Transformación y prestación del servicio		**20%**
Modelo operativo de las líneas de gestión de la operación y de transición	80%	
Modelo operativo de soporte a la producción	20%	
Mejoras de las líneas del servicio		**20%**
Mejoras sobre la línea de gestión de la operación	20%	
Mejora sobre la línea de transición	30%	
Cuadro de mandos de seguimiento del servicio	50%	
TOTAL, PUNTOS		**50%**

Las puntuaciones técnicas estarán referidas al rango de 0 a 100 puntos, y posteriormente se aplicarán los pesos de cada criterio, lo cual nos dará la puntuación final del criterio correspondiente. Los cálculos realizados se han hecho sin despreciar ningún decimal, y para la representación gráfica de los valores obtenidos se han redondeado a la centésima.

El método de valoración para cada uno de los criterios y en sus diferentes contenidos se realizará acorde a la siguiente descripción.

PUNTUACIÓN	DESCRIPCIÓN
Se trata insuficientemente entre 0 y 25 puntos.	La exposición del objeto del criterio es insuficiente, realizando aportaciones de escaso valor.
Se trata suficientemente entre 26 y 50 puntos	La exposición del objeto del criterio es adecuada y realiza aportaciones interesantes sobre el criterio valorado.
Se trata notablemente entre 51 y 75 puntos.	La exposición y las aportaciones realizadas sobre el criterio valorado son notables.
Se trata sobresalientemente entre 76 y 100 puntos	Excelente la exposición del objetivo criterio, así como aportaciones de gran valor relativas al criterio analizado.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

4.2 Criterios de valoración

A continuación, se detallan cada uno de los subcriterios valorados en los apartados.

4.2.1 Periodo de recepción y transferencia del servicio. (5%)

El periodo de recepción tiene como principal objetivo adquirir el conocimiento necesario por parte del adjudicatario entrante para poder así realizar una prestación del servicio con garantías.

Por otro lado, el periodo de transferencia tiene como principal objetivo preparar, por parte del adjudicatario saliente, el correcto traspaso del servicio de producción y de soporte a la producción (servicios, infraestructuras, incidencias, documentación, tareas...) al adjudicatario entrante.

La duración máxima de cada uno de estos periodos se establece en 4 semanas.

4.2.1.1Periodo de recepción del servicio (50%)

- Descripción detallada de cómo se propone abordar este periodo incluyendo planificación con sus diferentes fases/hitos, actividades principales, recursos involucrados por cada línea de servicio del nuevo contrato, identificación de riesgos y factores críticos de éxito en dicho periodo. (30%)

- Definición detallada del procedimiento que contemple el traspaso ordenado de las diferentes tareas que se encuentren sin finalizar por parte del equipo saliente (PRO/SAP) teniendo presente el nuevo modelo de servicio (tickets operación, tickets transición, incidencias, problemas, documentación etc.). (30%)

- Lista de necesidades iniciales que considera el licitador deben ser previamente abordadas al inicio de este periodo (accesos instalaciones, servicios, documentación, infraestructuras. (20%)

- Propuesta de cómo se va a realizar seguimiento y control de esta fase con el objeto de garantizar que todas las actividades inicialmente previstas, así como las que pudieran surgir durante este periodo se cumplen en tiempo y con la calidad suficiente. (20%)

4.2.1.2Periodo de transferencia del servicio (50%)

- Descripción detallada del plan de devolución, por cada una de las líneas del servicio, incluyendo planificación con sus diferentes fases/hitos, actividades principales, recursos involucrados por cada línea de servicio, seguimiento y control del plan propuesto, identificación de riesgos y factores críticos de éxito en dicho periodo. (100%).

Este plan de devolución ha de ser entregado a SANDETEL con al menos 1 mes de antelación a la finalización del contrato del licitador saliente. La facturación del último mes del contrato quedará supeditada a la correcta recepción del servicio por parte de SANDETEL o la empresa que determine.

4.2.2 Organización del servicio (5%)

Descripción de la Organización del Servicio propuesto tanto, modelo de relación, gestión de la demanda, entregables, periodicidad.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

4.2.2.1Modelo organizativo (20%)

- Descripción detallada del modelo organizativo propuesto por el licitador para cada una de las líneas del servicio (operación, transición y SAP) teniendo en cuenta la separación de equipos indicadas en el pliego de prescripciones técnicas, definición de canales de comunicación con SANDETEL y otros proveedores (Vigilancia, Oficina de Proyectos, equipos de desarrollo…), flujos de trabajo e interlocutores, horario del servicio. (40%)

- Plan de gestión del conocimiento y programa de formación que tiene como objetivo evitar la creación de silos de conocimiento y promover la formación continua en nuevas tecnologías y se consideran de interés para el servicio. (30%)

- Mecanismo de Certificación para que los diferentes equipos técnicos adquieran el nivel de conocimiento y especialización necesarios. Este mecanismo abarca tanto aspectos técnicos como de gestión, y se aplica a los diferentes proyectos a los que SANDETEL presta servicio. (30%)

4.2.2.2Actividades y roles (60%)

- Descripción y detalle de los roles, sus actividades, áreas y competencias tanto a nivel de gestión como a nivel técnico. (50%)

- Descripción de forma detallada el modelo de relación, actividades, flujo de trabajo de cada línea del servicio con los procesos: (50%)
    - GINC/GPET (Gestión de incidencias y peticiones).
    - GCAP (Gestión de la capacidad).
    - GPRO (Gestión de problemas).
    - GCAM/GENT (Gestión del cambios, entregas y lanzamiento).
    - GDIS (Gestión de la disponibilidad).
    - GCON (Gestión de la continuidad).
    - GSEG (Gestión de la seguridad) y ENS (Esquema Nacional de Seguridad).

4.2.2.3Modelo de relación con la Oficina Técnica de Proyectos para cada una de las líneas del servicio. (20%)

- Descripción de un modelo de relación con la Oficina Técnica de Proyectos para cada una de las líneas del servicio para garantizar una comunicaciónón fluida entre ambos servicios y mejorando con ello la calidad del servicio prestado por ambas partes (100%)

4.2.3 Transformación y prestación del servicio (20%)

El licitador incluirá en la solución técnica una propuesta de “plan de transformación y prestación del servicio”, detallando los objetivos que se exponen a continuación, y cuyo fin último será máxima eficacia, eficiencia y flexibilidad ante las necesidades de SANDETEL.

4.2.3.1Modelo operativo de las líneas de gestión de la operación y de transición (80%)

- Plan de transformación al nuevo modelo de servicio, separando las actividades actuales de la línea de operación de las de transición. Debe contener tareas y actividades, recursos,

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

riesgos asociados, indicadores de éxito, planificación a nivel de hitos.

- Descripción detallada de los proyectos identificados en el Plan de transformación, incluyendo su duración y tasados en HBS.

- Presentación de un Plan de operación y mantenimiento con el objetivo de garantizar la prestación eficiente de servicios e infraestructuras. Detallará las actividades necesarias, cómo se llevarán a cabo y las métricas que se utilizarán para evaluar su ejecución en todos y cada uno de los sistemas.

- Descripción detallada del plan de mantenimiento preventivo, por proyectos, donde el licitante describirá como se realizarán las tareas mínimas solicitadas, con el objetivo principal de garantizar la continuidad operativa y la fiabilidad de los servicios existentes, minimizando la probabilidad de fallas y optimizando el rendimiento general de los sistemas.

- El plan de operación y mantenimiento por proyecto requerirá que el licitante describa cómo garantizará la disponibilidad constante y el rendimiento óptimo de los servicios y sistemas, asegurando su conformidad con los requisitos del negocio en términos de disponibilidad y rendimiento.

4.2.3.2Modelo operativo de soporte a la producción (SAP) (20%).

- Descripción del modelo de servicio de apoyo a la producción, como se realizará e implantarán los planes de mantenimiento operativo y preventivo en cada uno de los proyectos bajo esta modalidad y como se realizarán las tareas de seguimiento y control de dichos planes. (100%)

4.2.4 Mejoras de las líneas del servicio (20%)

El licitador incluirá en la solución técnica una propuesta de “plan de mejora del servicio”, dotando de los mecanismos y las herramientas tecnológicas que permitan una mejora de la eficiencia de las actividades que se prestan en las diferentes líneas del servicio, y faciliten la automatización de los trabajos, reduciendo así los esfuerzos necesarios para la prestación de los servicios

4.2.4.1Mejora sobre la línea de gestión de operación (20%)

- Presentar un ecosistema de herramientas, tecnologías, arquitecturas y procesos que posibiliten la consecución del objetivo planteado. (20%)

- La empresa adjudicataria propondrá las herramientas que estime oportunas para completar todas aquellas funcionalidades no cubiertas por las herramientas actuales de SANDETEL, y participará en la adaptación, configuración e implantación de las herramientas que proponga y se aprueben. (20%)

- Para medir la calidad de la propuesta el licitante presentará un modelo focalizado en reducir los tiempos de ejecución de las tareas operativas, tanto las solicitadas por los usuarios como las generadas por los diferentes planes de operación y mantenimiento, así como de las incidencias. (30%)

- Cuadro de mandos asociados a los planes de operación y mantenimiento y planes de mantenimiento que reflejen la actividad proactiva de la línea de operación. Se quiere agrupar toda la información a una granularidad mínima de ticket que refleje una actividad sobre un servidor particular. (30%)

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

4.2.4.2Mejora sobre la línea de transición (30%)

- Presentar un ecosistema de herramientas, tecnologías, arquitecturas y procesos que posibiliten la consecución del objetivo planteado. (5%)

- La empresa adjudicataria propondrá las herramientas que estime oportunas para completar todas aquellas funcionalidades no cubiertas por las herramientas actuales de SANDETEL, y participará en la adaptación, configuración e implantación de las herramientas que proponga y se aprueben. (10%)

- Presentar un plan de proyectos que considere necesario para evolucionar el servicio. Este plan establecerá el equipo de recursos técnicos necesarios para la ejecución de cada proyecto, tasado en HBS, que podrá ser sufragado en base a la provisión de recursos puestos a disposición del plan de mejora del servicio por parte de la empresa adjudicataria, y aquellos elementos transversales que considere críticos y/o necesarios para la consecución del objetivo. (30%)

- Para medir la calidad de la propuesta en cuanto a retorno de la inversión, el ofertante presentará un modelo de mejora de la eficiencia asociado a los proyectos y herramientas presentados en su oferta. La propuesta debe estar orientada a la mejora continua y/o ahorro en HBS en los diferentes elementos del catálogo de transición: coste de las tareas de construcción y de despliegues. (20%)

- Esta mejora de la eficiencia debe poder traducirse en la propuesta e implantación de nuevos indicadores que faciliten el seguimiento y control de la línea de transición del servicio. (5%)

- Cuadro de mandos asociados a las tareas del catálogo de construcción de plataformas y lanzamientos que reflejen la actividad de la línea de transición, expresada en HBS. Se quiere agrupar toda la información a una granularidad mínima de ticket que refleje una o varias tareas de catálogo. El cuadro de mandos debe reflejar los indicadores propuestos por el licitador para el seguimiento y control de esta línea. (30%)

4.2.4.3Cuadro de mandos seguimiento del servicio. (50%)

- Se requiere diseñar e implementar para SANDETEL un cuadro de mando que visualice la facturación y certificación de los servicios proporcionados por el adjudicatario. Este cuadro de mando se enfocará en las líneas de transición, distinguiendo claramente entre lanzamientos, construcción y operación. La información mostrada tendrá una granularidad a nivel de *tickets* relacionados con los diversos elementos del catálogo. Es fundamental que los datos estén continuamente actualizados para permitir un seguimiento exhaustivo y control de las actividades a lo largo de la duración del contrato. Además, SANDETEL tendrá acceso a estos datos y la capacidad de exportar informes y datos según su criterio. (100%)

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

5 VALORACIONES

5.1 E1: FUJITSU

5.1.1 Periodo de recepción y transferencia del servicio. (5%)

El periodo de recepción tiene como principal objetivo adquirir el conocimiento necesario por parte del adjudicatario entrante para poder así realizar una prestación del servicio con garantías.

Por otro lado, el periodo de transferencia tiene como principal objetivo preparar, por parte del adjudicatario saliente, el correcto traspaso del servicio de producción y de soporte a la producción (servicios, infraestructuras, incidencias, documentación, tareas...) al adjudicatario entrante.

La duración máxima de cada uno de estos periodos se establece en 4 semanas.

5.1.1.1Periodo de recepción del servicio (50%)

5.1.1.1.1 Descripción detallada de cómo se propone abordar este periodo incluyendo planificación con sus diferentes fases/hitos, actividades principales, recursos involucrados por cada línea de servicio del nuevo contrato, identificación de riesgos y factores críticos de éxito en dicho periodo. (30%)

Describe de forma excelente como se aborda este periodo, se distingue por su planificación detallada, donde se especifica para cada una de las fases sus actividades específicas a realizar, su alcance, recursos involucrados para cada línea de servicio, los hitos y entregables, así como un análisis de los riesgos/mitigaciones y factores críticos de éxito.

Además, se designa un responsable de la recepción para supervisar y gestionar este periodo e ir informando a SANDETEL de la evolución de este periodo.

Puntuación 0-100: 100

5.1.1.1.2 Definición detallada del procedimiento que contemple el traspaso ordenado de las diferentes tareas que se encuentren sin finalizar por parte del equipo saliente (PRO/SAP) teniendo presente el nuevo modelo de servicio (tickets operación, tickets transición, incidencias, problemas, documentación etc.). (30%)

Se destaca de manera excelente la descripción de la adaptación de cada línea del servicio saliente al nuevo modelo propuesto. En el caso del servicio PRO, se procede a la separación de las actividades actuales, asignándolas a las nuevas líneas de servicio, ITOM y Transición. Se realiza una desagregación de los técnicos de PRO según las nuevas líneas de servicio, llevando a cabo un análisis detallado de las actividades de PRO que aún no han concluido y asociándolas a las nuevas líneas. Se utiliza el respaldo de herramientas como *PowerBI* y *Kanban* para facilitar este proceso, así como para el traspaso de conocimiento.

En cuanto al servicio SAP, al ser el actual prestatario, se asegura la continuidad del servicio y de sus actividades. Cada coordinador SAP se encargará de recopilar y organizar toda la documentación del proyecto, con el objetivo de analizar su estado y detectar posibles deficiencias. Esto permitirá adecuar la documentación a la realidad del servicio y además llevar a cabo una transferencia de conocimiento efectiva a los nuevos miembros que se incorporen en ese proyecto específico.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

Por último, en el caso de ITOM y Transición, los coordinadores realizarán un análisis detallado y una separación de la documentación con base en las nuevas líneas de servicio. En caso de no existir dicha documentación, se llevará a cabo su creación durante la fase de prestación establecida. Se destaca de manera excepcional la descripción de la adaptación de cada línea de servicio saliente al nuevo modelo propuesto.

Puntuación 0-100: 100

5.1.1.1.3 Lista de necesidades iniciales que considera el licitador deben ser previamente abordadas al inicio de este periodo (accesos instalaciones, servicios, documentación, infraestructuras. (20%)

Se destaca de manera excelente la descripción la lista de necesidades básicas necesarias para que el licitador pueda abordar este periodo con garantías: accesos dispositivos, red, seguridad, credenciales, documentación, móvil, portátiles...

Implantación de ***Fujitsu Cyclops*** como mejora a las actuales VPN y de este modo para dotar de acceso seguro a las conexiones de sus técnicos con los sistemas e infraestructuras objeto de la licitación.

Puntuación 0-100: 100

5.1.1.1.4 Propuesta de cómo se va a realizar seguimiento y control de esta fase con el objeto de garantizar que todas las actividades inicialmente previstas, así como las que pudieran surgir durante este periodo se cumplen en tiempo y con la calidad suficiente. (20%)

Se presenta de forma excelente el seguimiento y control de este periodo. Para ello propone la creación de un comité de control y seguimiento de recepción del servicio entre SANDETEL y el proveedor. Proporciona una lista de los integrantes y roles por parte de este, así como las tareas asignadas a cada uno de dichos roles.

Además, se propone la creación subcomités específicos para abordar las particularidades de cada una de las líneas del servicio sin aportar muchos detalles de cómo hacerlo, alcance, integrantes, solo a nivel teórico.

Se adopta como metodología de trabajo, para este periodo, PRINCE 2, se establecen KPI mínimos y se emplea como herramienta gratuita, para el seguimiento y control de estos, One Page Proyect Manager.

Puntuación 0-100: 85

Valoración Subcriterio: 48,50 de 50

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

5.1.1.2 Periodo de transferencia del servicio (50%)

5.1.1.2.1 Descripción detallada del plan de devolución, por cada una de las líneas del servicio, incluyendo planificación con sus diferentes fases/hitos, actividades principales, recursos involucrados por cada línea de servicio, seguimiento y control del plan propuesto, identificación de riesgos y factores críticos de éxito en dicho periodo. (100%).

Se presenta de manera excelente el periodo de transferencia del servicio, estructurado en 4 fases: Preparatoria, Transferencia de Conocimiento, Transferencia Operativa y Cierre. Para cada fase y línea del servicio, se detallan las actividades principales, el alcance, los recursos implicados, la gestión de conflictos, así como los hitos y entregables. Se abordan de manera completa los riesgos identificados, estrategias de mitigación, factores críticos de éxito y el proceso ordenado de traspaso.

Es importante resaltar la fase de cierre, una etapa crucial que abarca dos meses sin coste para SANDETEL y se divide en dos subfases. La primera, denominada **Colaboración**, implica que el proveedor saliente colaborará con el entrante, manteniendo el Comité de Devolución como canalizador de las peticiones. La segunda subfase, **Dudas**, ofrece colaboración para resolver cualquier pregunta, gestionada por el responsable de la devolución, quien recibirá solicitudes por correo electrónico, comprometiéndose a responder en un plazo máximo de 24 horas.

Se destaca la entrega del Plan de Devolución seis meses antes de la finalización del contrato actual. El responsable de la devolución del servicio supervisa el progreso del plan, gestionar conflictos, presentar informes de evolución de actividades, tareas y riesgos dentro de su ámbito de responsabilidad.

Además, se ofrece la duplicación del periodo de garantías establecido en el Pliego sin coste adicional, permitiendo actuaciones tanto en horario normal como extendido para la resolución eficiente de incidencias o degradación del servicio entregado. Se detallan los riesgos específicos de esta propuesta y las estrategias de mitigación asociadas.

Puntuación 0-100: 100

Valoración Subcriterio: 50 de 50

Valoración Criterio: 4,93 de 5

5.1.2 Organización del servicio (5%)

Descripción de la Organización del Servicio propuesto tanto, modelo de relación, gestión de la demanda, entregables, periodicidad.

5.1.2.1Modelo organizativo (20%)

5.1.2.1.1 Descripción detallada del modelo organizativo propuesto por el licitador para cada una de las líneas del servicio (operación, transición y SAP) teniendo en cuenta la separación de equipos indicadas en el pliego de prescripciones técnicas, definición de canales de comunicación con SANDETEL y otros proveedores (Vigilancia, Oficina de Proyectos, equipos de desarrollo…), flujos de trabajo e interlocutores, horario del servicio. (40%)

La presentación de la organización del servicio propuesto por el proveedor, para cada línea, destaca de manera excelente. Se ofrece una estructura organizativa detallada, esbozando la correlación entre los responsables y equipos de cada línea. Además de los roles solicitados en el pliego, el

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

proveedor incorpora el rol estratégico de CTO, cuyo propósito es apoyar a SANDETEL en su visión tecnológica y de negocio.

Se establecen canales de comunicación de forma, tanto síncronos como asíncronos, así como el flujo de trabajo sin detallar la implicación de otros proveedores para las líneas de servicio, así como los interlocutores, junto con los horarios de servicio y los equipos de guardia.

En la línea de ITOM, se organiza por áreas tecnológicas, lideradas por coordinadores tecnológicos y gestionadas por Coordinadores de Producción, actuando estos como interlocutores con Explotación SANDETEL. Además, se establece un equipo de guardia de Nivel 2 Operación compuesto por dos técnicos de ITOM.

La línea SAP, compuesta por perfiles tecnológicos con dedicación exclusiva al organismo correspondiente, se coordina mediante un Coordinador de Operación, encargado de gestionar la demanda entrante y planificar los trabajos técnicos.

La línea de Transición, dirigida por el Coordinador de Transición, cuenta con un equipo técnico responsable de ejecutar cambios significativos. Está estructurada por áreas tecnológicas y coordinada por un Coordinador tecnológico. Además, dispone de un servicio de guardias 24x7 con dos técnicos asignados a esta línea de servicio. Se propone la dedicación de técnicos con perfiles específicos, asignados temporalmente a proyectos especiales, para ofrecer un servicio más flexible y ágil, adaptándose a las necesidades de SANDETEL

Adicionalmente, se incluyen equipos y perfiles horizontales, como el Equipo de Centro de Control de Servicios, que integra al responsable de seguridad y mejora continua, al responsable de documentación, al Equipo de Nivel 1 y SPOC y al responsable de transformación, automatización y Seguridad.

Puntuación 0-100: 100

5.1.2.1.2 Plan de gestión del conocimiento y programa de formación que tiene como objetivo evitar la creación de silos de conocimiento y promover la formación continua en nuevas tecnologías y se consideran de interés para el servicio. (30%)

Presenta un plan de gestión de conocimiento de forma detallada y sobresaliente indicando flujo de gestión documental, líneas del servicio afectadas, organización y categorización de la documentación y su contenido, así como establecimiento de un plan de gestión del conocimiento. Se informan de los principales problemas en cuanto a la gestión de la documentación y se propone la aplicación de una política de gestión documental basada en la a ISO 30301:2015 y sustentada en una herramienta como Confluence que SANDETEL ya dispone. Se propone la inclusión del rol de responsable de documentación y proponer un plan de mejora de la documentación con la participación de los diferentes actores normalmente involucrados.

Para mejorar la categorización y contenido de la documentación se propone de forma excelente establecer 4 niveles: Políticas, Normas, Procesos y Procedimientos e Instrucciones y guías de trabajo. Además, se establece un flujo de gestión documental para definir y aprobar, así como establecer un ciclo de vida para la documentación.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

En la fase de transición del servicio se propone abordar una serie de mejoraras en base como establecer estructuras de carpetas y espacio de trabajo. Se propone tomar como referencia la definición de metadatos bajo la norma ISO 15836/2003 y su clasificación para el gestor documental (Confluence) en tres bloques: diferentes tipos de metadatos como administrativos, estructurales y descriptivos.

Presentan un plan de formación muy completo y detallado, adaptado de manera sobresaliente a un ciclo de mejora continua. Este programa se enfoca en las siguientes etapas: Evaluación de las capacidades necesarias, evaluación de competencias tanto a nivel individual como del equipo, e identificación para así poder llevar a cabo la asignación de acciones formativas. Además, cuentan con un catálogo de formación práctica disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Ofrecen formación oficial de fabricantes y certificaciones, comprometiéndose a certificar al menos a nivel intermedio a seis técnicos en tecnologías/metodologías relacionadas con el servicio.

Para la supervisión y control de la formación, el proveedor establece un registro interno para los equipos de cada línea de servicio. Este registro documentará cada acción formativa, especificando la modalidad, el cómputo en horas, entre otros detalles relevantes. Este registro será enviado a SANDETEL para su verificación, además de que el proveedor evaluará la calidad de la formación. Como parte de la propuesta, se presenta una tabla que detalla el Área formativa, los Cursos y las Horas asignadas, alineándose con el modelo de servicio solicitado en cada una de las líneas del servicio.

Adicionalmente, el proveedor se compromete a llevar a cabo sesiones de transferencia y concienciación. Se propone la asignación de una bolsa de 40 horas anuales para la realización de sesiones de transferencia tecnológica (ToI), dirigidas tanto a los servicios actuales como a los futuros. Los detalles, fechas y niveles de especialización se acordarán previamente con SANDETEL. Estas actividades incluirán análisis de tendencias tecnológicas para respaldar las iniciativas de negocio y facilitar la adopción sostenida de la tecnología en SANDETEL

Puntuación 0-100: 100

5.1.2.1.3 Mecanismo de Certificación para que los diferentes equipos técnicos adquieran el nivel de conocimiento y especialización necesarios. Este mecanismo abarca tanto aspectos técnicos como de gestión, y se aplica a los diferentes proyectos a los que SANDETEL presta servicio. (30%)

La explicación del mecanismo de certificación se presenta de manera notable, sin entrar en un detalle exhaustivo. Se divide en varias fases clave: selección del técnico, acogida, formación, iniciación (donde el técnico adquiere los conocimientos esenciales sobre procedimientos y el uso de herramientas) y adecuación técnica. Se proporciona una visión general de las acciones realizadas en cada fase. Además, se destaca que, para garantizar la eficacia de este mecanismo, se establecen criterios específicos que el personal debe comprender, incluyendo el modelo de relación, procesos, herramientas, servicios y tareas. Aunque no se detalla de manera explícita cómo se valida que el técnico supera este proceso.

Puntuación 0-100: 75

Valoración Subcriterio: 18,50 de 20

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

5.1.2.2Actividades y roles (60%)

5.1.2.2.1 Descripción y detalle de los roles, sus actividades, áreas y competencias tanto a nivel de gestión como a nivel técnico. (25%)

Hacen una descripción sobresaliente y con alto nivel de detalle sobre los equipos que forman parte del servicio, sus competencias y actividades:

1. Equipo de Gobierno: representado por responsable del servicio y coordinador del servicio y propone incorporar el rol de Chief Technology (CTO). Indican las principales competencias e interlocuciones de cada rol, siendo el CTO para acompañar a SANDETEL en su desarrollo tecnológico.
2. ITOM estará adscrito al RIM SANDETEL. Coordinador de Operación, Técnicos Operación N2 y técnicos del CPD. Se incluye para cada uno de ellos sus roles, actividades principales e interlocución para el coordinador de Operación.
3. Transición estará adscrito al RIM SANDETEL. coordinador de transición, técnicos transición. Se incluye para cada uno de ellos sus roles, actividades principales e interlocución para el coordinador de transición.

Además, se incluyen equipos horizontales que apoyan al servicio: Centro de control de servicios, técnicos N1 y SPOC, Coordinador tecnológico (líder de un área tecnológica y forma parte del CSS.), responsable de transformación del servicio, responsable de automatización, responsable de seguridad. Para todos se indica de forma detallada su actividades y competencias dentro del servicio.

Puntuación 0-100: 100

5.1.2.2.2 Descripción de forma detallada el modelo de relación, actividades, flujo de trabajo de cada línea del servicio con los procesos: (25%)

- GINC/GPET (Gestión de incidencias y peticiones).
- GCAP (Gestión de la capacidad).
- GPRO (Gestión de problemas).
- GCAM/GENT (Gestión del cambios, entregas y lanzamiento).
- GDIS (Gestión de la disponibilidad).
- GCON (Gestión de la continuidad).
- GSEG (Gestión de la seguridad) y ENS (Esquema Nacional de Seguridad).

Conocimiento del servicio en el desarrollo de los procesos ITIL excelente. Buena orientación de los procesos GINC, GCAP, GPRO, GCAM, GENT, GDIS, GCONT, GSEG. Se aporta a la explicación de los procesos, flujos de trabajo y actividad con los responsables de las mismas diferenciado aquellos procesos relacionados más directamente con la línea de operación y de transición. Por cada proceso se hace entrega de un esquema muy detallado donde se observan las actividades, actores, salida de cada proceso y flujo.

Puntuación 0-100: 100

Valoración Subcriterio: 60 de 60

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

5.1.2.3 Modelo de relación con la Oficina técnica de proyectos para cada una de las líneas del servicio (20%)

5.1.2.3.1 Descripción de un modelo de relación con la Oficina Técnica de Proyectos para cada una de las líneas del servicio para garantizar una comunicación fluida entre ambos servicios y mejorando con ello la calidad del servicio prestado por ambas partes. (100%)

Se identifican las deficiencias actuales en el modelo de relación de ambos servicios de forma notable y se realizan indicaciones detalladas para solventarlas y que la relación entre ambos servicios sea un aspecto clave para el éxito de los proyectos de forma sobresaliente: involucrar en fases tempranas de la entrega de un proyecto al servicio ITOM, extender las buenas prácticas implantadas a todos los servicios, designación y definición de interlocutores únicos para agilizar la comunicación y coordinación, unificar la información de catalogo en una única herramienta y de esta forma tener una visión completa del ciclo de vida del proyecto.

Para la línea de ITOM se indica que el modelo de relación con la OTP, basado principalmente en la herramienta de gestión de incidencias y peticiones y escalados es ineficiente y propone un modelo más colaborativo indicando roles participantes, competencias, flujos y canales de comunicación y su relación con los procesos de SANDETEL

Para la línea de Transición se indica que el flujo de la demanda se debe realizar a través de la herramienta de gestión de proyectos (JIRA) con el objeto de tener una visión completa de los costes del proyecto y de las actividades/paquetes de cada uno de ellos. Se especifican los roles y actividades participantes, procesos implicados, así como flujos y canales de comunicación.

Mediante gráfico de detalla de forma clara y concisa las competencias de cada uno de los equipos participantes en cada entorno en base a tipo de petición/RFC.

La línea de soporte a la producción se indica como proceder en caso de existir un proceso de gestión de cambios en el organismo, roles, flujos de comunicación, riesgos asociados, factores de éxito y KPI.

Puntuación 0-100: 100

Valoración Subcriterio: 20 de 20

Valoración Criterio: 4,93 de 5

5.1.3 Transformación y prestación del servicio (20%)

El licitador incluirá en la solución técnica una propuesta de “plan de transformación y prestación del servicio”, detallando los objetivos que se exponen a continuación, y cuyo fin último será máxima eficacia, eficiencia y flexibilidad ante las necesidades de SANDETEL.

5.1.3.1 Modelo operativo de las líneas de gestión de la operación y de transición (80%)

5.1.3.1.1 Plan de transformación al nuevo modelo de servicio, separando las actividades actuales de la línea de operación de las de transición. Debe contener tareas y actividades, recursos, riesgos asociados, indicadores de éxito, planificación a nivel de hitos. (20%)

Se valora de manera sobresaliente el plan de transformación propuesto para la implementación del nuevo modelo de servicio, distinguiendo claramente las actividades de operación y transición. La

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

planificación es detallada, abarcando actividades específicas, tareas asignadas, equipos de trabajo involucrados, roles y entregables, así como la identificación de riesgos y factores críticos de éxito.

Es relevante destacar las actividades contempladas en el plan, como la revisión del BDI, el análisis de los catálogos de peticiones de operación, la construcción y el lanzamiento. Se lleva a cabo una revisión y alineación de estos con el catálogo de peticiones de SANDETEL se revisa la documentación para adaptarla al nuevo modelo propuesto, se realiza la adaptación a los procesos de SANDETEL y se implementan las herramientas y automatismos necesarios. Además, se incluye la separación del equipo actual de PRO y su reorganización bajo el nuevo modelo, una propuesta de mejora para el servicio 24x7, así como la introducción de un foro de seguimiento semanal para analizar el progreso del plan de transformación y la implementación de KPI para su medición.

El licitante propone que el actual equipo SQUAD sea inicialmente el equipo de transición debido a la naturaleza de los trabajos que han realizado hasta la fecha. Otra propuesta interesante es evolucionar hacia un modelo de mayor madurez en la segunda fase del contrato, alineándolo con los requisitos de ADA

Puntuación 0-100: 100

5.1.3.1.2 Descripción detallada de los proyectos identificados en el Plan de transformación, incluyendo su duración y tasados en HBS. (20%).

Se describe de forma detallada y excepcional cada uno de los proyectos considerados necesarios para realizar con éxito el Plan de transformación propuesto. En cada uno de estos proyectos se indica de forma destallada: Nombre y codificación del proyecto, situación inicial, propuesta de mejora, si es necesario o no licenciamiento, roadmap, impacto y contribución y KPI para su medición. Se indica sus HBS y su duración en semanas.

A destacar, de los 8 proyectos propuestos, **TRANSF-003 SAnDOT**: Sistema Avanzado de gestión de la Demanda de Operación y Transición, **TRANSF-004 FOPLAN**: Herramienta planificación Actividades de Fábrica etc.

Puntuación 0-100: 100

5.1.3.1.3 Presentación de un Plan de operación y mantenimiento con el objetivo de garantizar la prestación eficiente de servicios e infraestructuras. Detallará las actividades necesarias, cómo se llevarán a cabo y las métricas que se utilizarán para evaluar su ejecución en todos y cada uno de los sistemas (20%).

Se presenta de manera excelente el plan de mantenimiento y operación para el servicio, detallando minuciosamente las actividades en la fábrica y en el contacto, así como los flujos de trabajo y el modelo operativo tanto de contacto como de flujo, incluyendo las tareas de monitorización proactiva. Se proporciona una descripción detallada de las herramientas propuestas por el proveedor del servicio, especificando la función de cada una de ellas. Además, se proponen KPI para medir el servicio, la elaboración de informes y la identificación de hitos clave.

La propuesta incluye la evolución y mejora de los actuales Planes de Operación y Mantenimiento, así como el fortalecimiento del servicio de gestión de incidencias y peticiones para alcanzar un nivel de madurez que permita el seguimiento, control e implementación de mejoras en la operación

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

diaria. Para lograrlo, se emplean 10 técnicas destinadas a asegurar de manera proactiva el nivel de madurez de los servicios de operación, minimizando riesgos. Entre las técnicas propuestas se encuentran la Ingeniería de Métodos, el Aseguramiento de la Operación, la generación de evidencias y la medición del trabajo.

En el marco de estas mejoras, se plantean dos proyectos clave: OPE-004, dedicado a la implantación de una herramienta de monitorización sintética, y OPE-005, centrado en la auto remediación de eventos de monitorización.

Puntuación 0-100: 100

5.1.3.1.4 Descripción detallada del plan de mantenimiento preventivo, por proyectos, donde el licitante describirá como se realizarán las tareas mínimas solicitadas, con el objetivo principal de garantizar la continuidad operativa y la fiabilidad de los servicios existentes, minimizando la probabilidad de fallas y optimizando el rendimiento general de los sistemas (20%).

Presenta un Plan de Mantenimiento Preventivo presentado de forma sobresaliente donde se detallan las tecnologías, actividades y su periodicidad, actividades previamente definidas en el Plan de Operación y Mantenimiento, todas las tareas necesarias y definición de KPI para asegurar proactivamente los niveles de servicio, informes de seguimiento e hitos, gestión de la disponibilidad y continuidad de las infraestructuras y sistemas de información con un rendimiento optimizado. Aplicable a cada uno de los proyectos a los que SANDETEL presta servicio.

La gestión de dicho plan recae en el centro de control del servicio, que dispondrá de los mecanismos necesarios para su seguimiento y control. El plan se estructura en base los siguientes elementos: proyectos, plataformas, tecnologías, nivel de servicio, actividades documentos y registros.

Se propone una categorización de plataformas en base a la periodicidad con la que se van a realizar las actividades en base a la criticidad de la plataforma-proyecto y las herramientas necesarias para llevarlo a cabo realizando planificación, seguimiento y control de las actividades: *ITSM, FOPLAN*, *FUPIO*, *SanDOT* etc.

Puntuación 0-100: 100

5.1.3.1.5 El plan de operación y mantenimiento por proyecto requerirá que el licitante describa cómo garantizará la disponibilidad constante y el rendimiento óptimo de los servicios y sistemas, asegurando su conformidad con los requisitos del negocio en términos de disponibilidad y rendimiento (20%).

Propone, a partir del Plan de Operación y Mantenimiento, la implementación de una serie de actividades orientadas a asegurar no solo la disponibilidad y rendimiento óptimo de las infraestructuras, sino también ampliando el alcance con una perspectiva centrada en usuarios y objetivos de negocio. Para ello, plantea el uso de la plataforma de Observabilidad integrada con la herramienta de monitorización, usados por el servicio Vigilancia SANDETEL y el uso de herramientas *opensource* como *Grafana* y *ELK Stack* y dar así respuesta a los diferentes tipos de perfiles: negocio, operaciones y desarrollo.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

Presenta un caso de uso de la plataforma de observabilidad correspondiente al Correo Corporativo JdA en el cual demuestran las bondades de dicha integración.

Aunque la propuesta realizada es sobresaliente e interesante, no queda claras las actividades, alcance final, propiedad de *ELK* y *Grafana* y el papel del proveedor dentro de esta propuesta.

Puntuación 0-100: 90

Valoración Subcriterio: 78,40 de 80

5.1.3.2Modelo operativo de soporte a la producción (SAP) (20%).

5.1.3.2.1 Descripción del modelo de servicio de apoyo a la producción, como se realizará e implantarán los planes de mantenimiento operativo y preventivo en cada uno de los proyectos bajo esta modalidad y como se realizarán las tareas de seguimiento y control de dichos planes. (100%)

Se describe de manera excelente el servicio de soporte a la producción, identificando roles y competencias, servicio de guardias para aquellos organismos que lo soliciten, así como detallando los planes de mantenimiento operativo y preventivo para cada proyecto, implementando los planes previamente propuestos. Para llevar a cabo este proceso, se constituirá un equipo de trabajo encargado de analizar y evaluar el grado de madurez del organismo en términos de procesos e infraestructuras, identificando riesgos y, con base en estos datos recopilados, elaborará planes adecuados a las necesidades específicas de cada organismo.

Una vez que estos planes sean aprobados, se llevará a cabo la programación de los mantenimientos, la asignación y capacitación del equipo, la planificación, el seguimiento y control, así como el registro y documentación, haciendo uso de las herramientas especificadas en el proyecto TRANSF-004 en caso de que el organismo no disponga de ninguna. Se entrega una planificación detallada para el proceso de implementación de los planes de operación y mantenimiento preventivo, en la cual se detallan las actividades a realizar y su duración semanal. Cada una de estas actividades está descrita de manera excelente.

Puntuación 0-100: 100

Valoración Subcriterio: 20 de 20

Valoración Criterio: 19,68 de 20

5.1.4 Mejoras de las líneas del servicio (20%)

El licitador incluirá en la solución técnica una propuesta de “plan de mejora del servicio”, dotando de los mecanismos y las herramientas tecnológicas que permitan una mejora de la eficiencia de las actividades que se prestan en las diferentes líneas del servicio, y faciliten la automatización de los trabajos, reduciendo así los esfuerzos necesarios para la prestación de los servicios

5.1.4.1Mejora sobre la línea de gestión de operación (20%)

5.1.4.1.1 Presentar un ecosistema de herramientas, tecnologías, arquitecturas y procesos que posibiliten la consecución del objetivo planteado. (20%)

Presentan un esquema muy detallado con las distintas herramientas de uso actual, arquitecturas y tecnologías, así como su relación con los procesos y los diferentes problemas, centrados

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

principalmente en la línea de operación. Se describe de forma sobresaliente las principales herramientas de uso habitual ya sea de forma directa o indirecta por el equipo de operación y se proponen herramientas adicionales con el fin de complementarlas como *SAnDOT* para la unificación de las herramientas *ITSM*, potenciar el uso de *RunDesk* para los procesos de automatización de la operación, evolución de la BDI con foco en la automatización de CIs mediante el uso de *OCS Inventory* y *CMDBuild*, unificación de repositorios de código, de documentación mediante *Confluence*, PILAR para el análisis de riesgos y automatización de captura de datos para la gestión de la capacidad en *PowerBI* y el uso de *Rundesk* para la extracción de datos de forma automatizada.

Como mejora para el proceso de gestión de la disponibilidad, eventos y seguridad propone aplicar técnicas predictivas sobre los logs de las infraestructuras a modo de identificación temprana de alertas. Para ello propone el uso de ELK para el tratamiento y búsqueda de patrones de forma automática.

La propuesta realizada responde de forma sobresaliente a la solicitud de presentar un ecosistema de herramientas, tecnologías, arquitecturas y procesos para la línea de operación.

Puntuación 0-100: 100

5.1.4.1.2 La empresa adjudicataria propondrá las herramientas que estime oportunas para completar todas aquellas funcionalidades no cubiertas por las herramientas actuales de SANDETEL, y participará en la adaptación, configuración e implantación de las herramientas que proponga y se aprueben. (20%)

En el apartado anterior, 5.1.4.11, el licitante ha presentado de forma sobresaliente las herramientas complementarias de aquellas funcionalidades que consideran no cubren las actuales: *SanDOT, PILAR, OCS Inventory y CMDBuild...* y además aporta un conjunto de proyectos dedicados a adaptar las herramientas presentas o nuevas y su puesta en marcha.

Cada uno de los seis proyectos propuestos está detalladamente descrito de manera excepcional, abordando la situación inicial, la propuesta de mejora, la existencia de licenciamiento, el *roadmap*, el impacto y la contribución al proyecto, los perfiles necesarios, la cuantificación en HBS y la duración en semanas, así como los KPI para medir su eficiencia y calidad.

Puntuación 0-100: 100

5.1.4.1.3 Para medir la calidad de la propuesta el licitante presentará un modelo focalizado en reducir los tiempos de ejecución de las tareas operativas, tanto las solicitadas por los usuarios como las generadas por los diferentes planes de operación y mantenimiento, así como de las incidencias. (30%)

El proveedor presenta un modelo propio enfocado en la reducción y optimización de actividades, respaldado por la metodología D2A (*Demand to Automate*). La metodología consta de cuatro fases cíclicas: identificación de la demanda, colaboración, implementación y monitorización y mejora continua. Destaca por su enfoque en la demanda, la colaboración activa entre los interesados del negocio y la implementación realista y medible de la automatización. Se propone *Semantic Versioning 2.0.0* para la gestión de versiones. La monitorización del rendimiento y ajustes oportunos están contemplados, y se sugiere la creación de paneles de control para análisis de datos.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

El proveedor propone una metodología centrada en la creación de catálogos de consumo y la automatización de actividades para habilitar el autoservicio de los usuarios. Enfocado en la modernización del modelo operativo, el enfoque busca introducir operaciones eficientes y *workflows* automatizados, incorporando gradualmente peticiones de "fábrica". Se destaca la importancia de un análisis periódico para identificar y abordar las necesidades de mejora, abarcando tanto las demandas de SANDETEL como las incidencias derivadas, con el objetivo de reducir tiempos de ejecución de tareas operativas y mejorar la eficiencia global.

El plan incluye dos categorías de actividades: las de contacto, potencian el autoservicio de peticiones de usuario y generan automatismos para incidentes, y las de fábrica, orientadas a optimizar los planes de operación y mantenimiento. Se proponen proyectos específicos para la automatización de diversas actividades. La implementación de estas iniciativas se espera que genere beneficios como una gestión más eficiente en los tickets, reducción de tiempos de resolución de incidencias, mayor satisfacción del cliente y una disminución de costos.

De cara a la automatización se propone acometer 4 proyecto de automatización, donde para cada uno se detallan de manera excepcional, la situación inicial, la propuesta de mejora, la existencia de licenciamiento, el roadmap, el impacto y la contribución al proyecto, los perfiles necesarios, la cuantificación en HBS y la duración en semanas, así como los KPI para medir su eficiencia y calidad.

Se detallan los riesgos y factores críticos de éxito y se proponen una serie de indicadores de seguimiento para medir la eficiencia y calidad de la propuesta realizada.

La propuesta se considera sobresaliente al proporcionar un sólido marco para la automatización continua y la mejora operativa. No solo ofrece un mayor control operativo, sino que también facilita poder delegar actividades a terceros a medida que se incrementa la automatización de procesos.

Puntuación 0-100: 100

5.1.4.1.4 Cuadro de mandos asociados a los planes de operación y mantenimiento y planes de mantenimiento que reflejen la actividad proactiva de la línea de operación. Se quiere agrupar toda la información a una granularidad mínima de ticket que refleje una actividad sobre un servidor particular. (30%)

El servicio actual cuenta con cuadros de mando para el servicio de PRO que registran diversas volumetrías. La propuesta destaca el uso sobresaliente de *PowerBI* como herramienta principal, detallando los cuadros de mando a mejorar o implementar para esta línea de servicio.

En cuanto al cuadro de mandos de gestión del servicio de operación, se especifica el objetivo, indicadores, fuentes de datos y herramientas base (*PowerBI e ITSM SAnDOT*). Para el cuadro de mandos de aseguramiento de la operación, se detallan los objetivos, indicadores, fuentes de datos y herramientas base (*PowerBI y FOPLAN*). También se incluyen cuadros de mando para inventarios de activos, operación automatizada y experiencia de usuarios, utilizando herramientas como *Centreon, ELK* y monitorización sintética, cuadros de mando de automatización...
La propuesta se caracteriza por su enfoque integral y detallado en la implementación de cuadros de mando de cara a mejorar la eficiencia y gestión del servicio de forma sobresaliente.

Puntuación 0-100: 100

Valoración Subcriterio: 20 de 20

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

5.1.4.2Mejora sobre la línea de transición (30%)

5.1.4.2.1 Presentar un ecosistema de herramientas, tecnologías, arquitecturas y procesos que posibiliten la consecución del objetivo planteado. (5%)

Presenta un esquema muy detallado con las distintas herramientas de uso actual, arquitecturas y tecnologías, así como su relación con los procesos y los diferentes problemas, centrados principalmente en la línea de transición, como son Gestión de Cambios, Gestión de Entregas, Gestión del Conocimientos.

Se describe de forma sobresaliente las principales herramientas de uso habitual ya sea de forma directa o indirecta por el equipo de transición y se propone herramientas adicionales con el fin de complementarlas como *SAnDOT* para la unificación de las herramientas ITSM, potenciar el uso de *RunDesk* para los procesos de automatización de la transición, mejoras en la BDI documentación mediante *Confluence/JIRA* para el análisis de riesgos y mejoras y unificación de la documentación.

La propuesta realizada responde de forma sobresaliente a la petición de presentar un ecosistema de herramientas detallado, tecnologías, arquitecturas y procesos para la línea de transición.

Puntuación 0-100:100

5.1.4.2.2 La empresa adjudicataria propondrá las herramientas que estime oportunas para completar todas aquellas funcionalidades no cubiertas por las herramientas actuales de SANDETEL, y participará en la adaptación, configuración e implantación de las herramientas que proponga y se aprueben. (10%)

El proveedor acometerá una serie de proyectos de mejora sobre la línea de servicio de transición que son detallados en el Plan de Evolución del Servicio y que junto a los proyectos de transformación y los proyectos de mejora de la línea de servicio de operación proporcionarán el ecosistema de herramientas necesarias para la correcta ejecución de los trabajos bajo la línea de servicio de transición.

Con el objetivo de mejorar la prestación del servicio el licitante presenta de forma sobresaliente las herramientas complementarias propuestas y justifica además su necesidad para el servicio de transición. Los proyectos presentados son TRANSF-003 *SAnDOT*: Sistema Avanzado de gestión de la Demanda de Operación y Transición, *SanDMARKET*: OPE-001 *SanDMarket*: Portal de Interfaz con el usuario intuitiva e integrada con automatización, Calendario de Actividades Transición: TRANSF-005 Calendario Actividades Transición, *FUcICd*: TRA-015 *FUcICd*: Implantación de ecosistema IaC y *FUValSer*: TRA-001 *FUValSer*: Certificación automatizada de despliegues.

Puntuación 0-100: 100

5.1.4.2.3 Presentar un plan de proyectos que considere necesario para evolucionar el servicio. Este plan establecerá el equipo de recursos técnicos necesarios para la ejecución de cada proyecto, tasado en HBS, que podrá ser sufragado en base a la provisión de recursos puestos a disposición del plan de mejora del servicio por parte de la empresa adjudicataria,

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

y aquellos elementos transversales que considere críticos y/o necesarios para la consecución del objetivo. (30%)

Presenta de forma detallada y sobresaliente Plan de Proyecto para la evolución del servicio. Se hace entrega de diagrama a modo de planificación donde se observan las principales actividades, periodos asociados a estas, así como un listado de proyectos considerados necesarios para impulsar los objetivos fijados.

Cada uno de los 15 proyectos propuestos se consideran de interés para la evolución del servicio y contemplan cada uno de ellos de forma totalmente desarrollada cada uno de los siguientes aspectos: situación inicial propuesta de mejora, licenciamiento, roadmap, impacto y contribución al proyecto, KPI necesarios para validad la eficiencia y calidad, perfiles profesionales necesarios y cuantificación esfuerzo en HBS.

Puntuación 0-100: 100

5.1.4.2.4 Para medir la calidad de la propuesta en cuanto a retorno de la inversión, el ofertante presentará un modelo de mejora de la eficiencia asociado a los proyectos y herramientas presentados en su oferta. La propuesta debe estar orientada a la mejora continua y/o ahorro en HBS en los diferentes elementos del catálogo de transición: coste de las tareas de construcción y de despliegues. (20%)

Este apartado se describe de forma excelente y de interés para el servicio la propuesta para mejorar la eficiencia asociada a los proyectos. Propone un modelo de eficiencia, junto con sus herramientas, que se divide en dos líneas de trabajo: Madurez del Servicio y Ahorro de HBS. La primera se centra en mejoras cualitativas, como la normalización, estandarización, gestión formal de riesgos y mejora continua, con un responsable de transformación y la implantación del Centro de Control de Servicio. La segunda busca mejoras cuantitativas mediante automatizaciones para lograr ahorro de HBS y eficiencia en las peticiones. Ambas líneas convergen en un marco común basado en el Servicio de Valor Añadido de Automatización, respaldado por la metodología FD2A (*Demand to Automate*) adaptada para la línea de servicio de transición, enfocada en la mejora continua y ahorro de HBS. Se identifican y exponen de forma detallada las siguientes fases: identificación de peticiones, criterios de aprobación, implementación y mejora continua.

Puntuación 0-100: 100

5.1.4.2.5 Esta mejora de la eficiencia debe poder traducirse en la propuesta e implantación de nuevos indicadores que faciliten el seguimiento y control de la línea de transición del servicio. (5%)

Proponen ampliar los indicadores iniciales para la línea de transición, al considerarlos no ajustados o ser suficientes para obtener una visión del grado de cumplimiento del servicio de transición. Se proponen por tanto 12 indicadores para peticiones de lanzamientos, 5 para peticiones de construcción y 6 para peticiones de asistencia técnica. A parte, para complementar el servicio se realiza propuesta de indicadores relativos a la mejora continua, automatización, gestión de riesgos.

La propuesta se considera de alto interés para el servicio y se encuentra detallada de forma sobresaliente, aunque no se especifica como se van a medir cada uno de los indicadores propuestos.

Puntuación 0-100: 90

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

5.1.4.2.6 Cuadro de mandos asociados a las tareas del catálogo de construcción de plataformas y lanzamientos que reflejen la actividad de la línea de transición, expresada en HBS. Se quiere agrupar toda la información a una granularidad mínima de ticket que refleje una o varias tareas de catálogo. El cuadro de mandos debe reflejar los indicadores propuestos por el licitador para el seguimiento y control de esta línea. (30%)

El servicio actual cuenta con cuadros de mando para el servicio de PRO que registran diversas volumetrías y se propone la evolución de estos o realizar cuadro de mandos para transición. La propuesta destaca el uso sobresaliente de *PowerBI* como herramienta principal, detallando los cuadros de mando a mejorar o implementar esta línea de servicio.

Se proveerá a cada responsable de servicio de SANDETEL y coordinadores SAP e ITOM y Transición, una licencia *Microsoft Power BI PRO* durante la duración del contrato, que le permitirá tanto la visualización de cuadros de mando, análisis de datos y su exportación directa desde el informe web, así como la generación de informes personalizados sobre las fuentes de datos proporcionadas. Estas licencias no supondrán ningún coste

Se proponen los siguientes cuadros de mandos para transición: Gestión del Servicio Transición, Implantación de Automatizaciones, Cuadro de mandos de seguimiento del servicio para ayudar en la toma de decisiones, Cuadro de mando de facturación del servicio tomando como referencia el proyecto propuesta en el proyecto TRANSF-003 *SAnDOT*: Sistema Avanzado de gestión de la Demanda de Operación y Transición. Para cada cuadro de mandos propuesto se especifica su objetivo, indicadores, fuentes de datos, componentes y herramientas base.

Puntuación 0-100: 100

Valoración Subcriterio: 29,85 de 30

5.1.4.3 Cuadro de mandos seguimiento del servicio. (50%)

5.1.4.3.1 Se requiere diseñar e implementar para SANDETEL un cuadro de mando que visualice la facturación y certificación de los servicios proporcionados por el adjudicatario. Este cuadro de mando se enfocará en las líneas de transición, distinguiendo claramente entre lanzamientos, construcción y operación. La información mostrada tendrá una granularidad a nivel de tickets relacionados con los diversos elementos del catálogo. Es fundamental que los datos estén continuamente actualizados para permitir un seguimiento exhaustivo y control de las actividades a lo largo de la duración del contrato. Además, SANDETEL tendrá acceso a estos datos y la capacidad de exportar informes y datos según su criterio. (100%)

Se elaboran propuestas detalladas para la certificación y facturación de las diferentes líneas del servicio y como se ha mencionado en el apartado anterior, se establecen cuadros de mandos de seguimiento del servicio y de facturación.

Para la línea de SAP, transición y de operación se desarrollan de forma sobresaliente la propuesta de facturación de esta línea, identificando problemas y necesidades, los elementos facturables de cada línea, flujo del proceso de facturación de los ítems, campos mínimos identificados a incluir en el cuadro de mando de facturación, detalle, origen y datos procesados, así como las herramientas a usar para cada línea. Se muestra un ejemplo de interfaz de certificación.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

La propuesta se caracteriza por exponer de forma clara y concisa la implementación de cuadros de mandos de facturación, necesidades de cada línea del servicio y las diferentes propuestas de modelo de facturación para cada una de las líneas de forma sobresaliente.

Puntuación 0-100: 100

Valoración Subcriterio: 50 de 50

Valoración Criterio: 19,97 de 20

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

5.2 Resumen de valoración de ofertas

	Peso			E1 FUJITSU
Periodo de recepción y transferencia del servicio	**5%**	**% Pesos Subcriterios / Subapartados**	**Puntuación**	**4,93**
Periodo de recepción del servicio		**50%**		**48,5**
5.1.1.1.1		30%	100	30
5.1.1.1.2		30%	100	30
5.1.1.1.3		20%	100	20
5.1.1.1.4		20%	85	17
Periodo de transferencia del servicio		**50%**		**50**
5.1.1.2.1		100%	100	100
Organización del Servicio	**5%**			**4,93**
Modelo organizativo		**20%**		**18,5**
5.1.2.1.1		40%	100	40
5.1.2.1.2		30%	100	30
5.1.2.1.3		30%	75	22,5
Actividades y Roles		**60%**		**60**
5.1.2.2.1		50%	100	50
5.1.2.2.2		50%	100	50
Modelo de relación con la Oficina Técnica de Proyectos para cada una de las líneas del servicio		**20%**		**20**
5.1.2.3.1		100%	100	100
Transformación y prestación del servicio	**20%**			**19,68**
Modelo operativo de las líneas de gestión de la operación y de transición		**80%**		**78,4**
5.1.3.1.1		20%	100	20
5.1.3.1.2		20%	100	20
5.1.3.1.3		20%	100	20
5.1.3.1.4		20%	100	20
5.1.3.1.5		20%	90	18
Modelo operativo de soporte a la producción		**20%**		**20**
5.1.3.2.1		100%	100	100
Mejoras de las líneas del servicio	**20%**			**19,97**
Mejoras sobre la línea de gestión de la operación		**20%**		**20**
5.1.4.1.1		20%	100	20
5.1.4.1.2		20%	100	20
5.1.4.1.3		30%	100	30
5.1.4.1.4		30%	100	30

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

Mejora sobre la línea de transición		**30%**		**29,85**
5.1.4.2.1		5%	100	5
5.1.4.2.2		10%	100	10
5.1.4.2.3		30%	100	30
5.1.4.2.4		20%	100	20
5.1.4.2.5		5%	90	4,5
5.1.4.2.6		30%	100	30
Cuadro de mandos de seguimiento del servicio		**50%**		**50**
		100%	100	100
TOTAL, PUNTOS CRITERIO JUICIO VALOR (50%)				**49,5**

El total de puntos obtenidos es el siguiente:

	EMPRESAS	TOTAL, PUNTOS CRITERIO JUICIO VALOR (50%)
E1	**FUJITSU**	**49,50**

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico