RESOLUCIÓN DE ADJUDICACIÓN DEL EXPEDIENTE 2101/2023 (Nº DE SIGLO 30/2023) PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE PARA LA GESTIÓN DE LOS CENTROS DE PROCESOS DE DATOS CENTRALES DEL SERVCIO ANDALUZ DE SALUD

El 8 de enero de 2024 se aprueba el expediente 2101/2023 (Nº SIGLO 30/2023) (CCA 6G91+LV) para la contratación de los servicios de soporte para la gestión de los centros de procesos de datos centrales del Servicio Andaluz de Salud, con un presupuesto base de licitación de 26.874.632,04 € IVA incluido, un valor estimado de 65.894.651,91 €, IVA incluido, que se corresponde con la suma de presupuesto base de licitación, las posibles prórrogas, modificaciones y opciones eventuales, siendo el plazo de duración del contrato de 24 meses, una vez concluida la primera fase del plan de recepción y transferencia del servicio, cuya duración estimada se prevé de un mes desde la fecha de formalización del contrato.

Se anunció la licitación en el DOUE el día 12 de enero de 2024 y en el perfil del contratante con referencia de publicación el día 18 de enero de 2024, finalizando el plazo de presentación de ofertas a las 14:00 horas el día 19 de febrero de 2024.

El día 13 de febrero de 2024, ante la presentación de dudas por las distintas personas interesadas en la licitación y el entendimiento de la pertinencia de estas dudas y, por tanto, de su aclaración y publicación, se procede a publicar las respuestas de las dudas consideradas procedentes en el perfil de contratante de la Junta de Andalucía,

De acuerdo con SIREC – Portal de licitación electrónica, a la finalización del plazo establecido, han presentado ofertas FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U. y UTE T-SYSTEMS ITC IBERIA, S.A.U. – INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.

La Mesa de contratación en su sesión el día 23 de febrero de 2023, comprueba, en primer lugar, que en el plazo de presentación de ofertas se han presentado los siguientes licitadores:

- FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.

- UTE T-SYSTEMS ITC IBERIA, S.A.U. – INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.

A continuación se procede a la apertura de los sobres 1, siendo el resultado de la calificación de la documentación el siguiente:

1.- FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U. Analizada la documentación resulta CORRECTA

2.- UTE T-SYSTEMS ITC IBERIA SAU - INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN S.L. Analizada la documentación resulta CORRECTA

Tras la calificación de la documentación, los miembros de la Mesa acuerdan admitir a todas las personas licitadoras que han presentado oferta, procediéndose a continuación a la apertura de los sobres electrónicos nº 2 que contienen la documentación técnica para su valoración conforme a criterios de evaluación no automática, acordándose la remisión de esta documentación al Servicio de Informática, para la redacción del informe técnico.

En sesión de la mesa de contratación celebrada el 17 de mayo de 2024, se somete a la consideración de los miembros de la mesa de contratación el informe de criterios no automáticos, de fecha 8 de mayo de 2024, suscrito por la Comisión Técnica designada al efecto.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	1/42

El informe técnico de criterios no automáticos establece lo siguiente:

3. OFERTAS PRESENTADAS

A la contratación en cuestión, se han presentado las siguientes ofertas:

PERSONAS LICITADORAS
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.
UTE T-SYSTEMS ITC IBERIA S.A.U - INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN S.L.

De estas ofertas, ha sido admitida la siguiente:

PERSONA LICITADORA
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.

Respecto de la oferta técnica realizada por la UTE T-SYSTEMS ITC IBERIA SAU - INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN S.L., en el "Objetivo 2.1 Gestión de Incidencias", la comisión técnica de valoración estima conveniente destacar que la propuesta realizada incumple los requisitos mínimos establecidos en los pliegos de contratación en lo concerniente al cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

En concreto, la UTE indica, en relación con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) relativos a la gestión incidentes, lo siguiente: "se ha hecho un análisis exhaustivo de los ANS propuestos en el pliego de prescripciones técnicas y se aceptan totalmente, siempre y cuando se cumplan los factores de éxito mencionados. Es decir, que los elementos de infraestructura involucrados en los niveles de prioridad Muy Alta y Alta cuenten, respectivamente, con un esquema de alta disponibilidad y un esquema de activo pasivo, como mínimo, y se encuentren al nivel de actualización y soporte requeridos."

Así, se compromete a mejorar la eficiencia en el servicio de monitorización y detección de incidentes para alcanzar una mejora relevante en la experiencia de usuario, pero condiciona la aceptación de estos ANS.

El PPT contempla que en el cálculo de los indicadores no se contabilicen los tiempos en las siguientes situaciones:

- *No se contabilizarán las demoras dependientes de otros actores involucrados en la prestación del servicio (otros proveedores externos, el propio SAS, etc.), excepto en aquellos indicadores que tengan por objeto medir la experiencia del usuario final.*
- *Pérdidas de servicio debidas por causas de fuerza mayor (incendios, inundaciones, etc.)*

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	2/42

Sin embargo, la UTE indica en su oferta que no serán de aplicación los ANS en las incidencias de prioridad muy alta y alta de aquella infraestructura que no cumpla un determinado nivel de disponibilidad, actualización y soporte; es decir, amplía las situaciones en las que no se contabilizarán los tiempos de resolución más allá de las situaciones indicadas en el PPT.

Consideramos que esto constituye un incumplimiento de los requisitos del PPT con implicaciones graves que indicamos a continuación:

Los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio), o por sus siglas en inglés SLA (Server Level Agreement), constituyen un medio para garantizar la calidad de los servicios contratados. Por ello, se establecen unos ANS que, excepto en las situaciones indicadas en el PPT, son de obligado cumplimiento. La aceptación de la cláusula indicada por la UTE en el apartado "Acuerdos de Nivel de Servicio" del punto 2.2.10.3 de su oferta implicaría que, en un porcentaje considerable, esto es, para más de un tercio de las plataformas indicadas en el PPT, no serían de aplicación los ANS en ningún caso y no sólo en los casos ya contemplados en el PPT.

Los indicadores de calidad del servicio prestado permiten, por un lado, que la STIC pueda realizar una evaluación objetiva de los servicios y, por otro, que la persona adjudicataria de esta licitación tenga una base para la corrección de las eventuales deficiencias en la prestación y pueda llevar a cabo la mejora de sus procesos y organización. Para asegurar que la persona adjudicataria pone el foco el cumplimiento de los ANS, se establece un sistema de penalizaciones que relaciona el nivel de calidad de la prestación de los servicios con la tarificación de éstos, minorando el volumen de HBS o UBSO a facturar durante el periodo en el que se produzca el servicio con una calidad deficiente.

Por tanto, en caso de aceptarse lo descrito por la UTE en el citado punto, la STIC perdería, en una parte importante de las plataformas objeto de esta contratación, una herramienta contemplada en el PPT y primordial para el gobierno y aseguramiento de la calidad del servicio.

De cara a valorar todos los aspectos relativos a la aceptación de las condiciones del PPT en la oferta de la UTE, hemos de indicar que, en el plazo de presentación de ofertas, hubo una consulta respondida por la SAS referente a la necesidad del cumplimiento de los ANS, que era la siguiente:

> *"Acorde con el inventario proporcionado, hemos apreciado un número elevado de elementos fuera de soporte y con versiones sin actualizaciones, asumimos que también existan remediaciones de seguridad sin aplicar.*
>
> *Interpretamos que para estos elementos no se podrán aplicar un SLA de resolución, solamente de respuesta y seguimiento. Además, entendemos que el adjudicatario estará exento de responsabilidades ante vulnerabilidades o brechas de seguridad hasta que se proceda a la actualización de dichos elementos, donde se aplicarán las tareas y responsabilidades de forma absoluta."*

La respuesta del SAS a dicha consulta fue la siguiente:

> *"Todos los elementos incluidos en los anexos están regidos por las mismas condiciones, definidas en el PPT, entre las que se incluyen los acuerdos de nivel de servicio, independientemente de su grado de obsolescencia.*
>
> *En el caso concreto de resolución de incidentes, siempre se requerirá a la persona adjudicataria restaurar la prestación normal del servicio en el menor tiempo posible, asegurando el*

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	3/42

cumplimiento de los plazos marcados por los SLA definidos para la línea de servicios de operación."

Sin embargo, la UTE en su oferta indica lo siguiente:

1. *En la página 7 de la oferta la UTE indica expresamente en el punto 1.6 Cumplimento del alcance de los servicios solicitados, lo siguiente: "La UTE CUMPLE TODOS LOS REQUERIMIENTOS solicitados y acepta las condiciones indicadas por la STIC en el pliego de Contratación de los Servicios de Soporte para la Gestión de los Centros de Procesos de Datos Centrales del Servicio Andaluz de Salud, para los servicios demandados objeto de dicha licitación."*

2. *En la página 39 la UTE, dentro de su plan de gestión del EOL, indica:*

   "Acorde con las políticas de la UTE y apoyado en metodologías propias como Zero Outage, el servicio gestionado debe promover que todos los elementos se encuentren en la última versión disponible y sobre todo bajo el soporte del respectivo fabricante, para garantizar la continuidad de la actividad de la STIC. Así como para la calidad del servicio prestado. De ser de otra manera, la UTE no puede responsabilizarse de brechas de seguridad o de incidencias por los motivos comentadas, donde además no podrán aplicarse ni SLA ni penalizaciones al respecto, y donde siempre aplicará, con ánimo proactivo un Best Effort para garantizar un Up&Running de dichos elementos fuera de soporte fuera del ciclo de vida de los respectivos fabricantes. A su vez se promoverá toda actividad para actualizar y mejorar el estado de todos los elementos referenciados."

3. *Y en la página 90 en el apartado Acuerdo de Nivel de Servicio del punto 2.2.10.3 lo comentado anteriormente que citamos textualmente:*

   "La UTE entiende que la prioridad absoluta de la STIC es mejorar la eficiencia en el servicio de monitorización y detección de incidentes para alcanzar una mejora relevante en la experiencia de usuario. Por ello, se ha hecho un análisis exhaustivo de los ANS propuestos en el pliego de prescripciones técnicas y se aceptan totalmente, siempre y cuando se cumplan los factores de éxito mencionados. Es decir, que los elementos de infraestructura involucrados en los niveles de prioridad Muy Alta y Alta cuenten, respectivamente, con un esquema de alta disponibilidad y un esquema de activo pasivo, como mínimo, y se encuentren al nivel de actualización y soporte requeridos. La UTE trabajará con el SAS y la STIC dentro del alcance de los proyectos de transformación en la evolución de cualquier activo crítico de negocio que no disponga los niveles de redundancia requeridos.

   Con los procedimientos detallados anteriormente y las menciones realizadas, creemos factible asegurar el cumplimiento de los indicadores:

   • IO_01 a IO_03 Porcentaje de incidentes con prioridad Muy Alta, Alta o Normal resueltas en plazo.

   • IO_19 Porcentaje de reapertura de incidentes.

   • IO_20 Numero de incidentes de prioridad Muy Alta, responsabilidad de la UTE."

Por ello, consideramos que no cumple las condiciones fijadas en los pliegos en lo concerniente a los ANS al incurrir en una clara incoherencia entre lo que indica al comienzo de su oferta, respecto a que la UTE CUMPLE

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	4/42

TODOS LOS REQUERIMIENTOS solicitados y acepta las condiciones indicadas por la STIC en el pliego (punto 1), y lo que indica en los puntos 2 y 3 respecto a la no aplicación de los ANS de la infraestructura en fin de vida o sin un determinado nivel de alta disponibilidad. Por esta razón, no será valorada en los sucesivos apartados.

4. EVALUACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS NO VALORADAS AUTOMÁTICAMENTE

Para la evaluación de la oferta admitida, se han utilizado los criterios de valoración que se describen en el Cuadro Resumen del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en su apartado 14.

N.º ORDEN	*CRITERIO*	*TIPO EVALUACIÓN*	*PONDERACIÓN*
1	*Plan de proyecto*	*No automática*	*30*

4.1 CRITERIO 1: PLAN DE PROYECTO

Se valorarán los distintos planteamientos realizados en base a los siguientes apartados y puntuaciones, hasta un máximo de 30 puntos.

Para la determinación de la puntuación de cada apartado, y a pesar de que se establecen distintos aspectos a valorar en cada uno de los mismos, se tendrán en cuenta todos en su conjunto para cada objetivo o subobjetivo y, por lo tanto, no se puntuarán de forma individual ya que, de esta forma, se obtiene una visión holística de la propuesta y de cómo contribuyen a la consecución del objetivo o subobjetivo en cuestión.

4.1.1. Recepción y transferencia del servicio, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 1 punto. Se valorarán los siguientes aspectos:

- *Orden, claridad y síntesis en la exposición del plan de recepción y transferencia del servicio.*
- *El análisis pormenorizado de la información y las conclusiones obtenidas, así como su presentación estructurada.*
- *La clasificación de las tareas a ejecutar por su importancia, criticidad y/o cualquier otro criterio de relevancia para su clasificación.*
- *Análisis de riesgos en la aplicación y evolución temporal del plan de recepción y transferencia del servicio.*
- *Establecimiento y monitorización de indicadores que permitan medir la calidad de la transferencia y la recepción.*
- *Cantidad, tipología y contenido de las sesiones de trabajo establecidas.*
- *Cualquier otra cuestión que redunde en la mejora de la recepción y transferencia del servicio (herramientas, buenas prácticas, metodologías, etc.).*

4.1.2. Prestación y transformación del servicio

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	5/42

Se valorará, para todos los objetivos, el análisis cualitativo de cómo la solución ofertada, así como el plan de proyectos y/o medidas diseñado, ayuda a la consecución del objetivo en cuestión y la definición de un modelo que permita medir, de forma cuantitativa, la mejora real producida una vez implantada. También se valorará la definición de nuevos acuerdos de nivel del servicio (o la redefinición de los existentes) en base al modelo de medidas cuantitativas propuesto para el objetivo correspondiente en respuesta a los requerimientos del pliego de prescripciones técnicas, que deberán llevar asociadas penalizaciones en caso de incumplimiento.

4.1.2.1. Objetivo 1: mejora en la eficiencia, agilidad y aseguramiento de la calidad de la línea de servicios de transición, hasta un máximo de 9 puntos. Se valorarán los siguientes aspectos:

Específicos para el primer escenario:

- *Propuesta y adecuación de métricas e indicadores específicos para las soluciones presentadas basadas en infraestructura como código (IaC) alineados con este objetivo, en términos de mejora de los plazos de entrega, mejora de la experiencia de usuario y aseguramiento de la calidad de los servicios prestados.*

- *Propuesta de herramientas de gestión de la configuración y orquestación de la configuración adecuadas para implementar las soluciones basadas en infraestructura como código (IaC) que cuenten con amplio soporte en el mercado (Ejemplos: Ansible, Puppet, SaltStack, Chef, Terraform).*

- *Revisión del catálogo de servicio para peticiones de plataformas (Anexo VII CATÁLOGO DE SERVICIO PARA PETICIONES DE PLATAFORMAS del pliego de prescripciones técnicas), incorporando los componentes adecuados para las soluciones propuestas basadas en infraestructura como código.*

- *Idoneidad del modelo operativo propuesto y concreción en la descripción de la organización de los recursos de las diferentes líneas de servicios necesarios para alcanzar este objetivo mediante soluciones basadas en infraestructura como código (IaC).*

Específicos para el segundo escenario:

- *Propuesta y adecuación de métricas e indicadores específicos para las soluciones fundamentadas en entornos ágiles basados en contenedores, alineados con este objetivo, en términos de mejora de los plazos de entrega, mejora de la experiencia de usuario y aseguramiento de la calidad de los servicios prestados.*

- *La concreción y adecuación de los orígenes de la información y de los datos recogidos por el sistema de observabilidad propuesto.*

- *Revisión del catálogo de servicio para peticiones de plataformas (Anexo VII), incorporando los componentes adecuados para las soluciones fundamentadas en entornos ágiles basados en contenedores.*

- *La idoneidad y la concreción del modelo de gestión propuesto considerando todos los ámbitos del servicio (información y tecnología, procesos, organización y relaciones).*

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	6/42

Para ambos escenarios:

- *Cualquier otra cuestión que redunde en la mejora del retorno de valor de la línea de servicios de transición (herramientas, buenas prácticas, metodologías, etc.)*

4.1.2.2 Objetivo 2: mejora del retorno de valor de la línea de servicios de operación.

4.1.2.2.1 Subobjetivo 2.1. Gestión de incidentes, hasta un máximo de 2,5 puntos. Se valorarán los siguientes aspectos:

Reducir el tiempo medio de resolución de incidentes:

- *La concreción y la idoneidad de los procesos, prácticas y herramientas propuestos que faciliten la integración de la gestión de incidentes con otros servicios de forma efectiva.*

- *La concreción de escenarios, la especificidad de las técnicas de enjambre y la factibilidad de la aplicación del enfoque colaborativo para la resolución de incidentes complejos.*

Facilitar información que habilite una toma de decisiones eficaz:

- *La especificidad y la adecuación del sistema de clasificación de incidentes propuesto basado en el uso de categorías y subcategorías.*

- *La concreción, idoneidad y completitud del sistema de reportes que habilite la toma de decisiones en función de la información*

- *La concreción del conjunto de herramientas o soluciones que habiliten la correlación y el análisis de información de relativa a incidentes y problemas registrados, que facilite alcanzar el subobjetivo 2.1.*

4.1.2.2.2 Subobjetivo 2.2. Gestión de problemas, hasta un máximo de 2,5 puntos. Se valorarán los siguientes aspectos:

- *La concreción y la idoneidad de los procesos y prácticas propuestos que faciliten la integración de la gestión de problemas con otros servicios de manera efectiva.*

- *La concreción y adecuación del ecosistema de herramientas propuestas para la monitorización del rendimiento de aplicaciones y observabilidad (APM, por sus siglas en inglés) y para el análisis de datos de seguridad de la información y gestión de eventos (SIEM, por sus siglas en inglés).*

- *La especificidad y la factibilidad de las propuestas de automatización de procesos y acciones que prevengan o reduzcan el impacto de errores conocidos.*

4.1.2.2.3 Subobjetivo 2.3. Gestión de peticiones, hasta un máximo de 2,5 puntos. Se valorarán los siguientes aspectos:

- *La concreción de los mecanismos y procesos para mantener el catálogo de peticiones actualizado y una coordinación fluida con el Centro de Servicios al Usuario (CSU).*

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	7/42

- *La concreción y adecuación de métricas e indicadores específicos para evaluar la calidad del servicio desde un enfoque basado en la experiencia de usuario.*

- *La especificidad y la factibilidad del sistema de reportes, que asegure la articulación adecuada de la información para mejorar el servicio de manera continua en los términos descritos en el subobjetivo 2.3.*

4.1.2.2.4 Subobjetivo 2.4. Gestión de eventos y monitorización, hasta un máximo de 2,5 puntos. Se valorarán los siguientes aspectos:

- *La concreción y la adecuación del plan de gestión de eventos que posibilite la reducción del tiempo de interrupción o degradación de servicios finales extremo a extremo.*

- *La especificidad y la factibilidad del plan de acción propuesto para potenciar el rendimiento de otros procesos de gestión (por ejemplo: gestión de la disponibilidad), así como la concreción de las métricas e indicadores que permitan evaluar la mejora de estos procesos.*

- *La concreción de las soluciones de monitorización activa propuestas que permitan anticiparse a potenciales problemas con impacto en los usuarios y habiliten la toma de decisiones y la implementación de planes de acción de forma temprana.*

- *La especificidad y la factibilidad del plan de acción propuesto para aumentar la eficiencia operativa y optimizar recursos mediante automatizaciones y orquestaciones iniciadas desde el servicio de gestión de eventos y monitorización.*

<u>Para todos los subobjetivos:</u>

- *Cualquier otra cuestión que redunde en la mejora del retorno de valor de la línea de servicios de operación (herramientas, buenas prácticas, metodologías, etc.).*

4.1.2.3 Objetivo 3: Establecimiento de un plan de continuidad de sistemas para los servicios críticos del SAS, hasta un máximo de 9 puntos. Se valorarán los siguientes aspectos:

- *Orden, claridad y síntesis en la exposición del plan de continuidad de sistemas.*

- *Si los costes expresados para la ejecución de los proyectos se han estimado de forma realista para:*

  - *Los costes directos, HBS dedicadas a la ejecución de los proyectos necesarios para la consecución del objetivo descrito*

  - *Los costes indirectos, impacto valorado en HBS del plan de continuidad de sistemas en los servicios de transición y operación.*

- *Identificación de factores críticos de éxito para el proyecto.*

- *La clasificación de las tareas a ejecutar por su importancia y criticidad y/o cualquier otro criterio de relevancia para su clasificación.*

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	8/42	

- *Concreción de la metodología y el plan de gestión de riesgos que puedan afectar a la continuidad de los servicios de soporte contratados, y la adecuación de su grado de alineamiento con alguno de los estándares reconocidos (MAGERIT, ISO 31000, RMF de NIST, Risk IT de ISACA, ERM de COSO).*

- *La concreción y la relevancia de los escenarios propuestos que requieran la activación de los planes de continuidad, y la adecuación de las soluciones técnicas presentadas para cada uno de los escenarios.*

- *La adecuación, factibilidad y compromiso del plan de pruebas y simulaciones para verificar la idoneidad y la vigencia del plan de continuidad de sistemas para los diferentes escenarios propuestos.*

- *Cualquier otra cuestión que redunde en la mejora del establecimiento del plan de continuidad de sistemas para los servicios críticos del SAS (herramientas, buenas prácticas, metodologías, etc.).*

4.1.3 Devolución del servicio, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 1 punto. Se valorarán los siguientes aspectos:

- *Orden, claridad y síntesis en la exposición de plan de devolución del servicio.*

- *El análisis pormenorizado de la información y las conclusiones obtenidas, así como su presentación estructurada.*

- *La clasificación de las tareas a ejecutar por su importancia y criticidad y/o cualquier otro criterio de relevancia para su clasificación.*

- *Análisis de riesgos en la aplicación y evolución temporal del plan de devolución del servicio.*

- *Establecimiento y monitorización de indicadores.*

- *Cantidad, tipología y contenido de las sesiones de trabajo establecidas.*

- *Cualquier otra cuestión que redunde en la mejora de la devolución del servicio (herramientas, buenas prácticas, metodologías, etc.).*

4.1.1. Recepción y transferencia del servicio, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 1 punto.

FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- *En relación con el orden, claridad y síntesis en la exposición del plan de recepción y transferencia del servicio, la persona licitadora presenta un plan de recepción y transferencia del servicio con una estructura ordenada y sintetizada, con una duración de dos meses que se ajusta a lo requerido en los pliegos. La organización temporal se divide en dos fases principales, proponiendo una fase adicional*

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	9/42

previa que durará desde la adjudicación definitiva hasta el inicio del contrato. Se espera que el inicio temprano de las tareas suponga un beneficio en la transición, por lo que esta propuesta se valora positivamente.

- *En cuanto al análisis pormenorizado de la información y las conclusiones obtenidas, así como su presentación estructurada, la persona licitadora ofrece un cronograma acompañado de una completa relación de actividades, tareas, grupos de trabajo y entregables de cada fase que se considera adecuado.*

- *En relación con la clasificación de las tareas a ejecutar por su importancia, criticidad y/o cualquier otro criterio de relevancia para su clasificación, se considera que la presentación del cronograma y la correspondiente relación de actividades, tareas, grupos de trabajo y entregables en cada fase está bien organizado, valorando positivamente la clasificación de las tareas en función de su importancia y criticidad.*

- *Con respecto al análisis de riesgos en la aplicación y evolución temporal del plan de recepción y transferencia del servicio, la persona licitadora reconoce que los riesgos serán menores, al prestar el servicio actualmente, si bien hubiera sido positivo una presentación de potenciales riesgos y/o un plan de mitigación. No obstante, proponen el uso de herramientas adecuadas para la gestión de riesgos y presentar reportes en herramientas empleadas por el SAS, lo que se valora positivamente.*

- *Con relación al establecimiento y monitorización de indicadores que permitan medir la calidad de la transferencia y la recepción, realiza una mención de los indicadores que serán empleados, así como la herramienta propuesta para su monitorización, la cual se considera oportuna.*

- *En relación con la cantidad, tipología y contenido de las sesiones de trabajo establecidas, a pesar de reconocerse como actividad asegurar la capacitación del personal de servicio, empleando espacios de tiempo que no compitan con el servicio actual, no se definen sesiones de trabajo.*

- *Con respecto a cualquier otra cuestión que redunde en la mejora de la recepción y transferencia del servicio (herramientas, buenas prácticas, metodologías, etc.), no se considera que se aporte ninguna otra cuestión que redunde en la mejora de la recepción y transferencia del servicio.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, la empresa FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U. obtiene para este apartado una valoración de 0,80 puntos.

Resumen de puntuación

EMPRESA	***PUNTUACIÓN***
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.	*0,80*

4.1.2. Prestación y transformación del servicio

4.1.2.1. Objetivo 1: mejora en la eficiencia, agilidad y aseguramiento de la calidad de la línea de servicios de transición, hasta un máximo de 9 puntos.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	10/42

FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.

Específicos para el primer escenario:

En relación con la propuesta y adecuación de métricas e indicadores específicos para las soluciones presentadas basadas en infraestructura como código (IaC) alineados con este objetivo, en términos de mejora de los plazos de entrega, mejora de la experiencia de usuario y aseguramiento de la calidad de los servicios prestados

La persona licitadora propone el siguiente conjunto de proyectos de transformación con tiempo de finalización a medio plazo:

- *TRA-001 Escenario 1: Implementación de modelo IaC y GitOps para plataformas con WebLogic + Oracle Database, IIS + Oracle Database y OKD/OpenShift/NKE*
- *TRA-005 DGT Interactivo en Jira*
- *TRA-006 Automatización de procesos*
- *TRA-007 Sistema de Gestión integral para la Configuración de los CI*
- *TRA-008 Sistema de Gestión integral para la Capacidad de los recursos*
- *TRA-009 Solicita (interfaz proveedores desarrollo, registro peticiones horarios para lanzamientos nuevas versiones)*
- *TRA-010 Planifica (Interfaz Jira/tool para planificar la ejecución de PLs solicitadas)*
- *TRA-011 Implementación del Centro de Gestión de Intervenciones*
- *TRA-012 Incorporación de KPIs (Key Perfomance Indicator) del servicio de Transición en los Cuadros de Mando.*

Y estos otros a largo plazo:

- *TRA-002 Escenario 1: Consolidación del ecosistema de herramientas IaC+GitOps.*
- *TRA-004 Adopción y capacitación nuevo modelo IaC + GitOps.*

Para todos los proyectos de transformación propuestos, se presentan mejoras a los indicadores del pliego o nuevos KPIs, mejorando plazos de entrega y calidad como, por ejemplo, reduciendo los tiempos medios de cierre de alcance y aceptación del DGT (Descripción General del entorno Tecnológico), por lo que se valora de forma muy positiva.

Además de la propuesta de KPIs comentada anteriormente, se valora muy positivamente la propuesta de mejora de algunos de los ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio) propuestos en el pliego de prescripciones técnicas:

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	11/42

- *Mejora del ANS IT_09** de 45 a 12 horas para para los proyectos de tipo simple.*
- *Mejora del ANS IT_10* de 7 a 3 días naturales.*
- *Mejora del ANS IT_11* de 14 a 7 días naturales.*
- *Mejora del ANS IT_12* de 21 a 14 días naturales.*
- *Mejora del ANS IT_14* de >=97,5% a >=98%.*
- *Nuevo ANS IT_21: Porcentaje de PLs en plataforma IaC que terminan en fallo al mes. Este ANS lleva asociado el KPI-T-40 IT_21 <= 2,5%, con una penalización propuesta de MIN (3%; (IT_21 – 2,5%) x 0,10) x CT.*

El beneficio obtenido en la mejora de los acuerdos de nivel de servicio y en los nuevos indicadores es coherente con lo indicado respecto a la mejora de plazos y el aseguramiento de la calidad, por lo que se consideran muy positivos. Sin embargo, hubiera sido deseable que propusieran indicadores de carácter cualitativo en lo *referente a la mejora de la experiencia de usuario.*

*Por todo lo anterior, la propuesta se considera **positiva** en este apartado.*

En relación con la propuesta de herramientas de gestión de la configuración y orquestación de la configuración adecuadas para implementar las soluciones basadas en infraestructura como código (IaC) que cuenten con amplio soporte en el mercado (Ejemplos: Ansible, Puppet, SaltStack, Chef, Terraform)

La persona licitadora propone en el proyecto TRA-001, el despliegue de un nuevo ecosistema tecnológico basado en:

- *Gitlab CI/CD como herramienta para almacenar el código fuente y CI/CD (pipelines).*
- *Nexus como repositorio de artefactos.*
- *Ansible para la gestión de la configuración y despliegue idempotente (configuraciones y despliegues para reproducir siempre el mismo estado final independientemente del estado inicial).*
- *Packer para la creación automática de plantillas de máquinas virtuales.*
- *OpenScap para las auditorías de vulnerabilidades y configuración para aplicar perfilados de seguridad con autoremediación con Ansible durante la creación de plantillas.*
- *Rundeck Community como herramienta de automatización para incorporar todo el código reutilizable usado para IaC y GitOps en un catálogo de automatización con ciclo de vida orientado a Git.*

*Esta propuesta de herramientas se considera **muy positiva**, ya que se adecua a las necesidades de IaC y GitOps.*

En relación con la revisión del catálogo de servicio para peticiones de plataformas (Anexo VII CATÁLOGO DE SERVICIO PARA PETICIONES DE PLATAFORMAS del pliego de prescripciones técnicas), incorporando los componentes adecuados para las soluciones propuestas basadas en infraestructura como código.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	12/42

La persona licitadora hace una exposición sintetizada de la propuesta del catálogo. En ella se indica el esfuerzo en HBS propuesto para cada elemento del catálogo, ofreciendo grandes reducciones de esfuerzo frente al actual, y se indica el proyecto que habilitaría dicha reducción. Esto se valora de forma muy positiva.

Por otro lado, plantean propuestas de nuevos elementos para el catálogo, considerándose éstos muy apropiados para el servicio, lo que se valora como positivo, aunque falta una explicación más detallada de los mismos.

Por todo ello el apartado propuesto se valora de forma ***positiva****.*

En relación con la idoneidad del modelo operativo propuesto y concreción en la descripción de la organización de los recursos de las diferentes líneas de servicios necesarios para alcanzar este objetivo mediante soluciones basadas en infraestructura como código (IaC).

El modelo operativo propuesto por la persona licitadora enumera los perfiles, roles y foros de trabajo, considerándose muy positiva la exposición. Por otro lado, adapta el modelo a la situación actual del servicio, personalizándolo, lo que se considera muy positivo.

Además, se proponen otra serie de puntos de mejora que se consideran muy apropiados para el servicio:

- *Para la mejora de la gestión de PLs y PSTs, se plantean 3 proyectos: TRA-009 (Solicita), TRA-010 (Planifica) y TRA-011 (Implementación del Centro de Gestión de Intervenciones) y la iniciativa transformadora Modelo Operativo para la Gestión del Cambio y Peticiones de Soporte a la Transición. Esta mejora se apoya en dos palancas:*
    - *Un centro de gestión de intervenciones, ofrecido sin coste, con el objetivo de liberar los recursos de la STIC de tareas de poco valor y ejerciendo de punto de contacto con los solicitantes para realizar todas las tareas asociadas a la solicitud y planificación de cambios.*
    - *Implantación de herramientas con la vocación de automatizar y agilizar las tareas relativas a solicitud y planificación de cambios, tomando como entradas principalmente las ventanas preacordadas, los acuerdos de gestión de riesgos y la fecha/hora propuesta por el solicitante.*

- *Se incluye un nuevo perfil: Coordinador del servicio de diseño (CSD). Este perfil tendrá una visión holística de las diferentes tecnologías, actuando como dinamizador y facilitador junto a la STIC.*
- *Con impacto transversal y para la mejora del proceso de la Gestión del Conocimiento, se propone la incorporación de un nuevo rol que haga de garante en todos los aspectos relacionados con el proceso.*
- *Por último, se propone incluir, en cada uno de los servicios de la línea de Servicios de Transición que generen cambios, las tareas necesarias para que éstos queden registrados y actualizados en el plan de continuidad y en la configuración de la solución de observabilidad.*

Estas propuestas se consideran muy positivas, ya que permitirán optimizar la gestión de la demanda y automatizarla en la medida de lo posible, de forma que las tareas puedan realizarse de manera más eficiente, mejorando por tanto los tiempos de respuesta y el uso de los recursos.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	13/42

También se valora muy positivamente la incorporación, en la línea del Servicio de Operación, de un equipo de Nivel de Soporte Avanzado y de un servicio Site Reliability Engineer (SRE) para apoyar a las distintas áreas del contrato con el fin de mejorar los servicios, priorizando la disponibilidad de las aplicaciones y la confiabilidad de las infraestructuras soportadas. La persona licitadora propone este nuevo rol, asociado a la mejora y confiabilidad de los sistemas, que permitirá, entre otras actividades, identificar y abordar proactivamente, y de forma holística, problemas que puedan afectar a los servicios de la STIC, actuando como punto de unión entre el servicio de transición y operación y aportando un enfoque extremo a extremo. También propondrá soluciones de arquitectura para la construcción de sistemas más confiables.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera ***muy positiva*** *en este apartado.*

Específicos para el segundo escenario:

En relación con la propuesta y adecuación de métricas e indicadores específicos para las soluciones fundamentadas en entornos ágiles basados en contenedores, alineados con este objetivo, en términos de mejora de los plazos de entrega, mejora de la experiencia de usuario y aseguramiento de la calidad de los servicios prestados

La persona licitadora propone el siguiente conjunto de proyectos de transformación con tiempo de finalización a medio plazo:

- *TRA-003 Escenario 2: Modelo de despliegue ágil de aplicaciones contenerizadas.*
- *TRA-005 DGT Interactivo en Jira.*
- *TRA-006 Automatización de procesos.*
- *TRA-007 Sistema de Gestión integral para la Configuración de los CI.*
- *TRA-008 Sistema de Gestión integral para la Capacidad de los recursos.*
- *TRA-009 Solicita (interfaz proveedores desarrollo, registro peticiones horarios para lanzamientos nuevas versiones).*
- *TRA-010 Planifica (Interfaz Jira/tool para planificar la ejecución de PLs solicitadas).*
- *TRA-011 Implementación del Centro de Gestión de Intervenciones.*
- *TRA-012 Incorporación de KPIs del servicio de Transición en los Cuadros de Mando.*

Y a largo plazo:

- *TRA-004 Adopción y capacitación nuevo modelo IaC + GitOps.*

Para todos los proyectos de transformación propuestos, se presentan mejoras a los indicadores del pliego o nuevos KPIs, mejorando plazos de entrega y calidad como, por ejemplo, reduciendo los tiempos medios de cierre de alcance y aceptación del DGT (Descripción General del entorno Tecnológico), por lo que se valora de forma muy positiva.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	14/42

Además de la propuesta de KPIs comentada anteriormente, se valora muy positivamente la propuesta de mejora de algunos de los ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio) propuestos en el pliego, para los que se fijan valor objetivo y penalización:

- *Nuevo ANS IT_22: Porcentaje de PLs de Contenedores basados en IaC que terminan en fallo al mes. Este ANS lleva asociado el valor objetivo IT_22 <= 2,5%, con una penalización propuesta de MIN (3%; (IT_22 – 2,5%) x 0,10) x CT.*

- *Mejora del ANS IT_09, pasando de 45 a 12 horas para los proyectos de tipo simple.*

El beneficio obtenido en la mejora de los acuerdos de nivel de servicio y en los nuevos indicadores es coherente con lo indicado respecto a la mejora de plazos y el aseguramiento de la calidad, por lo que se consideran muy positivos. Sin embargo, hubiera sido deseable que propusieran indicadores de carácter cualitativo en lo referente a la mejora de la experiencia de usuario.

*Por todo lo anterior, la propuesta se considera **positiva** en este apartado.*

En relación con la concreción y adecuación de los orígenes de la información y de los datos recogidos por el sistema de observabilidad propuesto.

El conjunto de herramientas para la observabilidad que propone la persona licitadora comprende los siguientes productos:

- *Elasticsearch*
- *Prometheus*
- *Base de datos (PostgreSQL / MariaDB)*
- *Grafana*
- *Apache DevLake (métricas DORA)*

La propuesta de estas herramientas se considera muy positiva, adecuadas al reto tecnológico basado en contendores y capaces de dotar al servicio de una visión holística de todas las plataformas, cumpliendo las necesidades de observabilidad requeridas.

Las fuentes indicadas por la persona licitadora para los orígenes de datos son:

- *Métricas DORA. Un despliegue de contenedores que obtiene información sobre el desarrollo y despliegues de las aplicaciones a través de GitLab. En este punto quedan recogidas las métricas fundamentales para medir el rendimiento del proceso DevOps.*
    - *Desarrollo. Métricas relacionadas con la interacción de los proveedores sobre el repositorio de código a través de GitLab, que es donde se almacena todo el código que entregan los proveedores de las aplicaciones.*
    - *Pipelines. Las estadísticas relativas a la ejecución de trabajos en los pipelines que despliegan las aplicaciones de contenedores sobre un namespace. Son importantes también para los*

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	15/42

KPIs y se obtienen desde la herramienta que implementa los pipelines, en este caso, GitLab CI/CD.

- *Monitorización funcional (indicadores de negocio). Acceso a las bases de datos o datos de negocio que utilizan las aplicaciones desplegadas en el clúster de contenedores, es decir, las consultas indicadas por los proveedores de las aplicaciones que indican el negocio generado.*

- *Métricas del clúster de contenedores. Son las métricas clásicas relativas al consumo de CPU, memoria, etc., en distintos alcances: por nodo, por namespace, por pods, etc., proporcionadas por la API del clúster de contenedores.*

- *Seguridad. Se recogerán datos provenientes de las herramientas Handolint y Trivi que nos permitirán analizar las configuraciones de aplicaciones en contenedores, ayudando a que se cumplan las reglas y buenas prácticas definidas.*

- *Golden metrics. Métricas referentes al uso de las aplicaciones en producción.*

Se considera que se indican los orígenes de datos más importantes y apropiados para las necesidades del servicio, por lo que se valora ***muy positivamente****.*

En relación con la revisión del catálogo de servicio para peticiones de plataformas (Anexo VII), incorporando los componentes adecuados para las soluciones fundamentadas en entornos ágiles basados en contenedores.

La persona licitadora hace una exposición sintetizada de la propuesta del catálogo. En ella se indica el esfuerzo en HBS propuesto para cada elemento del catálogo, ofreciendo grandes reducciones de esfuerzo frente al actual, y se indica el proyecto que habilitaría dicha reducción. Esto se valora de forma muy positiva.

Por otro lado, plantean propuestas de nuevos elementos para el catálogo, considerándose éstos muy apropiados para el servicio lo que se valora como positivo, aunque falta una explicación más detallada de los mismos.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera ***positiva*** *en este apartado.*

En relación con la idoneidad y la concreción del modelo de gestión propuesto considerando todos los ámbitos del servicio (información y tecnología, procesos, organización y relaciones).

La propuesta que hace la persona licitadora se centra en crear un marco DevSecOps de referencia, unificando proceso y herramientas (Everything Self-Service). El objetivo de este modelo de trabajo es diseñar, desplegar y mantener una solución de automatización de tratamiento de infraestructura como código (IaC) para eliminar el mayor número de actividades que no aporten valor real al negocio, mejorando la eficiencia de los despliegues y reduciendo los costes de estos, lo que se considera muy positivo.

Para la implementación del modelo propuesto de trabajo, la persona licitadora propone el despliegue e integración de un framework de arquitecturas abiertas (open source), de referencia en el mercado, diseñado específicamente para plataforma de contenedores que facilita la evolución a modelos hybrid-cloud y multi-cloud, así como el Everything Self-Service (auto servicio) de los distintos equipos de la STIC, que se considera muy positivo.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	16/42

Aunque el modelo operativo descrito por la persona licitadora afecta a los dos escenarios, la oferta adolece de un aterrizaje en ese sentido para todo este marco de trabajo DevSecOps. Adicionalmente, se valora negativamente la falta de explicaciones claras sobre los modelos de relación entre los equipos DevSecOps, el cliente y los proveedores de servicio terceros alineados con la iniciativa DevSecOps, dejando sin solución los silos entre sistemas y desarrollo que cualquier iniciativa devops debe resolver.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera ***adecuada*** *en este apartado.*

Para ambos escenarios:

En relación con cualquier otra cuestión que redunde en la mejora del retorno de valor de la línea de servicios de transición (herramientas, buenas prácticas, metodologías, etc.)

La persona licitadora propone las siguientes iniciativas, que se consideran positivas, para la mejora del retorno de valor de la línea de servicio de transición:

- *Reducir los tiempos medios de cierre de alcance y aceptación del DGT, normalizando la toma de requisitos y automatizando el proceso de aceptación, así como la elaboración de diseños técnicos simples y documentación de transferencia al servicio de operación. Además, se disminuye el número de iteraciones. Esto se consigue mediante los proyectos de transformación TRA-005 (DGT Interactivo en JIRA) y TRA-006 (Automatización de procesos RPA).*

- *Evolución del actual proceso de gestión de la capacidad apoyado en la creación de un sistema de gestión de los recursos tecnológicos que permita realizar un gobierno integral de la capacidad de las infraestructuras, facilitando la toma de decisiones con la anticipación requerida por el negocio.*

- *Implantación de un Sistema de Gestión de la configuración automatizado en el que aportan nuevos procedimientos para asegurar la integridad de los datos.*

- *Evolución de la Gestión del ciclo de vida del software, garantizando que todas las plantillas de despliegue en la DML (Definitive media library) y el catálogo de software del Servicio de Transición estarán actualizadas según el proceso de gestión de vulnerabilidades y parches, e integrando dichas actualizaciones en las fases de construcción y validación de las plataformas.*

Todas estas iniciativas se consideran ***positivas****.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, la empresa FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U. obtiene para este apartado una valoración de 7,56 puntos.

Resumen de puntuación

EMPRESA	***PUNTUACIÓN***
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.	*7,56*

4.1.2.2. Objetivo 2: mejora del retorno de valor de la línea de servicios de operación.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	17/42

4.1.2.2.1. Subobjetivo 2.1. Gestión de incidentes, hasta un máximo de 2,5 puntos.

FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.

Reducir el tiempo medio de resolución de incidentes:

En relación con la concreción y la idoneidad de los procesos, prácticas y herramientas propuestos que faciliten la integración de la gestión de incidentes con otros servicios de forma efectiva.

La persona licitadora plantea la evolución del servicio para registrar de forma proactiva incidencias detectadas a través de la monitorización de los sistemas de Información y darles el mismo tratamiento que al resto de incidencias reactivas. Esta integración entre la gestión de eventos del servicio de monitorización y el servicio de gestión de incidencias se valora de forma muy positiva.

También describe cómo integrar el servicio de automatización con el de resolución de incidencias y a su vez estos dos con otros servicios como el de gestión de usuarios a través de Ayuda Digital. Esta integración ofrecerá formularios que deriven en la remediación de la incidencia a partir de una llamada, que podrá provenir de Ayuda Digital hacia la plataforma de Automatización, que a su vez ejecutará un proceso predefinido de resolución automático de la incidencia. Esta propuesta se considera muy positiva.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera ***muy positiva*** *en este apartado.*

En relación con la concreción de escenarios, la especificidad de las técnicas de enjambre y la factibilidad de la aplicación del enfoque colaborativo para la resolución de incidentes complejos.

En relación con la resolución de incidencias, y para evitar un escalado excesivo entre proveedores, la persona licitadora propone una modificación del proceso de gestión de incidencias que incluya un nuevo estado en Nueva Web Técnica (NWT) de "Solicitud de Apoyo" que instará al resto de proveedores a sumarse a una comunicación online. La persona licitadora ofrece la participación en esta solicitud de apoyo como peticionario o como actor requerido por otro proveedor. Se valora como muy positiva la predisposición a la colaboración entre proveedores de la oferta.

Fruto de las medidas comentadas, la persona licitadora ofrece una mejora del ANS: IO_30. Porcentaje de incidencias con prioridad Normal resueltas en plazo, que pasaría del 97,5% al 98%, y dos nuevos indicadores:

- *IO_30 Tiempo medio de resolución de incidencias con prioridad Muy Alto Impacto (P0) <= 1,25h.*
- *IO_31 Tiempo medio de respuesta de incidencias <=30 min.*

Se valora muy positivamente esta mejora de los ANS y de sus indicadores asociados.

Por todo lo anterior, se valora como ***muy positiva*** *la propuesta en este apartado.*

Facilitar información que habilite una toma de decisiones eficaz:

En relación con la especificidad y la adecuación del sistema de clasificación de incidentes propuesto basado en el uso de categorías y subcategorías.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	18/42

No hay una propuesta de clasificación de incidentes basado categorías y subcategorías. Sí proponen una modificación al sistema de clasificación de incidentes en función de la prioridad, con un nuevo nivel de prioridad, P0, que se aplicará a aquellas incidencias que cumplan las características que detallan. Las incidencias que cumplan dichas características se catalogarán como incidencia P0 o de muy alto impacto.

Aunque esta iniciativa podría ser de valor, se considera que la propuesta es pobre porque no detalla nada de lo solicitado en cuanto al uso de categorías y subcategorías.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera ***pobre*** *en este apartado.*

En relación con la concreción, idoneidad y completitud del sistema de reportes que habilite la toma de decisiones en función de la información.

La persona licitadora propone una solución de observabilidad que permite relacionar la experiencia de usuarios, infraestructura y aplicaciones con sus dependencias, permitiendo encontrar y eliminar anticipadamente obstáculos que degraden la experiencia de éstos y que responda a las siguientes preguntas: ¿Por qué está ocurriendo? ¿Cómo puedo solucionarlo? ¿Cómo puede evitarse?

Para ello presentan varios proyectos de transformación basados todos en la implantación, evolución e integración de la herramienta Elastic Search. En el proyecto de implantación de dicha herramienta, la persona licitadora proporcionaría una suscripción Enterprise de 5 ERUs (Enterprise Resource Units). Se valora de forma muy positiva la incorporación de esta herramienta observabilidad.

Apoyándose en esta solución de observabilidad e integrándose con otras herramientas como la de gestión de eventos, gestión del tiques, EDR, etc, o en evoluciones de Elastic Search que permiten la implementación de modelos predictivos o de ejecución de pruebas sintéticas que recogen la experiencia de usuario, proponen integrar toda la información recopilada y mostrarla mediante los paneles que ofrece la propia herramienta Elastic Search y que pueden ser predefinidos o construidos de forma dinámica. Se considera muy positiva la integración de la información procedente de diferentes fuentes y su consolidación en paneles de información que aporten valor a toda la STIC.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera ***muy positiva*** *en este apartado.*

En relación con la concreción del conjunto de herramientas o soluciones que habiliten la correlación y el análisis de información de relativa a incidentes y problemas registrados, que facilite alcanzar el subobjetivo 2.1.

No indican ninguna herramienta concreta para la realización de esas tareas, si bien la herramienta de observabilidad propuesta, aunque no lo especifican en su oferta, también permitiría la consecución de este apartado.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera ***pobre*** *en este apartado.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, la empresa FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U. obtiene para este subobjetivo una valoración de 1,70 puntos.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	19/42

Resumen de puntuación

EMPRESA	***PUNTUACIÓN***
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.	*1,70*

4.1.2.2.2. Subobjetivo 2.2. Gestión de problemas, hasta un máximo de 2,5 puntos.

FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.

En relación con la concreción y la idoneidad de los procesos y prácticas propuestos que faciliten la integración de la gestión de problemas con otros servicios de manera efectiva.

La persona licitadora indica que promoverá la identificación y alta del mayor número de problemas como única solución real para la reducción de incidentes y, por tanto, para mejorar la disponibilidad de las plataformas y la experiencia de los usuarios. Detalla las entradas que usará para la identificación de problemas en las que se hace necesaria la integración con otros servicios:

- *Gestión de incidencias: propone tareas periódicas de revisión de incidencias para identificar problemas, aunque no concreta si estas revisiones se automatizarán de alguna forma ni cada cuánto tiempo se llevarán a cabo.*

- *Gestión de eventos y observabilidad: basándose en su propuesta de implantación de una nueva herramienta de observabilidad Elastic Search, esperan lograr mejoras en la identificación temprana de problemas.*

Para la implementación de soluciones temporales de los problemas también proponen medidas automatizadas de remediación identificadas a través de la monitorización y observabilidad. Todas estas propuestas se consideran ***positivas****.*

En relación con la concreción y adecuación del ecosistema de herramientas propuestas para la monitorización del rendimiento de aplicaciones y observabilidad (APM, por sus siglas en inglés) y para el análisis de datos de seguridad de la información y gestión de eventos (SIEM, por sus siglas en inglés).

La persona licitadora propone el despliegue de la solución Dynatrace con el objetivo dar soporte a la gestión de incidencias y problemas en las plataformas de negocio más críticas del SAS, o aquellas en las que la STIC estime oportuno poner el foco.

Dyanatrace es una Application Performance Management (APM) que permite la monitorización y la gestión del rendimiento y disponibilidad de las aplicaciones de software, recolectando información de las aplicaciones, los sistemas y la infraestructura y correlacionándola entre sí para identificar cuellos de botella u otras posibles causas raíz de incidencias y problemas. Es una de las herramientas, denominadas APM, lideres del mercado, y el SAS no cuenta con ninguna herramienta de este tipo actualmente, por lo que se valora de forma muy positiva esta propuesta.

Ofrece un conjunto de licencias APM que darán servicio a 51 host de 16 GB de RAM con una activación de 24 horas y con un límite de 730.000 sesiones de usuarios al mes, y asumirá el coste de estas licencias (activación y soporte) durante toda la vigencia del contrato, incluidas sus posibles prórrogas.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	20/42

Respecto a la herramienta "Análisis de datos de seguridad de la información y gestión de eventos" (SIEM, por sus siglas en inglés), indican que dada la integración de las soluciones de observabilidad junto con la solución de monitorización con Solarwinds y la APM antes citada, éstas actúan funcionalmente como una herramienta SIEM, en tanto que permite:

- *Recopilación de datos normalizados de múltiples fuentes, como registros de eventos de sistemas, aplicaciones, dispositivos de red, registros de seguridad, registros de bases de datos, etc.*
- *Correlación de eventos para identificar patrones y relaciones entre eventos aparentemente no relacionados.*
- *Análisis en tiempo real de eventos para detectar posibles amenazas y anomalías.*
- *Facilita la gestión de incidentes al permitir la investigación y respuesta a incidentes de seguridad de manera centralizada al estar integrada con fuentes de datos de seguridad (Crowdstrike, DNS, Active Directory y Symantec Antivirus).*
- *Puede generar informes detallados sobre la actividad de la red y del sistema, así como alertas en tiempo real sobre eventos sospechosos o actividades maliciosas.*
- *Integración con otras soluciones de seguridad, como sistemas de detección y prevención de intrusiones (IDS/IPS), antivirus, sistemas de gestión de vulnerabilidades, etc.*

*Se valora **muy positivamente** la solución propuesta por su concreción e idoneidad.*

En relación con la especificidad y la factibilidad de las propuestas de automatización de procesos y acciones que prevengan o reduzcan el impacto de errores conocidos.

La persona licitadora propone el proyecto OPE-003 Resolución automática de incidencias. En dicho proyecto detallan la situación de partida y la evolución de las implementaciones actuales y de las herramientas a utilizar, indicando el uso de una nueva herramienta denominada Rundeck para sustituir algunos de los módulos de System Center como Orchastrator o Service Manager, que no tendría coste de licenciamiento. También se detallan las tareas a realizar en la hoja de ruta del proyecto y su coste en HBS. Esta propuesta se considera muy positiva.

En cuanto a los ANS relacionados con la gestión de problemas, la persona licitadora ofrece una mejora del IO_23, que se considera muy positiva, pasando de uno a dos el valor mínimo de problemas identificados que originan una petición de cambio. También ofrecen la creación de un nuevo indicador que mida el tiempo medio de actualización del problema en estado abierto y cuyo valor mínimo sea una semana, lo que se considera también muy positivo.

Adicionalmente proponen la creación de varios KPIs, todos ellos valorados de forma muy positiva.

*Por todo lo anterior, la propuesta se considera **muy positiva** en este apartado.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, la empresa FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U. obtiene para este subobjetivo una valoración de 2,33 puntos.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	21/42

Resumen de puntuación

EMPRESA	***PUNTUACIÓN***
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.	*2,33*

4.1.2.2.3. Subobjetivo 2.3. Gestión de peticiones, hasta un máximo de 2,5 puntos.

FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.

En relación con la concreción de los mecanismos y procesos para mantener el catálogo de peticiones actualizado y una coordinación fluida con el Centro de Servicios al Usuario (CSU).

La persona licitadora propone una revisión del catálogo de peticiones que tendrá las siguientes fases:

- *Actualización del Catálogo*
- *Publicación del Catálogo de Peticiones en Confluence*
- *Normalización del Catálogo de peticiones*
- *Revisión Continua del Catálogo de Peticiones*

Se valora muy positivamente esta revisión con una fase final de revisión continua muy necesaria, dado que la mejora del catálogo debe ser iterativa y buscando la mejora continua.

También proponen algunas medidas, muy positivas por su carácter colaborativo, que redundarán en la mejora de la información disponible o en las iteraciones entre proveedores y el CSU, como son:

- *Creación de un nuevo estado en NWT de "Solicitud de Apoyo" que instará al resto de proveedores a sumarse a una comunicación online.*
- *Para las peticiones con planificación, un flujo en JIRA permitiendo la generación de documentación adicional e información rápida sobre el estado de la petición a los interesados.*

La apertura y el cierre de la petición se realizarán en Nueva Web Técnica, pero habrá un tique JIRA vinculado con toda la gestión intermedia de la petición. Se valora de forma muy positiva dado que esto permitirá mantener algunas premisas fijadas por la STIC en la gestión de incidencias, como tener una única asignación para un tique mientras se realiza un trabajo colaborativo en una herramienta como JIRA, más enfocada para este propósito.

Las propuestas indicadas se valoran ***positivamente****.*

En relación con la concreción y adecuación de métricas e indicadores específicos para evaluar la calidad del servicio desde un enfoque basado en la experiencia de usuario.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	22/42

La persona licitadora propone once nuevas métricas, que describe con detalle y de manera adecuada, indicando el objetivo perseguido con la implementación de cada una de ellas, siendo la mejora de la eficiencia en el tiempo de resolución la que más se vería beneficiada por la implementación de dichas métricas. Esta propuesta se valora ***positivamente****.*

En relación con la especificidad y la factibilidad del sistema de reportes, que asegure la articulación adecuada de la información para mejorar el servicio de manera continua en los términos descritos en el subobjetivo 2.3.

La persona licitadora propone, para las peticiones con planificación, un flujo en JIRA permitiendo la generación de documentación adicional e información rápida sobre el estado de la petición a los interesados. La apertura y el cierre de la petición se realizarán en Nueva Web Técnica, pero habrá un tique JIRA vinculado con toda la gestión intermedia de la petición. Esto se considera positivo, dado que tal y como indican en su oferta, esta implementación supondrá una mejora de la información disponible para los usuarios TIC, familiarizados con el trabajo colaborativo de JIRA.

Al margen de esta propuesta y de la mejora del catálogo de peticiones, no concretan otras mejoras del sistema de reportes, por lo que la propuesta se considera adecuada.

En cuanto a los ANS relacionados con la gestión de peticiones, la persona licitadora ofrece la creación de un nuevo indicador que mida el tiempo medio de respuesta de peticiones (simples y complejas) y varios KPIs, lo que se considera positivo.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera ***adecuada*** *en este apartado.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, la empresa FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.. obtiene para este subobjetivo una valoración de 1,80 puntos.

Resumen de puntuación

EMPRESA	***PUNTUACIÓN***
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.	*1,80*

4.1.2.2.4. Subobjetivo 2.4. Gestión de eventos y monitorización, hasta un máximo de 2,5 puntos.

FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.

En relación con la concreción y la adecuación del plan de gestión de eventos que posibilite la reducción del tiempo de interrupción o degradación de servicios finales extremo a extremo.

La persona licitadora establece el proyecto OPE-006: 'Transformación de la solución de monitorización con SolarWinds' como pilar para alcanzar el objetivo de reducción del tiempo de interrupción o degradación de servicios finales. Describe una serie de mejoras asociadas a la implantación y uso de SolarWinds, de las que se destacan, por aportar un valor decisivo:

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	23/42

- *La integración de SolarWinds con el servicio de automatización, dentro del plan de gestión de eventos. Automatizar la respuesta a eventos, ya sea para remediar incidentes o para registrar y disparar orquestaciones que agilicen la ejecución de procesos, disminuye el tiempo de respuesta y, por tanto, el tiempo total de resolución de incidentes.*

- *El aumento proporcional de eventos de tipo advertencia (Warning) respecto a los de tipo crítico (Critical) dentro de la fase de clasificación de eventos. El objetivo de gestionar un mayor volumen de eventos de tipo advertencia es el de actuar antes de que un incidente impacte negativamente de forma efectiva sobre un servicio. El foco de esta iniciativa, por tanto, es el de aumentar la disponibilidad extremo a extremo de servicios finales.*

Otras iniciativas en el ámbito de la gestión de eventos y monitorización que contribuirían a reducir el tiempo de interrupción o degradación de servicios finales son las propuestas que conllevan el aumento de las capacidades de detección y tratamiento de incidentes:

- *Proyecto OPE-007: 'Implantación de solución de observabilidad', gracias a la posibilidad de incorporar múltiples fuentes de datos: otros sistemas de información, instalaciones, alertas tempranas ante desastres (Agencia Española de Meteorología, Instituto Geográfico Nacional), etc.*

- *Proyecto OPE-002: 'Smartpatch – Tool mejora monitorización CPD y gestión del cableado', que incorpora sensores que permitirán la monitorización parámetros de sala: temperatura, humedad y fugas de agua, y que se integra con SolarWinds.*

Finalmente, se propone la mejora del modelo operativo como mecanismo que facilitaría una gestión de eventos y una monitorización más eficiente y efectiva mediante:

- *La mejora de la visualización general de mapas de servicio, mediante paneles de monitorización y cuadros de mando integrados con las plataformas de observabilidad.*

- *La jerarquización de eventos con SolarWinds, disminuyendo drásticamente el número de alertas duplicadas.*

Este conjunto de mejoras propuesto por la persona licitadora se considera adecuado, aunque la oferta no presenta una estructura clara ni alineada con lo solicitado en este apartado, lo que dificulta la valoración de éste.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera ***adecuada*** *en este apartado.*

Con relación a la especificidad y la factibilidad del plan de acción propuesto para potenciar el rendimiento de otros procesos de gestión (por ejemplo: gestión de la disponibilidad), así como la concreción de las métricas e indicadores que permitan evaluar la mejora de estos procesos.

La persona licitadora fundamenta la mejora en el rendimiento de varios procesos de gestión en sus proyectos OPE-006 y OPE-007.

- *Con el primero (Transformación de la solución de monitorización con SolarWinds), la integración con el servicio de automatización conlleva el incremento de la disponibilidad de componentes y, como consecuencia, de los servicios finales que se sustentan en el correcto funcionamiento de estos. La persona licitadora indica que SolarWinds se integrará con CMS (Sistema de Gestión de la*

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	24/42

Configuración), identificando discrepancias mediante un proceso automático que disparará una solicitud para su remediación. También se integrará con la herramienta Veritas NetBackup para verificar de forma automática la correcta ejecución de copias de seguridad, proponiendo acciones correctivas en caso de detectarse problemas en dicho proceso.

- *Con el segundo (Implantación de solución de observabilidad), la integración de múltiples fuentes de datos habilita su correlación mejorando las prestaciones de la gestión de incidentes, gestión de problemas, gestión de la seguridad de la información y gestión de la capacidad.*

Otras iniciativas que contribuirían a potenciar procesos de gestión:

- *Proyecto OPE-002: 'Smartpatch – Tool mejora monitorización CPD y gestión del cableado', que permitirá inventariar las instalaciones (mejora de la Gestión de Activos).*

En los proyectos propuestos, todos alineados con los objetivos solicitados por la STIC, no se especifica ni vincula directamente los procesos de gestión que serán mejorados con ellos (Gestión de la Disponibilidad, Gestión de la Configuración, Gestión de la Continuidad, Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de la Seguridad de la Información, Gestión de la Capacidad, Gestión de Activos), si bien se infiere que el plan de acción supondrá el potenciamiento de estos.

También proponen revisiones periódicas y manuales de los niveles de capacidad, disponibilidad, seguridad y continuidad que no se traducen en indicadores de mejora concretos y está lejos de ser operativamente eficiente.

Adicionalmente incluyen las siguientes métricas e indicadores para evaluar la mejora de los procesos de gestión:

- *Mejora del indicador ANS IO_25 (% de plataformas con monitorización de disponibilidad): se incrementa un 3% (de un 95% a un 98%)*
- *Mejora del indicador ANS IO_26 (% incidencias detectadas por herramientas de monitorización): se incrementa un 20% (de un 40% a un 60%)*
- *KPI-O24-03 a KPI-O24-07, que contribuyen a evaluar la mejora de la Gestión de Incidentes y la Gestión de Problemas.*

Las medidas propuestas por la persona licitadora se consideran adecuadas, aunque hay poca concreción en su oferta respecto a cuánto contribuirán estas medidas a potenciar el rendimiento de otros procesos de gestión.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera ***adecuada*** *en este apartado.*

En relación con la concreción de las soluciones de monitorización activa propuestas que permitan anticiparse a potenciales problemas con impacto en los usuarios y habiliten la toma de decisiones y la implementación de planes de acción de forma temprana.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	25/42

La persona licitadora propone como base de una monitorización activa, la solución de observabilidad basada en las herramientas del fabricante Elastic (proyecto OPE-007), lo que se considera acertado. Indica que la agregación de datos de múltiples fuentes y su correlación posibilitará la identificación de eventos precursores de comportamientos potencialmente indeseados, permitiendo así anticiparse a problemas que puedan impactar en los servicios finales diseñando e implementando respuestas adecuadas, lo que está alineado con los objetivos de este apartado.

Los beneficios de la solución de observabilidad vendrían potenciados por dos proyectos:

- *Proyecto OPE-009: 'Evolución de solución de observabilidad con Machine Learning', que incorpora predictibilidad a la solución de observabilidad, permitiendo estimar valores futuros sobre series temporales que identifiquen cambios y anomalías en los sistemas observados.*

- *Proyecto OPE-008: 'Implementación de sondas para la simulación de pruebas sintéticas de casos de usos', que simula casos de uso reales mediante ejecuciones de scripts lanzados desde ubicaciones donde se encuentran los usuarios finales, permitiendo conocer el estado de salud de los sistemas de forma constante poniendo el foco en la experiencia de usuario (monitorización activa: se lleva a cabo antes de que ocurran eventos adversos).*

Los dos proyectos son fundamentales para la consecución del objetivo y se consideran muy positivos.

Entre los indicadores propuestos que permitirán evaluar las mejoras y las nuevas capacidades solicitadas, se vinculan a las soluciones de monitorización activa los siguientes:

- *KPI-O24-05: % Plataformas integradas herramienta de observabilidad (proyectos OPE-007 y OPE-008).*

- *KPI-O24-06: N.º fuentes de datos integradas en herramienta de observabilidad (proyectos OPE-007 y OPE-008).*

- *KPI-O24-07: % Eventos detectados a partir de la identificación de patrones predictivos (proyectos OPE-007, OPE-008 y OPE-009).*

Estás métricas permitirán medir, cuantitativa y cualitativamente, el avance en la consecución de los objetivos, por lo que se valoran de forma muy positiva.

Adicionalmente, aunque no se menciona explícitamente como un elemento de monitorización activa en la oferta, la herramienta Dynatrace (proyecto OPE-004) permite un análisis profundo del comportamiento de las aplicaciones del SAS, evidenciando dependencias y utilizando métricas asociadas a la experiencia de usuario, lo que se considera muy buena iniciativa.

Se consideran adecuadas todas las soluciones descritas, si bien no estarían disponibles hasta el final del segundo año de contrato, de acuerdo con el cronograma propuesto para su implantación. Además, su operación a plena capacidad conllevará un periodo de aprendizaje importante que maximice los beneficios de las funcionalidades de Machine Learning. Estos plazos son razonables, dada la complejidad del entorno y de los proyectos planteados, por lo que el plan descrito se considera en línea con los objetivos planteados.

A pesar de que la persona licitadora se compromete a integrar únicamente el 25% de las plataformas gestionadas (KPI-O24-05) en la herramienta de observabilidad, se valora de forma positiva la concreción de las soluciones de monitorización activa que propone.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	26/42

*Por todo lo anterior, la propuesta se considera **positiva** la valoración de este apartado.*

Con relación a la especificidad y la factibilidad del plan de acción propuesto para aumentar la eficiencia operativa y optimizar recursos mediante automatizaciones y orquestaciones iniciadas desde el servicio de gestión de eventos y monitorización.

La persona licitadora indica que, gracias a la integración de la plataforma de automatización con SolarWinds, la Oficina de Automatización y los referentes tecnológicos podrán diseñar e implementar los runbooks (rutinas de procedimientos y operaciones) necesarios para resolver diferentes tipologías de incidentes detectados por la herramienta de monitorización. Proponen responder a ciertos eventos con el registro automático en Nueva Web Técnica y aporta ejemplos de varias acciones posibles de auto remediación para diversos escenarios:

- *Reinicio de servidores si indisponibilidad de URL.*
- *Exclusión de VDA en función de ciertos valores umbrales definidos.*
- *Reinicio de servicio en caso de indisponibilidad.*
- *Eliminación de bloqueos en base de datos.*

Este tipo de iniciativas son fundamentales para llegar a una gestión eficiente de los recursos del proyecto por lo que se valoran de forma muy positiva, aunque son tareas ya implementadas en un grado importante y no se identifica en su oferta un plan de acción que permita mejorar la eficiencia operativa.

Señalan que SolarWinds se sincronizará con CMS con el objetivo de identificar elementos de configuración no monitorizados. Las discrepancias detectadas en este proceso de comparación generarán eventos que dispararán peticiones en Nueva Web Técnica para su remediación. También propone automatizar la verificación automática de las copias de seguridad mediante la integración de SolarWinds con Veritas NetBackup. Estas iniciativas redundarán en una mayor eficiencia operativa pero no son específicas y no se establece un plan concreto con ese foco. Por el contrario, indican que algunas de estas iniciativas serán precursoras de revisiones ulteriores que serán las que determinen las siguientes acciones a ejecutar. Todas las revisiones que se proponen en el ámbito de la capacidad, disponibilidad, continuidad, seguridad, inventario, y que se realizarían como respuesta a eventos generados por SolarWinds, son manuales, lo que se aleja del objetivo de aumentar la eficiencia operativa y optimizar recursos.

*En resumen, no propone un plan de acción específico y, aunque se infieren beneficios de algunas de sus iniciativas, su propuesta es insuficiente, por lo que la propuesta se considera **pobre** en este apartado.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, la empresa FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U. obtiene para este subapartado una valoración de 1,37 puntos.

Resumen de puntuación

EMPRESA	**PUNTUACIÓN**
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.	1,37

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	27/42

Para todos los subobjetivos:

En relación con cualquier otra cuestión que redunde en la mejora del retorno de valor de la línea de servicios de operación (herramientas, buenas prácticas, metodologías, etc.).

La persona licitadora propone nuevos indicadores y numerosos KPIs además de proyectos transformadores cuya ejecución serán claves en la consecución del objetivo, lo que se considera muy acertado. Estos proyectos vienen perfectamente descritos y estructurados en los siguientes puntos:

- *Situación de partida*
- *Propuesta de mejora*
- *Herramientas involucradas*
- *Licenciamiento*
- *Roadmap*
- *Impacto y contribución del proyecto*

Toda esta información será muy valiosa durante la ejecución del contrato para promover los planes de transformación a ejecutar y así lograr los beneficios esperados del objetivo 2. El aporte de estos proyectos es muy positivo y se ha ido valorando en cada subobjetivo.

Resumen de puntuación del objetivo 2

EMPRESA	**PUNTUACIÓN**
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.	7,20

4.1.2.3. Objetivo 3: Establecimiento de un plan de continuidad de sistemas para los servicios críticos del SAS, hasta un máximo de 9 puntos.

FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.

En relación con el orden, claridad y síntesis en la exposición del plan de continuidad de sistemas.

La persona licitadora presenta una oferta clara y detallada, esquematizando los puntos más importantes de un plan de continuidad de sistemas, por lo que se valora de forma ***muy positiva****.*

Con respecto a si los costes expresados para la ejecución de los proyectos se han estimado de forma realista para:

- ***Los costes directos, HBS dedicadas a la ejecución de los proyectos necesarios para la consecución del objetivo descrito.***

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	28/42

- ***Los costes indirectos, impacto valorado en HBS del plan de continuidad de sistemas en los servicios de transición y operación.***

Se presentan diez proyectos vinculados a este objetivo, todos adecuados y con aporte de valor para la STIC. En todos ellos detallan los costes directos e indirectos de cada proyecto desglosados por perfiles.

*Se valora de forma **muy positiva** este aspecto del objetivo.*

En relación con la identificación de factores críticos de éxito para el proyecto.

La persona licitadora identifica y detalla los siguientes factores críticos en su propuesta de plan de recuperación ante desastres:

- *Identificación de servicios críticos.*
- *Desarrollo de un sistema de detección temprana.*
- *Establecimiento de protocolos de comunicación.*
- *Identificación de roles y designación de un equipo de respuesta ante desastres.*
- *Capacitación regular a los miembros del equipo de respuesta.*
- *Análisis de impacto e identificación desde las fases de diseño.*
- *Establecimiento de mecanismos de retroalimentación y mejora continua.*
- *Plan de reversión.*

*Por todo lo anterior, la propuesta se considera **adecuada** en este apartado.*

En relación con la clasificación de las tareas a ejecutar por su importancia y criticidad y/o cualquier otro criterio de relevancia para su clasificación.

En la fase inicial previa a la elaboración del plan, y dentro de la identificación de servicios críticos, identifican las siguientes tareas y exponen de forma acertada cada una de ellas en su oferta:

- *Disponer de un Análisis de Impacto en el Negocio (BIA).*
- *Evaluar dependencias.*
- *Analizar regulaciones y cumplimiento.*
- *Historial de Incidentes.*
- *Fijar Objetivos de RTO y RPO.*

Estas tareas son fundamentales para el buen desempeño posterior del plan y su inclusión se considera muy positiva.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	29/42

Identifican clara y detalladamente los roles necesarios para la ejecución del plan de continuidad de sistemas; esta identificación y definición de roles se considera muy positiva.

Dentro de la elaboración del Plan, identifican hasta nueve escenarios, todos ellos muy acertados para el entorno actual de prestación de servicios TIC del Servicio Andaluz de Salud, y en cada uno de ellos definen tareas específicas para cada escenario, perfectamente identificadas tanto desde un punto de vista técnico como operativo.

Dentro de la ejecución del plan de continuidad, detallan acertadamente las siguientes fases y subfases:

- *Invocación del Plan de Continuidad:*
    - *Detección*
    - *Confirmación*
    - *Información*
- *Ejecución del Plan de Continuidad.*
- *Plan de Reversión:*
    - *Plan de Tratamiento de causa raíz*
    - *Ejecución del Plan de Reversión*

Además de las tareas comentadas, definen una fase de mejora continua en la que se aplicarán las lecciones aprendidas mediante ejercicio de Identificación de problemas y ajustes de estrategia, lo que se considera muy positivo.

Identifican la necesidad de capacitación y ejercicios de simulacro que explican detalladamente y concretan en un plan de capacitación y una propuesta de calendario de simulacros en función de los escenarios contemplados, lo que se considera también muy acertado.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera ***muy positiva*** *en este apartado.*

En relación con la concreción de la metodología y el plan de gestión de riesgos que puedan afectar a la continuidad de los servicios de soporte contratados, y la adecuación de su grado de alineamiento con alguno de los estándares reconocidos (MAGERIT, ISO 31000, RMF de NIST, Risk IT de ISACA, ERM de COSO).

En lo que respecta a la gestión de riesgos, la persona licitadora propone evaluar y documentar de forma periódica los riesgos para la continuidad de los servicios de soporte, considerando la información proporcionada por la STIC respecto de los requisitos de la organización y del servicio, niveles de calidad y riesgos relevantes. Consolidan un proceso completo de la gestión de riesgos, lo que se considera muy positivo.

Indican que todos los pasos descritos están alineados con las normas y metodologías MAGERIT, ISO 22301 - Gestión de la Continuidad del Negocio e ITIL. Se valora de forma muy positiva la alineación con este marco

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	30/42

normativo que permitirá integrar la gestión de riesgos con las buenas prácticas descritas para la continuidad de negocio.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera ***muy positiva*** *en este apartado.*

En relación con la concreción y la relevancia de los escenarios propuestos que requieran la activación de los planes de continuidad, y la adecuación de las soluciones técnicas presentadas para cada uno de los escenarios.

Definen nueve escenarios diferentes ante los que será necesario aplicar la recuperación ante desastres. Cada uno de los escenarios viene determinado por la capa cuyos elementos han provocado la indisponibilidad del servicio: comunicaciones WAN o LAN, almacenamiento, virtualización, base de datos, suministro eléctrico, refrigeración o por la naturaleza del incidente en el caso de ataque de ramsomware con encriptación de datos o de la pérdida completa de un CPD por desastre natural, lo que se considera muy completo y adecuado a los riesgos actuales. Indican acertadamente, para cada escenario, las tareas a realizar, su duración, el RTO y RPO y las dependencias de proyectos concretos vinculados a este objetivo.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera ***muy positiva*** *en este apartado.*

En relación con la adecuación, factibilidad y compromiso del plan de pruebas y simulaciones para verificar la idoneidad y la vigencia del plan de continuidad de sistemas para los diferentes escenarios propuestos.

La persona licitadora propone, al menos, dos pruebas anuales (esta periodicidad será acordada con la STIC) por cada escenario de fallo (una real y otra role play). El calendario de simulacros se consensuará con la STIC durante la primera quincena de cada año natural, lo que se considera muy positivo.

Por otro lado, para probar la detección de desastres por parte del equipo de operación, se propone generar un falso positivo una vez al año, del que no tenga conocimiento dicho equipo. Esta iniciativa se considera positiva, aunque requerirá un alto nivel de madurez para que pueda ser llevada a cabo.

Tras la ejecución de cada simulacro, al igual que tras la ejecución real del Plan, el coordinador del operativo de recuperación presentará, en un plazo de máximo 10 días laborales, un informe detallado en el que se incluirá: grado de satisfacción con el resultado de la prueba, tiempo de ejecución, problemas identificados, propuesta de mitigación y un anexo con el detalle de cada una de las tareas y el profesional que las realizó. Los plazos y la información propuesta a incluir en el informe se consideran muy adecuados y alineados con los objetivos que se persiguen en este objetivo.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera ***muy positiva*** *en este apartado.*

En relación con cualquier otra cuestión que redunde en la mejora del establecimiento del plan de continuidad de sistemas para los servicios críticos del SAS (herramientas, buenas prácticas, metodologías, etc.).

Se ha presentado una propuesta muy detallada y concreta, especialmente en lo referente a los posibles escenarios que pueden disparar la activación del plan de continuidad ante desastres. En los apartados anteriores se han ido valorando los citados detalles de la propuesta.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, la empresa FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	31/42

obtiene para el objetivo 3 una valoración de 8,10 puntos.

Resumen de puntuación

EMPRESA	***PUNTUACIÓN***
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.	***8,10***

4.1.3. Devolución del servicio, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 1 punto.

FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.

En relación con el orden, claridad y síntesis en la exposición de plan de devolución del servicio.

La persona licitadora presenta un plan de devolución con una estructura ordenada y clara, con fases y actividades adecuadamente definidas y acordes con lo solicitado en el pliego, proponiendo una fase previa adicional en la que se irían adelantando los trabajos, lo que se considera ***muy positivo*** *para el SAS.*

En relación con el análisis pormenorizado de la información y las conclusiones obtenidas, así como su presentación estructurada.

La persona licitadora aporta un plan de devolución estructurado en hitos en el cual se describen, con poco nivel de detalle, los entregables, actividades y tareas a desarrollar. Se muestra disposición en la colaboración con la nueva persona adjudicataria para llegar a acuerdos, garantizando que las fases del plan se realicen en los plazos y términos previstos, lo que aporta valor. Por todo ello, se valora este apartado de forma ***adecuada****.*

En relación con la clasificación de las tareas a ejecutar por su importancia y criticidad y/o cualquier otro criterio de relevancia para su clasificación.

Para cada una de las tareas a ejecutar, la persona licitadora realiza una correcta clasificación del grado de importancia en función de su criticidad para la consecución del plan de devolución. La propuesta se considera ***muy positiva*** *en este apartado.*

En relación con el análisis de riesgos en la aplicación y evolución temporal del plan de devolución del servicio.

La persona licitadora no realiza un análisis de los riesgos que se podrán presentar durante la devolución del servicio, si bien indica la herramienta que empleará para llevar a cabo dicho análisis, que tiene una contrastada utilidad para el desarrollo del proceso de análisis y gestión de riesgos, identificando los factores críticos de éxito en la devolución y proponiendo acciones mitigadoras para garantizar la correcta ejecución de la devolución, estableciendo una clasificación de estas acciones. Por ello, se valora ***positivamente****.*

En relación con el establecimiento y monitorización de indicadores.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	32/42

La persona licitadora menciona un total de 6 indicadores que pueden representar adecuadamente la correcta ejecución de la devolución, si bien hubiera sido deseable una mayor definición de los indicadores propuestos. Señala la herramienta con la que monitorizarán de forma constante su desarrollo. Todo ello se considera ***positivo.***

En relación con la cantidad, tipología y contenido de las sesiones de trabajo establecidas.

Se presenta un listado de formaciones a llevar a cabo junto con la empresa entrante durante la fase 1 de cesión del conocimiento, siendo éstas de tipología diversa y ajustada a las necesidades del SAS. Además, establecen, de manera acertada, una clasificación en función de su importancia y criticidad. Por todo lo anterior, la propuesta se considera ***muy positiva****.*

En relación con cualquier otra cuestión que redunde en la mejora de la devolución del servicio (herramientas, buenas prácticas, metodologías, etc.).

La persona licitadora presenta una serie de herramientas comúnmente empleadas en las fases de devolución. Respecto a la garantía, duplican este periodo con respecto a lo indicado en los pliegos. Se destaca como buena práctica el compromiso de detallar el plan de devolución al menos seis meses antes de la finalización del servicio. Por todo lo anterior, la propuesta se considera ***muy positiva****.*

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, la empresa FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U. obtiene para este apartado una valoración de 0,75 puntos.

Resumen de puntuación

EMPRESA	***PUNTUACIÓN***
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.	***0,75***

FORMULACIÓN DE CONCLUSIONES

Según lo especificado en el apartado 14.2 del Anexo II al cuadro resumen del PCAP, en consonancia con lo establecido en el artículo 146.3 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, "Asimismo, se determina que las personas licitadoras deberán obtener, al menos, un cincuenta por ciento de la puntuación máxima otorgada a la suma resultante de la valoración por criterios no automáticos, es decir, las personas licitadoras deberán obtener como mínimo 15 puntos de valoración en el criterio de valoración número 1, y en caso contrario, no continuarán en el proceso selectivo." La persona licitadora obtiene más del cincuenta por ciento de la puntuación.

En el mismo Anexo II, se especifica también que "El tamaño máximo por documento debe ser de 25Mb". Los asesores técnicos firmantes consideran que la oferta se ajusta a las especificaciones de formato descritas en el mencionado Anexo del PCAP y no procede exclusión o reducción alguna de la puntuación de la oferta.

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

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	33/42

	FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.
4.1.A. Recepción y transferencia del servicio, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas	*0,80*
4.1.B. Plan de prestación y transformación del servicio	*22,86*
4.1.B.i. Objetivo 1: mejora en la eficiencia, agilidad y aseguramiento de la calidad de la línea de servicios de transición	*7,56*
4.1.B. ii. Objetivo 2: mejora del valor de la propuesta tecnológica de la línea de servicios de operación	*7,20*
Subobjetivo 2.1. Gestión de incidentes	*1,70*
Subobjetivo 2.2. Gestión de problemas	*2,33*
Subobjetivo 2.3. Gestión de peticiones	*1,80*
Subobjetivo 2.4. Gestión de eventos y monitorización	*1,37*
4.1.B.iii. Objetivo 3: Establecimiento de un plan de continuidad de sistemas para los servicios críticos del SAS	*8,10*
4.1.C. Devolución del servicio, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas	*0,75*
TOTAL	*24,41*

A la vista del Informe de criterios no automáticos, los miembros de la Mesa dan su visto bueno al mismo y se acuerda excluir a la UTE T-SYSTEMS ITC IBERIA, S.A.U. - INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.

A continuación, se procede a la apertura de los sobres electrónicos 3, que contienen la documentación económica y técnica para su valoración conforme a criterios automáticos.

Las ofertas económicas presentadas, por parte de las personas licitadoras que continúan en el procedimiento son las siguientes:

FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	34/42

Hora básica de servicio: 30,8550 €, IVA incluido. IVA 21%: 5,3550 €

Unidad básica de hora: 50,5296€, IVA incluido. IVA 21%: 8,7696 €

Seguidamente, se procede a valorar la documentación objeto de criterios automáticos, emitiéndose informe, de fecha 17 de mayo de 2024, formalizado el Jefe de Servicio de Informática, con el siguiente contenido:

2. OFERTAS PRESENTADAS Y VENTAJAS DETERMINANTES

A la contratación en cuestión, se han presentado y han sido admitidas las siguientes ofertas:

PERSONAS LICITADORAS
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.

Según lo especificado en el apartado en el apartado 7.4.1 del PCAP, en consonancia con lo establecido en el artículo 146.3 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, "Asimismo, se determina que las personas licitadoras deberán obtener, al menos, un cincuenta por ciento de la puntuación máxima otorgada a la suma resultante de la valoración por criterios no automáticos, es decir, las personas licitadoras deberán obtener como mínimo 15 puntos de valoración en el criterio de valoración número 1, y en caso contrario, no continuarán en el proceso selectivo".

Así, las personas licitadoras que cumplen esta condición y las puntuaciones obtenidas por las ofertas técnicas evaluadas conforme a los criterios de valoración no automáticos son las siguientes:

	FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.
4.1.A. Recepción y transferencia del servicio, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas	***0,80***
4.1.B. Plan de prestación y transformación del servicio	***22,86***
4.1.B.i. Objetivo 1: mejora en la eficiencia, agilidad y aseguramiento de la calidad de la línea de servicios de transición	***7,56***
4.1.B. ii. Objetivo 2: mejora del valor de la propuesta tecnológica de la línea de servicios de operación	***7,20***
Subobjetivo 2.1. Gestión de incidentes	***1,70***

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	35/42

Subobjetivo 2.2. Gestión de problemas	***2,33***
Subobjetivo 2.3. Gestión de peticiones	***1,80***
Subobjetivo 2.4. Gestión de eventos y monitorización	***1,37***
4.1.B.iii. Objetivo 3: Establecimiento de un plan de continuidad de sistemas para los servicios críticos del SAS	***8,10***
4.1.C. Devolución del servicio, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas	***0,75***
TOTAL	***24,41***

Por otro lado, las puntuaciones obtenidas por las ofertas técnicas evaluadas en cuanto a los distintos criterios de valoración automáticos son las siguientes:

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	36/42

FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.	*VALOR OFERTADO*	*PUNTUACIÓN*
Criterio 2: Eficiencia calidad-precio	*Precio oferta_UBSO = 50,5296* ***€*** *Precio oferta_HBS = 30,855* ***€***	*15,00*
Criterio 3: Horario extendido para la resolución de peticiones de prioridad alta	*Compromiso por parte de la persona adjudicataria de gestionar y resolver peticiones de prioridad alta durante el horario extendido, de manera que durante dicho horario el tiempo se considere hábil desde el punto de vista del servicio y la gestión de niveles de servicio:* ***SI***	*15,00*
Criterio 4: Horario extendido para la resolución de incidencias de prioridad alta	*Compromiso por parte de la persona adjudicataria de gestionar y resolver incidencias de prioridad alta durante el horario extendido, de manera que durante dicho horario el tiempo se considere hábil desde el punto de vista del servicio y la gestión de niveles de servicio:* ***SI***	*15,00*
Criterio 5: Reducción del valor objetivo del indicador IO_05 "Tiempo medio de resolución de incidencias con prioridad Alta"	*Reducción del valor objetivo del indicador IO_05 "Tiempo medio de resolución de incidencias con prioridad Alta" con respecto al establecido en el pliego de prescripciones técnicas:* ***-0,5 %***	*13,00*
Criterio 6: Reducción del valor objetivo del indicador ID_06 "Factor de rotación de los recursos profesionales"	*Reducción del valor objetivo del indicador ID_06 "Factor de rotación de los recursos profesionales" con respecto al establecido en el pliego de prescripciones técnicas:* ***-4 %***	*12,00*
TOTAL		***70,00***

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	37/42

RESUMEN

PERSONA LICITADORA	*CRITERIOS NO AUTOMATICOS*	*CRITERIOS AUTOMATICOS*	*TOTAL*
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.	***24,41***	***70,00***	***94,41***

Ofertas anormalmente bajas:

A tenor de lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, en caso de que sólo concurra una persona licitadora, la oferta se considerará anormalmente baja si el precio ponderado de la misma es inferior al precio ponderado de licitación en más de 25 unidades. Así, el precio ponderado de la oferta (40,7474 €) no es inferior al precio ponderado de licitación en más de 25 unidades (35,3242 €).

Siendo:

Precio ponderado de la oferta = %_UBSO x Precio oferta_UBSO + %_HBS x Precio oferta_HBS

Precio ponderado de licitación = %_UBSO x Precio licitación_UBSO + %_HBS x Precio licitación_HBS

%_UBSO =

= porcentaje sobre el precio global del contrato del importe total de UBSO presupuestadas = 50,28%.

%_HBS =

= porcentaje sobre el precio global del contrato del importe total de HBS presupuestadas = 49,72%.

Precio licitación_UBSO = 63,1620 € (IVA incluido)

Precio licitación_HBS = 30,8550 € (IVA incluido)

A la vista del informe de criterios automáticos, los miembros de la Mesa dan el visto bueno al mismo, y elevan al órgano de contratación, la propuesta de adjudicación del expediente 2101/2023-nº de siglo 30/2023, Servicios de soporte para la gestión de los centros de procesos de datos centrales del Servicio Andaluz de Salud, a FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.

Asimismo, los miembros de la Mesa acuerdan que se solicite a la empresa propuesta adjudicataria la documentación acreditativa de su capacidad, solvencia y ausencia de prohibiciones para contratar, de conformidad con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige la licitación.

Con fecha 20 de mayo de 2024 se solicita a la empresa propuesta adjudicataria, FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U., que aporte en el plazo de 10 días hábiles, a contar desde el día siguiente aquel en que hubiera recibido el requerimiento, la documentación acreditativa de su capacidad, solvencia y ausencia de prohibiciones para contratar según lo establecido en las clausulas 7.5.1 y 7.5.2 o 7.5.3 del PCAP así como

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	38/42

documentación acreditativa de haber constituido garantía definitiva exigida, de acuerdo con lo establecido en la cláusula 7.7 del PCAP.

Asimismo, en virtud del artículo 69 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se solicita:

-De conformidad con lo establecido en el artículo 71.1.d) de la LCSP, las empresas licitadoras que tengan 50 o más personas trabajadoras deberán acreditar que cuentan con un plan de igualdad conforme a lo dispuesto en el artículo 45.2 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Para su acreditación se deberá presentar documentación acreditativa de la inscripción del Plan de igualdad Registro de Convenios y Acuerdos Colectivos de Trabajo (REGCON) al tiempo de finalización del plazo de presentación de ofertas o en su caso, referencia a la publicación del plan de igualdad que permita verificar que la inscripción se ha producido a través del acceso público a la base de datos regulada en el artículo 17 del Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo.

No obstante, se considerará suficiente la solicitud de inscripción del plan de igualdad siempre que, a la fecha de finalización del plazo de presentación de ofertas, hayan transcurrido tres meses o más desde que se presentó la solicitud, sin que hubiera recaído resolución expresa sobre la procedencia de la inscripción.

En el caso de que la persona licitadora no se encuentre dentro de los supuestos previstos legalmente y no tenga obligación de contar con un Plan de Igualdad, y no haya optado voluntariamente por tenerlo, deberá aportar declaración en este sentido:

-Documento acreditativo de que la empresa cumple con la cuota de reserva de puestos de trabajo del 2% para personas con discapacidad, que ha optado por el cumplimiento de las medidas alternativas legalmente previstas, o que está exenta de esta obligación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 42 del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por Real Decreto legislativo 1/2013 de 29 de noviembre.

Para su acreditación se deberá presentar Certificado de la empresa en el que conste tanto el número global de personas trabajadoras de plantilla como el número particular de personas trabajadoras con discapacidad en la misma o, en el caso de haberse optado por el cumplimiento de las medidas alternativas legalmente previstas, una copia electrónica sea autentica o no de la declaración de excepcionalidad y una declaración de la persona licitadora con las concretas medidas a tal efecto aplicadas.

En el supuesto de no tener obligación de contratar personas con discapacidad, las personas licitadoras deberán aportar un certificado de la empresa en el que conste el número global de personas trabajadoras en plantilla y, en caso de tener contratadas personas trabajadoras discapacitadas, su número y porcentaje respecto a ésta.

La mesa de contratación, en sesión del día 7 de junio de 2024 procede a calificar la documentación presentada por la empresa propuesta adjudicataria FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U., siendo el resultado el siguiente:

FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U. Se le concede un plazo de tres días naturales para SUBSANAR:

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	39/42

- Presentar anexo de incompatibilidades de altos cargos, en los términos indicados en el PCAP que rige la licitación.

Con fecha 11 de junio de 2024 realiza el requerimiento de subsanación, y se presenta documentación en el plazo concedido.

La mesa de contratación, en sesión del día 21 de junio de 2024 se califica la documentación presentada por FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U. la cual se considera correcta por lo que se decide adjudicar el contrato 2101/2023 (Nº SIGLO 30/2023)CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE PARA LA GESTIÓN DE LOS CENTROS DE PROCESOS DE DATOS CENTRALES DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD a FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A,U. por un precio unitario de:

- 30,855000€/HBS, 21% IVA incluido, siendo el IVA de 5,3550€

- 50,5296€/UBSO, 21% de IVA incluido, siendo el importe de IVA de 8,7696€,

al ser la mejor oferta en relación calidad-precio, de acuerdo con los criterios de adjudicación establecidos en los pliegos y en los términos de su oferta, siendo el plazo de duración del contrato de 24 meses, una vez concluida la primera fase del plan de recepción y transferencia del servicio, cuya duración estimada se prevé de un mes desde la fecha de formalización del contrato.

Asimismo y como consecuencia del retraso en el procedimiento de adjudicación, se hace necesario un reajuste de anualidades, en los siguientes términos:

Desglose de anualidades, IVA incluido, previstas en el PCAP:

Servicios de soporte	**2024**	**2025**	**2026**	**TOTAL**
Líneas de servicios de dirección, planificación y mejora, de servicios de transición, de servicios de transformación y de servicios de valor añadido	6.075.292,93 €	6.864.468,70 €	573.833,58 €	13.513.595,21 €
Línea de servicios de operación	5.984.852,15 €	6.806.842,42 €	569.342,26 €	13.361.036,83 €
TOTAL, IVA INCLUIDO	**12.060.145,08 €**	**13.671.311,12 €**	**1.143.175,84 €**	**26.874.632,04 €**

Desglose de anualidades, IVA incluido, previstas en la resolución de 12 de enero de 2024 de esta Dirección Gerencia por la que se reajustan las anualidades presupuestarias :

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	40/42

Servicios de soporte	2024	2025	2026	TOTAL
Líneas de servicios de dirección, planificación y mejora, de servicios de transición, de servicios de transformación y de servicios de valor añadido	1.656.898,07 €	6.692.194,95 €	5.164.502,19 €	13.513.595,21 €
Línea de servicios de operación	1.632.232,40 €	6.604.724,02 €	5.124.080,41 €	13.361.036,83 €
TOTAL, IVA INCLUIDO	**3.289.130,47 €**	**13.296.918,97€**	**10.288.582,60 €**	**26.874.632,04 €**

Desglose de anualidades tras el nuevo reajuste:

	2024	2025	2026	TOTAL
Líneas de servicios de dirección, planificación y mejora, de servicios de transición, de servicios de transformación y de servicios de valor añadido	2.209.197,43 €	6.713.729,16 €	4.590.668,61 €	13.513.595,20 €
Línea de servicios de operación	2.176.309,87 €	6.629.988,82 €	4.554.738,15 €	13.361.036,84 €
TOTAL, IVA INCLUIDO	**4.385.507,30 €**	**13.343.717,98 €**	**9.145.406,76 €**	**26.874.632,04 €**

	2024	2025	2026	Total
Servicio de soporte	3.624.386,20 €	11.027.866,10 €	7.558.187,40 €	22.210.439,70 €
21% de IVA	761.121,10 €	2.315.851,88 €	1.587.219,36 €	4.664.192,34 €
Total, IVA incluido	4.385.507,30 €	13.343.717,98 €	9.145.406,76 €	26.874.632,04 €

RESUELVE

Primero. Adjudicar el expediente 2101/2023 (Nº SIGLO 30/2023) (CCA 6G91+LV) de los servicios de soporte para la gestión de los centros de procesos de datos centrales del Servicio Andaluz de Salud, a la empresa

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	41/42

FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U., por un precio unitario de:

- 30,855000€/HBS, 21% IVA incluido, siendo el IVA de 5,3550€
- 50,5296€/UBSO, 21% de IVA incluido, siendo el importe de IVA de 8,7696€,

al ser la mejor oferta en relación calidad-precio, de acuerdo con los criterios de adjudicación establecidos en los pliegos y en los términos de su oferta, y un plazo de duración de 24 meses, desde la fecha de inicio del mismo.

Segundo. Reajustar las anualidades del contrato conforme al siguiente cuadro:

	2024	2025	2026	Total
Servicio de soporte	3.624.386,20 €	11.027.866,10 €	7.558.187,40 €	22.210.439,70 €
21% de IVA	761.121,10 €	2.315.851,88 €	1.587.219,36 €	4.664.192,34 €
Total, IVA incluido	4.385.507,30 €	13.343.717,98 €	9.145.406,76 €	26.874.632,04 €

Contra la presente resolución podrá interponerse potestativamente recurso especial en materia de contratación conforme al artículo 44 de la LCSP, en el plazo de quince días hábiles a partir del día siguiente a aquel en que se remite notificación de la presente resolución. Asimismo, podrá interponerse directamente recurso contencioso administrativo ante los órganos judiciales del citado orden jurisdiccional, en el plazo de dos meses contados a partir del día siguiente al de la notificación de la mima, conforme se establece en el artículo 46 de la Ley 29/1998 de 13 de julio reguladora de la jurisdicción Contencioso administrativa.

LA DIRECTORA GERENTE DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	26/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm2M9QHX853Q6NZXCUZND9PGT7F	PÁGINA	42/42