

**SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
SECTORIALES DE SOSTENIBILIDAD**

(CONTR 2024 477464)

**INFORME RELATIVO A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE JUICIO DE
VALOR**

1. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Para la valoración de las oferta se han aplicado los criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor establecidos en el apartado 8.A del Anexo I del pliego de cláusulas administrativas particulares. Por tanto, el cálculo de la puntuación de los criterios y subcriterios dependientes de un juicio de valor seguirá el principio de proporcionalidad, aplicando el siguiente rango de puntuación:


PUNTUACIÓN	DESCRIPCIÓN
≥ 0 y $< 2,5$ puntos	Escasa calidad de lo ofertado en relación con el objeto del criterio, realizando aportaciones de escaso valor
$\geq 2,5$ y < 5 puntos	La calidad de lo ofertado en relación con el objeto del criterio es adecuada y realiza aportaciones de interesantes sobre el criterio valorado.
≥ 5 y $< 7,5$ puntos	La calidad de lo ofertado en relación con el objeto del criterio y de las aportaciones realizadas sobre el criterio valorado es notable
$\geq 7,5$ y ≤ 10 puntos	Excelente calidad de lo ofertado en relación con el objeto del criterio, así como aportaciones de gran valor relativas al criterio valorado

Las puntuaciones de cada subcriterio estarán referidas el rango 0-10, y posteriormente se aplicarán los pesos relativos correspondientes a cada subcriterio que determine la valoración final.

A) CATÁLOGO DE SERVICIOS PROPUESTO: de 0 a 25 puntos

Con este criterio se valorará en catálogo de servicios propuesto por cada licitador en su oferta técnica, que en todo caso deberá ser acorde a los planteamientos determinados en el pliego de prescripciones técnicas. En concreto, se valorará:

- Grado de detalle en la definición de cada servicio e idoneidad del alcance de las prestaciones que se incluyen (0 a 18 puntos). Teniendo en consideración lo previsto en el cuarto apartado del pliego de prescripciones técnicas, se otorgarán hasta 2 puntos por la identificación de los servicios, hasta 10 puntos adicionales por su descripción, hasta 3 puntos adicionales por su correcta clasificación por tipología y características, y hasta 3 puntos adicionales por la descripción de su modo de dimensionamiento.
- Disponibilidad de servicios adicionales a los mínimos exigidos en el pliego de prescripciones técnicas que aporten valor a la solución (0 a 7 puntos).

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	MIGUEL ANGEL HINOJOSA ROMERO	01/10/2024	
	FRANCISCO DE ASIS MESA VILLALBA		
	JAVIER ANASTASIO TIRADOS FLORIDO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmAM222SZM8P76V4E4NZYJWXMP5	PÁG. 1/19	

B) PLAN DE PROYECTO: de 0 a 24 puntos

Con este criterio, se valorará el Plan de Proyecto propuesto por el licitador para la prestación de los servicios. En concreto, se valorará:

- La especificación del cronograma de ejecución, actividades e hitos a desarrollar en cada fase y subfase, plan de pruebas, identificación de actores y responsabilidades. (0 a 5 puntos)
- El modelo de servicio, entendido como el enfoque propuesto para la prestación del servicio, el modelo de gestión de la capacidad y el modelo de estimación. (0 a 5 puntos)
- Modelo de gestión del conocimiento y controles de calidad y mejora continua. (0 a 5 puntos)
- Metodología de seguimiento del proyecto y diseño, calidad, contenido y adecuación de sus entregables correspondientes: informes de seguimiento y control, cuadro de mando (0 a 5 puntos).
- Acuerdo de nivel de servicio, valorándose la incorporación de parámetros de calidad y métricas, mejoras de los valores mínimos, inclusión de nuevos indicadores adicionales a los previstos en el pliego de prescripciones técnicas que supongan una mejor adecuación a los servicios a prestar, herramientas, sistemas o mecanismos de medida, control y seguimiento de los indicadores propuestos. (0 a 4 puntos)

2. OFERTAS PRESENTADAS

La relación de ofertas presentadas es la siguiente:

- 1) AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES S.A.U. (**AYESA** en adelante)
- 2) FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A. (**FUJITSU** en adelante)
- 3) NTT DATA SPAIN INFRASTRUCTURES ENGINEERING S.L.U. (**NTT DATA** en adelante)

3. VALORACIÓN DE OFERTAS

3.1. CATÁLOGO DE SERVICIOS PROPUESTO:


La oferta de **AYESA** se valora en **34 puntos (no ponderados)** ya que:

- 1) Respecto a la identificación de los servicios del catálogo propuesto, el licitador expone de una manera clara y visual la serie de servicios que encajan adecuadamente con la situación actual de la Consejería. Posteriormente propone un catálogo alternativo, basado en un estudio de mejora, que considera la situación recomendable a futuro, con el objetivo de alcanzar el MOU (modelo de objetivos unificado) propuesto por la ADA (Agencia Digital de Andalucía).

El licitador realiza un cambio de paradigma en los servicios llegando a una propuesta evolutiva en el Catálogo de Servicios sujeta a revisión. De esa forma implementa una optimización del actual catálogo tecnológico.

Lo muestra en una tabla, con los nuevos ítems adicionales disponibles muy fácilmente identificables, que permiten distinguir los servicios antiguos de los añadidos.

Se valora en **8 puntos**.

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	MIGUEL ANGEL HINOJOSA ROMERO	01/10/2024	
	FRANCISCO DE ASIS MESA VILLALBA		
	JAVIER ANASTASIO TIRADOS FLORIDO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmAM222SZM8P76V4E4NZYJWXMP5	PÁG. 2/19	

- 2) Respecto a la descripción de los servicios del catálogo propuesto, el licitador presenta los distintos servicios y subservicios propuestos en el apartado anterior. Presentando una descripción de actividades, servicio de mejora continua, alcance de los servicios o factores críticos de éxito y todo ello agrupado en una serie de líneas de servicios de diferente áreas, como transformación, gestión horizontal, operación y valor añadido.

Se echa en falta la presentación de las descripciones de los servicios propuestos en formato de ficha, con todas sus características identificadas. Por contra, el licitador sí que presenta en formato tabla, fácilmente identificable y visual, la relación con otros servicios. Por último, identifica de la ADA el catálogo de servicios tecnológicos gestionados por las diferentes líneas de servicios, dentro del ámbito de la explotación de sistemas e infraestructuras.

Se valora en **5 puntos**.

- 3) Respecto a la clasificación por tipología y características de los servicios del catálogo propuesto, el licitador encaja los diferentes servicios ofrecidos en las áreas presentadas, mostrándolo en resumidos cuadros que se distinguen su clasificación y encaje en las tipologías establecidas.

Se valora en **8 puntos**.


- 4) Respecto a la descripción del modo de dimensionamiento de los servicios del catálogo propuesto, el licitador propone un sistema a partir de un equipo base que incluye un conjunto de técnicos que se agrupan en dos equipos: uno de transformación y uno de operación.

Partiendo de los datos, se ha realizado un análisis de los servicios propuestos teniendo en cuenta la participación que se estima de ambos equipos. De esa manera se muestra una tabla de estimaciones de dimensionamiento de servicios obtenidas a partir del análisis de experiencias propias del licitador.

Se valora en **6 puntos**.

- 5) Respecto a la disponibilidad de servicios adicionales a los mínimos exigidos en el pliego de prescripciones técnicas que aporten valor a la solución, el licitador propone los siguientes:

- Administración de servidores de aplicaciones con integración continua basada en Docker y Kubernetes: incluye, entre otras, la migración de aplicaciones existentes y nuevas a contenedores Docker, garantizando su ejecución aislada y predecible. Incluye asimismo la gestión de imágenes Docker, la definición y gestión automatizada de entornos con Docker Compose y el despliegue en clústeres Kubernetes.
- Switching: incluye la administración y configuración de los switches, segmentación de redes en VLAN, etc.
- Balanceo: incluye la administración y configuración de balanceadores de tráfico y de servicios.
- Configuración de procedimientos y trámites telemáticos: revisión de documentación y en su caso ejecución de despliegue y configuración de procedimientos y plantillas asociadas a herramientas horizontales de tramitación.
- Gestión y mantenimiento en LDAP: gestión de solicitudes de acceso a LDAP y directorio activo.
- Gestión VPN: llevará el control de altas y bajas de las IPs VPN de los usuarios, incluyendo la gestión del proceso con RCJA.

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	MIGUEL ANGEL HINOJOSA ROMERO	01/10/2024	
	FRANCISCO DE ASIS MESA VILLALBA		
	JAVIER ANASTASIO TIRADOS FLORIDO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmAM222SZM8P76V4E4NZYJWXMP5	PÁG. 3/19	


- Despliegues en entornos de pruebas y producción para determinados componentes: despliegues, recogida y análisis de resultados de pruebas, verificación de URLs y logs, etc.
- Ejecución de scripts y ETLs específicos de base de datos: ejecución de scripts y kettle específicos de BBDD.
- Ampliación de recursos Windows: ampliación a demanda de recursos de almacenamiento red para usuarios y grupos de usuarios.
- Gestión de usuarios en aplicaciones: servicio de alta y baja de usuarios en aplicativos.
- Gestión LifeRay: gestión de la consola de LifeRay para dar de alta usuarios, modificarlos, roles, etc.
- Procesos de impulso de la mejora continua y evolución del servicio: incluye propuestas de evolución de la arquitectura y tecnología, realización de auditorías internas y consultoría de procesos y propuestas de automatización.
- Evolución de cuadro de mandos en Power BI: se propone centralizar los indicadores de servicio en base a la información recopilada de las diferentes herramientas de ticketing (CA Service Desj, JIRA...) y sistemas CMDB.
- Migración de los sistemas de información al nuevo entorno: traslado de un sistema y/o los datos de un sistema de almacenamiento a otro.
- Migración de aplicaciones a la infraestructura corporativa y al cloud en la Junta de Andalucía: incluye el apoyo a proyectos de consolidación de infraestructuras corporativas de la ADA así como el apoyo de migración de aplicaciones a infraestructuras de contenedores de su entorno pre-cloud.
- Formación técnica y de gestión: ofrece soluciones especializadas y personalizadas de formación técnica del equipo de trabajo.
- Centro de Servicios de Sistemas e Infraestructuras y de los Centros de Excelencia (COE): consiste en la puesta a disposición de recursos del licitante, especializados en determinadas áreas tecnológicas, que darán apoyo al equipo de trabajo: sistemas e infraestructuras, Microsoft, Cloud, Data Analytics y ciberseguridad.

Ha de valorarse el amplio catálogo de servicios adicionales incluidos en la oferta, si bien no todos los propuestos aportan valor por ser propios de otras contrataciones vigentes del licitante, o bien aportan valor pero no son adicionales al ser una especialización de servicios ya previsto en el pliego de prescripciones técnicas. Hecha esta observación, no obstante el catálogo de servicios adicionales que realmente aportan valor a la solución sigue siendo amplio y estando convenientemente detallado debe otorgarse una valoración notable al licitador en este subcriterio.

Se valora en **7 puntos**.

La oferta de **FUJITSU** se valora en **34 puntos (no ponderados)** ya que:

- 1) Respecto a la identificación de los servicios del catálogo propuesto, el licitador muestra una tabla con los servicios disponibles dentro del catálogo de la CSMA. Esa tabla es mostrada de manera bastante visual, identificando en los diversos grupos fundamentales cada uno de los códigos de los servicios actuales, con su correspondiente nombre identificativo.

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	MIGUEL ANGEL HINOJOSA ROMERO	01/10/2024	
	FRANCISCO DE ASIS MESA VILLALBA		
	JAVIER ANASTASIO TIRADOS FLORIDO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmAM222SZM8P76V4E4NZYJWXMP5	PÁG. 4/19	

El licitador, en esta oferta trata de iniciar, mediante el catálogo propuesto y las mejoras dimensionadas, el camino de transformación hacia el modelo unificado de la ADA. Pretendiendo llegar a un modelo de madurez de servicio basado en modelos PxQ (Product x Quantity). Por ello no sólo intenta cambiar el catálogo de servicio y por consiguiente el modelo de gestión asociado, sino que también requiere cambiar los modelos de facturación actuales.

Así distingue: Alineación de las necesidades del negocio, mejora de la eficiencia y la efectividad, gestión proactiva y mejora continua, optimización de recursos reduciendo errores y gestión integral ofreciendo una respuesta eficiente.

Se valora en **8 puntos**.

- 2) Respecto a la descripción de los servicios del catálogo propuesto, el licitador presenta un exhaustivo análisis de cada servicio, incluyendo la información unitaria con los campos adecuadamente distinguidos, tales como el código del servicio, el modo de prestación, la descripción del servicio, el equipo ejecutor, los roles implicados, el nivel de implicación, las actividades dentro del servicio, el modo de dimensionamiento y los requisitos y resultados.

Hay que destacar que en la oferta vienen muy bien detalladas las actividades a realizar en concreto, dentro de cada servicio.

Se valora en **7 puntos**.

- 3) Respecto a la clasificación por tipología y características de los servicios del catálogo propuesto, el licitador alinea el catálogo con las necesidades del negocio y transpone los servicios del licitador anterior con sus servicios ofertados. Esto penaliza levemente su clasificación ya que las características de los servicios ofertados pueden asignarse de manera directa pero realizando un estudio más exhaustivo se pueden plantear algunas dudas en las asignaciones de las tipologías.


Se valora en **6 puntos**.

- 4) Respecto a la descripción del modo de dimensionamiento de los servicios del catálogo propuesto, el licitador se basa en un análisis histórico de los datos del servicio actual, utilizando diferentes métricas de estimación y factores de coste.

El licitador detalla, utilizando métodos de cálculo matemático, varios sistemas de dimensionamiento basados en principios algorítmicos, fijo o plano, lineal y excepcional o extraordinario. Como método adicional utiliza un método alternativo basado en resultados (outcome-based), valor (value-based), rendimiento (performance-based), uso (usage-based) y por último en nivel de servicio (level-based).

Se valora en **7 puntos**.

- 5) Respecto a la disponibilidad de servicios adicionales a los mínimos exigidos en el pliego de prescripciones técnicas que aporten valor a la solución, este licitador propone:
- Automatización: tiene por objeto implementar y gestionar soluciones de automatización RPA para optimizar procesos operativos, reducir errores humanos y mejorar su eficiencia.
 - SRE (*Site Reliability Engineering*): asegura la fiabilidad, disponibilidad y rendimiento de los sistemas y servicios aportando una visión extremo a extremo. Se combinan habilidades de desarrollo de software y operaciones para crear sistemas escalables y altamente fiables.

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	MIGUEL ANGEL HINOJOSA ROMERO	01/10/2024	
	FRANCISCO DE ASIS MESA VILLALBA		
	JAVIER ANASTASIO TIRADOS FLORIDO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmAM222SZM8P76V4E4NZYJWXMP5	PÁG. 5/19	

- DBRE (*Database Reliability Engineering*): asegura la fiabilidad, rendimiento y escalabilidad de las bases de datos y aplicaciones GIS. Se combinan habilidades de administración de bases de datos y desarrollo de software para crear sistemas de bases de datos robustos y altamente fiables.

Propone este licitador un reducido número de servicios adicionales a los mínimos exigidos en el pliego de prescripciones técnicas, pero se valora positivamente su alto valor para el licitante y por tanto merecedores de una puntuación notable, considerando también el detalle y desglose en actividades con el que se describen.

Se valora en **6 puntos**.

La oferta de **NTT DATA** se valora en **42 puntos (no ponderados)** ya que:

- 1) Respecto a la identificación de los servicios del catálogo propuesto, el licitador presenta dos cuadros en los que separa su propuesta de prestación de servicios, distinguiendo por un lado los servicios como tal y por otro las peticiones de servicio. En el primero recoge la lista detallada de los servicios, actividades, tareas necesarias para cubrir los requerimientos de los clientes, así como una evolución en la transformación del servicio. En el segundo presenta el medio para concretar la solicitud específica a la que dar respuesta en el marco incluido en el catálogo.

En el primero de los cuadros presentados distingue de manera visual aquellos servicios ofertados como mejora adicionales a los requeridos en los pliegos. Hemos de notar que en el documento presentado, el licitador no lista de manera demasiado visual la lista de los servicios requeridos, sino que pasa a describirlos una vez presentados en la imagen proporcionada.

Por otro lado, el licitador contribuye, con el catálogo propuesto al incremento del nivel de madurez respecto al MOU.

Se valora en **7 puntos**.


- 2) Respecto a la descripción de los servicios del catálogo propuesto, el licitador detalla una serie de fichas que identifica cada una de manera única y perfectamente clara cada servicio ofertado en el catálogo. En ellas se pueden identificar perfectamente el código, el nombre, la correspondencia con servicio demandado en el pliego de prescripciones técnicas, el acceso al servicio, el catálogo de peticiones asociado, el canal de solicitudes, el horario del servicio, el modo de prestación, las actividades a realizar, las herramientas de gestión, los procesos y perfiles implicados, el dimensionamiento del servicio y la facturación del servicio.

Hay que destacar que en la oferta aparecen fácilmente identificables los servicios adicionales de valor añadido, el grado de madurez y el catálogo de peticiones que se generaría a partir de los servicios ofertados.

Se valora en **9 puntos**.

- 3) Respecto a la clasificación por tipología y características de los servicios del catálogo propuesto, el licitador acierta con el encaje de los servicios, detallándolo en un cuadro bidimensional, donde identifica perfectamente el catálogo propuesto. Para cada uno de los servicios se describen las particularidades que permiten asignarlo en su tipología con acierto en la mayoría de los casos.

Se valora en **9 puntos**.

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	MIGUEL ANGEL HINOJOSA ROMERO	01/10/2024	
	FRANCISCO DE ASIS MESA VILLALBA		
	JAVIER ANASTASIO TIRADOS FLORIDO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmAM222SZM8P76V4E4NZYJWXMP5	PÁG. 6/19	

- 4) Respecto a la descripción del modo de dimensionamiento de los servicios del catálogo propuesto, el licitador utiliza métodos matemáticos para asignar el dimensionamiento adecuado a cada servicio ofertado. Siendo muy claro e incluyéndolo en la propia ficha de cada servicio de manera muy visual. Entre los distintos métodos de asignación de dimensionamiento encontramos el modo lineal, fijo-plano, de porcentaje excepcional, fijo-multidisciplinar y algorítmico de larga, media y corta petición.


Se valora en **9 puntos**.

- 5) Respecto a la disponibilidad de servicios adicionales a los mínimos exigidos en el pliego de prescripciones técnicas que aporten valor a la solución, en su oferta técnica este licitador propone los siguientes:

- Evolución grado de madurez: tiene por objetivo avanzar en la estandarización de la gestión de los servicios (procesos y herramientas) en base al Modelo Objetivo Unificado (MOU) definido por la ADA.
- Valor añadido: proporciona un servicio transversal a todas las líneas de servicio destinado a mejorar la eficiencia y eficacia en la prestación. Prevé diversos ámbitos:
 - Automatización: centrado en la implementación de soluciones tecnológicas para automatizar procesos y procedimientos, incluye la adaptación/configuración de software especializado en automatización, la integración de sistemas o la creación de trabajo automatizado.
 - Evolución en el despliegue del ciclo de vida software (CI/CD, Observabilidad): proporciona soporte continuo en el despliegue de software, trabajando junto a los equipos de desarrollo para implementar las mejores prácticas en el despliegue del ciclo de vida del software, sea en la modalidad de contenedores o en infraestructura tradicional.
 - Cuadro de mandos: centrado en la creación y mantenimiento de paneles de control personalizados sobre las soluciones de inteligencia de negocio existentes en el licitante. Permitirá el seguimiento y visualización de las diferentes métricas que se definan que en todo caso incluirán los indicadores del acuerdo de nivel de servicio.
 - Auditorías de calidad: se articula como un conjunto de actividades que aseguren en cumplimiento de los ANS acordados.
 - Industrialización: procedimenta los trabajos de procedimientos complejos para posibilitar la delegación e su ejecución a perfiles técnicos con menor conocimiento profundo en las tecnologías.
 - Seguridad / ciberseguridad: el licitador considera que debe incrementarse su aportación al servicio ejecutado dentro de las medidas de seguridad establecidas por AndalucíaCert.
 - Obsolescencia: servicio que permite incrementar las capacidades del licitante para adaptar sus infraestructuras al avance de las tecnologías.
 - Tecnologías singulares: elenca el licitador diversas tecnologías que considera poco frecuentes en las que afirma tener conocimiento, el cual considera el licitador que facilitará su implantación en aquellos proyectos que las requieran.

Este licitador ofrece un buen equilibrio ente el catálogo de servicios adicionales que propone y el valor que aportan a la solución, notable, que ha de valorarse en consecuencia.

Se valora en **8 puntos**.

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	MIGUEL ANGEL HINOJOSA ROMERO	01/10/2024	
	FRANCISCO DE ASIS MESA VILLALBA		
	JAVIER ANASTASIO TIRADOS FLORIDO		
VERIFICACIÓN	PK2jmAM222SZM8P76V4E4NZYJWXMP5	PÁG. 7/19	


Justificación de las puntuaciones:

- 1) Respecto a la identificación de los servicios del catálogo propuesto, las tres ofertas tienen una alta puntuación, más allá del notable, pero la de **NTT DATA** tiene una puntuación menor que las otras dos porque si bien todas aciertan en la identificación, ésta muestra de manera menos visual los servicios requeridos, pasando rápidamente a describirlos una vez presentados en una imagen.
- 2) Respecto a la descripción de los servicios del catálogo propuesto la oferta de **AYESA** obtiene una peor puntuación que las otras dos, debido a que se echa en falta la presentación de las descripciones en formato de fichas de servicios, con todas sus características identificadas. De las otras dos ofertas tanto **FUJITSU** como **NTT DATA**, describen adecuadamente y presentan fichas diferenciadas, pero destaca esta última porque sus descripciones son mucho más completas e informativas, aportando un valor significativamente mayor, relacionando además la información con otras áreas de negocio.
- 3) Respecto a la clasificación por tipología y características de los servicios del catálogo propuesto obtienen una puntuación parecida tanto **AYESA** como **NTT DATA**, diferenciándose esta última gracias al cuadro bidimensional que aporta, donde identifica cada ítem encajándolo en su tipología adecuada, cosa que no ocurre con la primera. En este apartado, la menos valorada es la oferta de **FUJITSU**, debido a que la transposición de los servicios del licitador anterior con sus servicios ofertados se ve penalizado, puesto que las características podrían asignarse de manera directa, pero al realizar un estudio más exhaustivo se detectan ciertas fallas en las asignaciones de tipologías.
- 4) Respecto a la descripción del modo de dimensionamiento de los servicios del catálogo propuesto, destaca claramente la oferta de **NTT DATA** debido a que aparte de las categorías donde clasifica los ítems del catálogo también explica muy detalladamente los métodos que utiliza para el cálculo, basándose en fórmulas matemáticas que describe al final de la oferta, acercándose las estimaciones de dimensionamiento al valor final real requerido. La oferta de **FUJITSU** también utiliza métodos matemáticos pero no describe la manera en la que se basan sus cálculos por lo que penaliza su puntuación. Por último, **AYESA** se ve peor considerada en este apartado porque se basa más en las experiencias en otros proyectos y en su bagaje profesional que en métodos matemáticos exhaustivos.
- 5) Respecto a la disponibilidad de servicios adicionales a los mínimos exigidos en el pliego de prescripciones técnicas que aporten valor a la solución, **AYESA** presenta una oferta en la que se prima el aspecto cuantitativo sobre el cualitativo, siguiendo una estrategia opuesta a la del licitador **FUJITSU**. Entre estas dos ofertas recibe una puntuación más alta la primera porque la segunda tan solo identifica tres servicios adicionales. Obtiene una puntuación superior **NTT DATA** por ser la oferta que presenta un mejor equilibrio entre cantidad y calidad de los servicios adicionales ofrecidos.

3.2. PLAN DE PROYECTO

La oferta de **AYESA** se valora en **30 puntos (no ponderados)** ya que:

- 1) Respecto a la especificación del cronograma de ejecución, actividades e hitos a desarrollar en cada fase y subfase, plan de pruebas, identificación de actores y responsabilidades, este licitador propone las fases de lanzamiento o asimilación del conocimiento seguida de la fase de prestación real del servicio, que podrá incorporar si es necesario la correspondiente subfase final de traspaso o reversión. La fase de lanzamiento se ejecuta bajo un plan de lanzamiento o asimilación del conocimiento que tiene las siguientes líneas de acción: equipos de trabajo y el modelo de relación, conocimiento y herramientas. Este plan propone un cronograma de ejecución de cuatro semanas, identificando y describiendo sus actividades y reuniones.

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	MIGUEL ANGEL HINOJOSA ROMERO	01/10/2024	
	FRANCISCO DE ASIS MESA VILLALBA		
	JAVIER ANASTASIO TIRADOS FLORIDO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmAM222SZM8P76V4E4NZYJWXMP5	PÁG. 8/19	

Describe asimismo la oferta para esta fase las responsabilidades de los distintos roles del equipo de trabajo, así como un pequeño análisis de riesgos donde se proponen acciones preventivas de reducción de probabilidad y acciones correctivas en caso de materialización. En la fase de prestación real del servicio, identifica el licitador las actividades a desarrollar que son las lógicas y esperables. Finalmente, para la fase de traspaso o reversión del proyecto se propone una planificación detallada también de cuatro semanas identificando sus tareas y responsables asociados.

Se valora en **6 puntos**.

- 2) Respecto al modelo de servicio, entendido como el enfoque propuesto para la prestación del servicio, el modelo de gestión de la capacidad y el modelo de estimación, afirma el licitador que cuenta con una amplia experiencia en la prestación de servicios similares a los que son objeto de la contratación. Propone la interacción con el resto de servicios conforme a las mejores prácticas en estándares reconocidos de mercado como ITIL y Lean IT. Divide su equipo de trabajo, conforme al PPT, en las líneas de transformación y operación, estando dicho equipo apoyado externamente por el “Centro de servicios de sistemas e infraestructuras” y los distintos “Centros de Excelencia” asociados a distintas tecnologías del licitante. Propone un sistema de organización de turnos para dar cobertura 24x7x365 por medio de un sistema de guardias que aseguran la disponibilidad 24x7 de al menos un administrador de base de datos, un administrador de sistemas, otro de aplicaciones y uno de comunicaciones y seguridad.


Para la gestión de la capacidad propone un Cuadro de Mandos BI que permita un seguimiento diario de la actividad registrada en la herramienta de gestión de peticiones de servicio. Se señala el posible balanceo de cargas dentro del equipo de servicio, posible gracias a un modelo de difusión del conocimiento enfocado en documentar y difundir conocimiento internamente en el servicio, tanto horizontal como vertical. En cuanto al modelo de estimación, el licitador afirma que se basa en la flexibilidad que posibilita un modelo consensuado en función de la naturaleza y los beneficios de los cambios a abordar.

Se valora en **8 puntos**.

- 3) Respecto al modelo de gestión del conocimiento y controles de calidad y mejora continua, el licitador propone un modelo de gestión del conocimiento basado en un Sistema de Gestión del Conocimiento, un Plan de formación y un Plan de documentación. Respecto al Sistema de Gestión del Conocimiento detallan las principales actividades para llevar a cabo la implantación de este sistema entre las que destacan la despersonalización del conocimiento y la creación de un mapa de conocimiento. Para el Plan de formación ofrece un plan de formación inicial para nuevas incorporaciones, utilizando su plataforma de e-learning y las herramientas de la Consejería. Además del plan inicial, también se propone formación continua para los técnicos, orientada a cubrir las evoluciones funcionales y tecnológicas del servicio.

En cuanto a los controles de calidad, el licitador presenta un plan operativo basado en revisiones de KPIs y auditorías de tickets y documentación. Las auditorías incluyen análisis de tickets y reuniones operativas internas periódicas para su seguimiento, lo que parece estar bien estructurado. Además, se propone un sistema de encuestas de satisfacción y auditorías semestrales para asegurar el cumplimiento de normas. Por último, el enfoque de mejora continua propuesto por el licitador se basa en ciclos de mejora utilizando el método DMAIC (Definir, Medir, Analizar, Mejorar, Controlar). Este enfoque está respaldado por auditorías periódicas y propuestas de automatización y optimización. El licitador también ofrece apoyo en la mejora continua a través de su Oficina de Mejora de Procesos (OMP) y su Oficina de Automatización (OTA), encargadas de analizar resultados y proponer mejoras trimestrales.

Se valora en **6 puntos**.

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	MIGUEL ANGEL HINOJOSA ROMERO	01/10/2024	
	FRANCISCO DE ASIS MESA VILLALBA		
	JAVIER ANASTASIO TIRADOS FLORIDO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmAM222SZM8P76V4E4NZYJWXMP5	PÁG. 9/19	

- 4) Respecto a la metodología de seguimiento del proyecto y diseño, calidad, contenido y adecuación de sus entregables correspondientes: informes de seguimiento y control, cuadro de mando, el licitador plantea un Modelo Integrado de Gestión Compartida que asegura la gestión continua del servicio. A lo largo de la prestación, proponen revisiones periódicas y sesiones de retroalimentación para evaluar el progreso del servicio y resolver problemas a tiempo.

Se establece un modelo de gobierno que involucra a la capa de gestión de AYESA y los representantes de la Consejería. Este modelo incluye un comité de dirección para la gestión estratégica y un comité de seguimiento para la operativa diaria. Se menciona la creación de un comité de crisis, aunque sin muchos detalles. El objetivo de estos comités es asegurar una gestión proactiva del servicio, con reuniones periódicas para ajustar el desempeño y tratar cualquier riesgo identificado, proporcionando así un marco claro para la toma de decisiones.

El licitador presenta una propuesta de entregables y reporting alineada con lo requerido por la Consejería. Estos incluyen el plan de proyecto, informes ejecutivos, auditorías de seguridad, y más. Aunque detallan la periodicidad de los informes y mencionan el uso de cuadros de mando en Power BI para el seguimiento del servicio en tiempo real, el detalle de los contenidos de cada informe es algo superficial.

El licitador afirma tener conocimiento de la herramienta de monitorización Centreon, que ofrece gestionar de manera proactiva el rendimiento de los entornos distribuidos de hardware y software. Proponen compartir su experiencia para mejorar el control del servicio.

Se valora en **6 puntos**.

- 5) Respecto al acuerdo de nivel de servicio, valorándose la incorporación de parámetros de calidad y métricas, mejoras de los valores mínimos, inclusión de nuevos indicadores adicionales a los previstos en el pliego de prescripciones técnicas que supongan una mejor adecuación a los servicios a prestar, herramientas, sistemas o mecanismos de medida, control y seguimiento de los indicadores propuestos.


El licitador se compromete a revisar y ajustar los ANS a lo largo del servicio midiendo los KPIs adecuados. Proponen una tabla de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) con los valores mejorados respecto a lo especificado en el PPT. Sin embargo, aunque presenta nuevas métricas (17 métricas agrupadas en categorías como equipo de trabajo, documentación e informes, base de datos de conocimiento y formaciones, gestión de peticiones y gestión de proyectos) alineadas con los acuerdos marcos de consultoría y explotación de sistemas de la ADA, el nivel de mejora propuesto es limitado.

Para la gestión de los ANS, el licitador propone el uso de Power BI como herramienta de seguimiento y reporting. Esto permitiría visualizar datos en tiempo real y mejorar la integración de los cuadros de mando del servicio con otras herramientas, como CA Service Desk Manager y las bases de datos de inventarios (CMDB).

Se valora en **4 puntos**.

La oferta de **FUJITSU** se valora en **35 puntos (no ponderados)** ya que:

- 1) Respecto a la especificación del cronograma de ejecución, actividades e hitos a desarrollar en cada fase y subfase, plan de pruebas, identificación de actores y responsabilidades, el licitador propone cronograma que evoluciona por tres modos de operación: el actual (CMO), el intermedio (IMO) y el futuro (FMO), seguido este último modo de un plan de traspaso o reversión. La fase de lanzamiento o asimilación (CMO) se ejecuta en un mes e incluye, entre otras, la presentación de las líneas básicas del servicio, la metodología, organización, recursos humanos y objetivos.

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	MIGUEL ANGEL HINOJOSA ROMERO	01/10/2024	
	FRANCISCO DE ASIS MESA VILLALBA		
	JAVIER ANASTASIO TIRADOS FLORIDO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmAM222SZM8P76V4E4NZYJWXMP5	PÁG. 10/19	

Esta etapa puede dar lugar a la modificación consensuada del “Plan de Adquisición del Servicio y Transformación” o del “Modelo de Gobierno”, e incluye en paralelo los procesos de lanzamiento junto a los de transferencia del conocimiento y de la operación, identificando en ellas las responsabilidades de los integrantes del equipo de trabajo. Incluye en su oferta el licitador, sin coste, los servicios profesionales de un perfil SDM (Service Deliberly Manager) con experiencia en la gestión de servicios TI que garantice la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los objetivos de calidad. Será en la fase CMO donde se lleve a cabo el plan de pruebas que propone el licitador, que incluye escenarios específicos para probar diversos aspectos de la operación del servicio y pruebas de despliegue, integración, rendimiento y aceptación. Relaciona el licitador este plan de pruebas con un plan de riesgos que define las correspondientes medidas de mitigación.

Sobre los procesos de transferencia del conocimiento y de la operación, con alto detalle se describen sus respectivas actividades y entregables resultantes. La fase de prestación real del servicio se subdivide en los modos de operación intermedio (IMO), un mes, y futuro (FMO), el resto del tiempo de ejecución. El modo de operación intermedio (IMO) se apoya en diversas herramientas de automatización y gestión de actividades proactivas que el licitante pone a disposición del licitador, sin coste, y genera diversos entregables, tales como el cuadro de mandos o diversos planes de automatización, mejora, etc. Ya en el modo de operación futuro (FMO) el servicio se presta conforme a la calidad y metodología del licitador, describiéndose los informes asociados.

Finalmente el licitador describe adecuadamente el plan de traspaso o reversión del servicio, que subdivide en las subfases preparatoria, de cesión del conocimiento y de pleno servicio del nuevo proveedor, fase esta última en la que el licitador ofrece su asistencia durante un mes a los comités de seguimiento para resolver dudas y aportar la experiencia adquirida al siguiente contratista.

Se valora en **7 puntos**.

- 2) Respecto al modelo de servicio, entendido como el enfoque propuesto para la prestación del servicio, el modelo de gestión de la capacidad y el modelo de estimación, comienza el licitador afirmando que posee un amplio conocimiento de la infraestructura tecnológica del licitante derivado de su condición de contratista en otros servicios TI prestados al licitante. El modelo de gobierno incluye una estructura de gobernanza, el desarrollo de políticas y procedimientos que guían la gestión IT, la implementación de mecanismos de monitoreo y evaluación y el fomento de una cultura de comunicación abierta y transparente. Se articula dicho modelo de gobierno en un catálogo de servicios, un modelo organizativo, un modelo de prestación, un modelo de relación y un modelo de seguimiento descritos de manera sucinta, todos ellos articulados mediante la metodología de referencia ITIL v3 con la incorporación de mejores prácticas de la versión 4.

En cuanto al modelo de capacidad, se definen umbrales que permiten valorar la carga de trabajo demandada frente a los recursos disponibles mensuales para su ejecución: capacidad mínima, media, máxima y real, siendo esta última el resultado de la adaptación continua entre servicios demandados y servicios prestados. Para ello se realiza un análisis de volumen de trabajo en el que se consideran tres escenarios posibles: optimista, realista y pesimista. En base a estos escenarios se realiza un estudio numérico de las peticiones e incidencias que pueden atender y también de las subidas a pruebas y producción que se pueden atender en estos tres escenarios, cuantificando en horas mensuales los umbrales de capacidad mensual y el grado de cumplimiento del ANS en cada caso.

Destaca en su oferta el licitador que la estrategia avanzada de gestión de la capacidad ha de centrarse en un análisis de los datos proporcionados por el Cuadro de Mandos Integral (CMI) que en su caso permita detectar y activar con un enfoque predictivo los planes de contingencia para los excesos de demanda. La activación de estos planes se basará en una definición de umbrales y disparadores que el

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	MIGUEL ANGEL HINOJOSA ROMERO	01/10/2024	
	FRANCISCO DE ASIS MESA VILLALBA		
	JAVIER ANASTASIO TIRADOS FLORIDO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmAM222SZM8P76V4E4NZYJWXMP5	PÁG. 11/19	

licitador describe en su oferta técnica. Incluye asimismo la oferta técnica de este licitante un plan de guardias 24x7 que contará con un SPOC (Single Point of Contact) dentro del Centro de Control de Servicios (CCS) del licitante, encargado de la monitorización activa de la infraestructura y de comunicar las correspondientes alertas a los interesados según el protocolo que se defina, aplicando un primer nivel de resolución y activando la intervención de los distintos técnicos especializados que se requieran.

Se valora en **8 puntos**.

- 3) Respecto al modelo de gestión del conocimiento y controles de calidad y mejora continua, el licitador propone un modelo de *Gestión del Conocimiento* basado en una herramienta colaborativa online como punto único de referencia. Durante la fase de servicio, se sugiere una Prueba de Concepto (PoC) para migrar la información a GitLab, promoviendo la Documentación como Código (DaaC). Este enfoque en GitLab y la documentación como código es una adición significativa que facilita el control de versiones y la colaboración continua. El plan incluye la formación de un Grupo de Trabajo con roles claramente definidos, como el Responsable de Gestión del Cambio y el Soporte a Herramientas de Gestión.

En cuanto a la gestión documental, el licitador detalla un plan con medidas claras que incluyen políticas de manejo documental y ciclos de vida de los documentos. Proponen una política de manejo documental estandarizada, utilizando una única herramienta para asegurar la calidad y la disponibilidad de los documentos. Respecto a los controles de calidad, el licitador presenta un Plan de Gestión de la Calidad y Mejora de Procesos, aunque no detalla cómo se implementarán las fases. Mencionan un plan de aseguramiento de la calidad para cada línea de servicio que se activará al inicio del servicio.

El licitador incorpora la revisión continua de KPIs en conjunto con el licitante y sugiere añadir otros indicadores relevantes, alineados con ITIL. Proponen un ciclo de auditorías internas y revisiones aleatorias para garantizar la calidad, junto con una metodología de evaluación continua. En cuanto a la mejora continua, el licitador propone aplicarla por fases y adicionalmente ejecuta un programa de mejora continua basado en el Ciclo de Deming (Plan-Do-Check-Act) durante la ejecución del contrato.


Se valora en **7 puntos**.

- 4) Respecto a la metodología de seguimiento del proyecto y diseño, calidad, contenido y adecuación d sus entregables correspondientes: informes de seguimiento y control, cuadro de mando.

El licitador basa su metodología de seguimiento en el marco ITIL con un enfoque LEAN, cuyo objetivo es avanzar hacia el Modelo Objetivo Unificado (MoU) promovido por la ADA, asegurando la provisión de servicios ajustados a la calidad requerida mediante indicadores de nivel de servicio (SLAs) y mecanismos de adaptación flexible.

El seguimiento está alineado con tres pilares: el modelo de gestión del servicio, que define los indicadores a monitorear y cómo reportarlos; el modelo relacional, que facilita la colaboración entre equipos; y el modelo de gobierno, que garantiza la relevancia de los datos recopilados para la toma de decisiones informadas. Esta metodología está apoyada en buenas prácticas de MSP, PRINCE2® y PMP, además de estar alineada con ITIL, lo que ofrece un marco robusto para el seguimiento y mejora continua del servicio.

El licitador propone un modelo organizativo dividido en varias áreas (estratégica, táctica y operativa), donde cada área tiene asignados roles y funciones claras para garantizar la gestión eficiente del servicio. A nivel estratégico, se propone un comité director para la toma de decisiones de alto nivel, mientras que a nivel táctico, el comité de seguimiento táctico revisa el progreso del servicio y gestiona las acciones correctivas.

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	MIGUEL ANGEL HINOJOSA ROMERO	01/10/2024	
	FRANCISCO DE ASIS MESA VILLALBA		
	JAVIER ANASTASIO TIRADOS FLORIDO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmAM222SZM8P76V4E4NZYJWXMP5	PÁG. 12/19	

Además, el comité de seguimiento operativo supervisa las operaciones diarias, resolviendo incidentes y asegurando la calidad operativa. Estos comités se convocan con periodicidad regular y tienen funciones bien definidas.

Fujitsu propone la creación de cuadros de mandos a varios niveles (servicio, operación y transformación), que permiten a los responsables del contrato realizar un control y seguimiento en tiempo real de los servicios. Estos cuadros de mando ofrecen acceso a información actualizada sobre el estado de los servicios, ANS, escalado de incidencias y volumetría del servicio. Los cuadros también permiten gestionar proactivamente la calidad operativa y optimizar los recursos en base a los datos. También propone informes mensuales como el informe de seguimiento del servicio, que detalla las tareas realizadas y los indicadores de servicio, y el informe de indicadores de servicio, que incluye los valores de los KPIs durante los últimos meses.

Se valora en **6 puntos**.

- 5) Respecto al acuerdo de nivel de servicio, valorándose la incorporación de parámetros de calidad y métricas, mejoras de los valores mínimos, inclusión de nuevos indicadores adicionales a los previstos en el pliego de prescripciones técnicas que supongan una mejor adecuación a los servicios a prestar, herramientas, sistemas o mecanismos de medida, control y seguimiento de los indicadores propuestos.


El licitador propone una redefinición completa de los ANS, ampliando los exigidos en el pliego. Propone la automatización de la obtención de indicadores. Aporta nuevos indicadores (como los relacionados con la seguridad y continuidad del negocio), y una revisión continua de los umbrales para cada indicador. Mensualmente, Fujitsu sugiere la generación de un Informe de Indicadores de Servicio, donde se verifican los ANS del último periodo. En dicho informe, también se identifican las causas de los incumplimientos y se revisan los indicadores en riesgo, proponiendo mejoras y acciones correctivas. Lo más destacado de la propuesta es la incorporación de 98 SLO (Service Level Objectives) adicionales, que permiten una mejor medición del servicio.

Se valora en **7 puntos**.

La oferta de **NTT DATA** se valora en **44 puntos (no ponderados)** ya que:

- 1) Respecto a la especificación del cronograma de ejecución, actividades e hitos a desarrollar en cada fase y subfase, plan de pruebas, identificación de actores y responsabilidades, este licitador afirma que se encuentra en disposición de ejecutar en paralelo la fase de lanzamiento con la fase de prestación real del servicio, de forma que esta última sea efectiva desde el primer día de ejecución del contrato y sin requerirse ningún periodo de transición para que el equipo de trabajo adquiera y se haga cargo de los diferentes sistemas y proyectos. Así, muestra un cronograma de proyecto donde la prestación real del servicio se solapa inicialmente con las fases de lanzamiento y estabilización del servicio, del mismo modo que a su finalización se solapa con la fase de reversión del servicio. En todas estas fases define las respectivas actividades, los entregables resultantes, los roles participantes y su duración precisa, sea en horas o en días.

Señala el licitador que su oferta técnica no requiere de un plan de pruebas que verifique la correcta transferencia del conocimiento y lanzamiento del servicio debido a las garantías manifiestas que considera que puede ofrecer. Sí que describe de manera muy sucinta un plan de contingencia y mitigación de riesgos. En la fase de prestación real del servicio identifica diversos proyectos de mejora, tales como la implantación y actualización de la CMDB, la industrialización y automatización, planes de mejora del nivel de madurez, planes de actualización y estandarización, los planes de acción contra la obsolescencia tecnológica y la identificación temprana de necesidades de formación.

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	MIGUEL ANGEL HINOJOSA ROMERO	01/10/2024	
	FRANCISCO DE ASIS MESA VILLALBA		
	JAVIER ANASTASIO TIRADOS FLORIDO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmAM222SZM8P76V4E4NZYJWXMP5	PÁG. 13/19	

Se propone un plan de auditorías semestrales para garantizar que la prestación del servicio se realza en base a las mejores prácticas de seguridad y calidad. Describe finalmente un completo plan de reversión, también detallado con actividades, entregables, perfiles y plazos.

Se valora en **8 puntos**.

- 2) Respecto al modelo de servicio, entendido como el enfoque propuesto para la prestación del servicio, el modelo de gestión de la capacidad y el modelo de estimación, el licitador propone que debe evolucionarse el modelo actual hacia un modelo operacional modular, escalable y elástico que permita alcanzar los siguientes objetivos: garantizar la calidad del servicio, optimizar la disponibilidad y uso de los recursos humanos y tecnológicos, transformación a un modelo híbrido de operación y transformación tecnológica, instauración de la cultura DevOps, instaurar la mejora e integración continua, evolucionar hacia un modelo basado de gestión de servicios y llevar un inventario completo de la CMDB.


El nuevo modelo, además, señala el licitador que deberá estar alineado con el modelo MOU de la Agencia Digital de Andalucía. Así deberá pivotar sobre tres ejes: industrialización/automatización de las actividades de operación, evolución del nivel de madurez marcado por la ADA y un plan de actualización y estandarización tecnológica. Propone el licitador el uso de su propia metodología de prestación de servicios IT, denominada “NTT DATA COM METHODS” NDCM basada en metodologías ISO 20000-2019, ITIL v3 y v4, ISO 27000, PMI, PRINCE2 y Agile, esta última para el seguimiento diario, visualización Kanban, ciclos iterativos de trabajo y sesiones de análisis retrospectivo.

Describe el licitador un modelo organizativo del equipo de trabajo proponiendo el grado de presencialidad requerido para los diversos perfiles técnicos. Incluye en su oferta este licitador un servicio de monitorización (disponibilidad/capacidad/funcional) y servicio de guardia basado en un sistema de turnos (iCenter) que permita dar cobertura 24x7 para realizar un primer nivel de atención a incidencias relativas a los sistemas del licitante. Respecto al modelo de gestión de la capacidad, la oferta técnica del licitante señala que debe balancear la asignación de recursos para la consecución de los objetivos y que debe poder gestionar picos de trabajo, en este caso mediante recursos del centro de servicios iCenter del licitador si fuere necesario. Esto requerirá de la revisión periódica de indicadores de seguimiento de la capacidad y la demanda, y la identificación y gestión de los riesgos asociados a la capacidad. Para todo lo anterior define el licitador cuatro umbrales mensuales de capacidad (mínima, media, máxima y real) que atendiendo a su representación gráfica permitirá ajustar los rangos de variación en los que podrá moverse la capacidad real demandada. Así, los ajustes de capacidad de la demanda se realizarán siempre que las variaciones se encuentren en un rango +-5% en periodos continuados de 15 días. Para el modelo de estimación detalla en las fichas del catálogo de servicios los distintos métodos de estimación y cálculo de costes asociados en función de las métricas de volumen y factores de coste.

Todo lo anterior permite una definición de esfuerzo para las distintas peticiones de servicio que pueden ser planas, lineales, excepcionales o algorítmicas, en este último caso en función de su complejidad, recogiendo el esfuerzo medio de atención y el porcentaje de dedicación requerido por parte de cada perfil técnico. Describe este licitador asimismo un detallado modelo de certificación de los servicios prestados, basado el el número y tipología hardware/software de la infraestructura que debe ser administrada en cada momento.

Se valora en **9 puntos**.

- 3) Respecto al modelo de gestión del conocimiento y controles de calidad y mejora continua, el licitador presenta un modelo de gestión del conocimiento aplicado en las diferentes fases del servicio, con

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	MIGUEL ANGEL HINOJOSA ROMERO	01/10/2024	
	FRANCISCO DE ASIS MESA VILLALBA		
	JAVIER ANASTASIO TIRADOS FLORIDO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmAM222SZM8P76V4E4NZYJWXMP5	PÁG. 14/19	

objetivos claros para garantizar la conservación, distribución y reutilización del conocimiento. Este modelo se basa en la Guía Europea de Buenas Prácticas (CWA 14924), lo que le proporciona un marco estructurado para la reutilización y gestión eficiente del conocimiento. El licitador también demuestra un alto grado de conocimiento de la situación actual de la Consejería, destacándose por su enfoque en simplificar el proceso de gestión del conocimiento mediante el uso de una herramienta sencilla, como Wiki, que será revisada y adecuadamente estructurada.

Además, sugieren una evaluación periódica del conocimiento y un proceso de transferencia tecnológica tanto interna como externa. En cuanto a la formación, se propone una plataforma disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, que incluye múltiples acciones formativas en metodología, tecnología, negocio y habilidades. Los técnicos también tendrán acceso a recursos formativos a través de la plataforma UDEMY, mediante licencias personales que ofrecen cientos de cursos.


El plan de formación está alineado con el proceso de consolidación en ADA, contemplando la capacitación tanto de los equipos del licitador como del personal del licitante. Incluye formación en herramientas que soportan los procesos definidos, tales como Pentaho, Tableau, PowerBI, JIRA para la gestión de proyectos, y otras tecnologías actuales o futuras. Además, el licitador propone un acompañamiento en certificaciones ISO 20000, 27001 y 9001, fundamentales para la gestión de servicios, la seguridad y la calidad, lo cual representa un valor añadido. Respecto a los controles de calidad, el licitador presenta un plan de gestión de la calidad basado en actividades de seguimiento y control, asegurando el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS). Además, la propuesta detalla la implementación de un plan de mejora continua, lo que garantiza una calidad constante durante la prestación del servicio. Y por último el licitador sugiere un modelo de mejora continua basado en ITIL, implementando el proceso de mejora en 7 pasos definido por este estándar. Este enfoque es una evolución del ciclo de Deming y está enfocado en la definición de indicadores y métricas para asegurar la mejora continua de forma objetiva.

Se valora en **9 puntos**.

- 4) Respecto a la metodología de seguimiento del proyecto y diseño, calidad, contenido y adecuación de sus entregables correspondientes: informes de seguimiento y control, cuadro de mando.

El licitador propone una metodología de seguimiento clara y estructurada, con comités de seguimiento y dirección que operan en niveles estratégico, táctico y operativo. Los comités están bien definidos, detallando sus objetivos, funciones, asistentes, periodicidad y relación de entregables. El comité de dirección (nivel estratégico) supervisa el cumplimiento de las directrices y la evolución del servicio, el comité de seguimiento (nivel táctico) asegura el cumplimiento de los ANS y objetivos técnicos, y el comité operativo gestiona las tareas diarias. Además, el licitador demuestra un profundo conocimiento de las necesidades de la Consejería, proponiendo mejoras en los comités actuales, como el comité de gestión de cambios (CAB) y los de DevSecOps y mejora continua, para optimizar la estructura y la eficiencia del seguimiento del servicio.

Respecto a los entregables, el licitador los detalla para cada fase del servicio, proporcionando objetivos, descripción, periodicidad y lista de distribución de cada informe. En la fase de lanzamiento, incluyen informes clave como: Fase de lanzamiento: ‘Presentación de la reunión de lanzamiento’, ‘Programa de trabajo’; Fase de la presentación real del servicio: Informes para el seguimiento estratégico: ‘Informe de Dirección – Estratégico’; Informes para el seguimiento táctico: ‘Informe de Seguimiento’, ‘Acta de la Comisión de Seguimiento’, ‘Cuadro de Mando de Seguimiento del Servicio’; Informes para el seguimiento operativo: ‘Informe de seguimiento operativo’, ‘Informe técnico ad-hoc’;

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	MIGUEL ANGEL HINOJOSA ROMERO	01/10/2024	
	FRANCISCO DE ASIS MESA VILLALBA		
	JAVIER ANASTASIO TIRADOS FLORIDO		
VERIFICACIÓN	PK2jmAM222SZM8P76V4E4NZYJWXMP5	PÁG. 15/19	

Fase de reversión del servicio: 'Plan de transferencia', 'Lecciones aprendidas', 'Informe del desempeño del equipo' y Acta de cierre del proyecto'.

El licitador también incluye cuadros de mando que permiten una visión en tiempo real del estado de los servicios, lo que facilita la toma de decisiones y el seguimiento de métricas clave, como la prestación del servicio, la dedicación de recursos y el seguimiento económico. Proponen métricas específicas para el seguimiento del servicio, agrupadas en métricas para medir la Prestación del servicio, para ver la dedicación de los recursos y hacer un seguimiento económico.

Se valora en **9 puntos**.

- 5) Respecto al acuerdo de nivel de servicio, valorándose la incorporación de parámetros de calidad y métricas, mejoras de los valores mínimos, inclusión de nuevos indicadores adicionales a los previstos en el pliego de prescripciones técnicas que supongan una mejor adecuación a los servicios a prestar, herramientas, sistemas o mecanismos de medida, control y seguimiento de los indicadores propuestos.


El licitador propone un Modelo de Gestión del ANS automatizado, utilizando herramientas de la organización como Jira y HelpDesk, apoyado en Cuadros de Mando que permiten no solo el seguimiento de los indicadores propuestos, sino también la visualización de tendencias. Mejora los umbrales de los indicadores de servicio exigidos en el pliego y añade 84 nuevos indicadores que permiten un control más exhaustivo del servicio. Además, el licitador detalla un proceso de control y seguimiento del ANS que incluye la evaluación continua de su eficiencia, así como la implementación de políticas de mejora. Una de las características destacadas es la propuesta de un Plan Trimestral de Evolución y Mejora del ANS, que incluye un análisis detallado de los resultados del trimestre, las causas de las desviaciones y la implementación de acciones correctivas.

El licitador demuestra un conocimiento profundo de la situación actual del servicio, proponiendo soluciones muy precisas, como la implementación detallada de una herramienta para la medición automática de ANS, que será fundamental para mejorar la eficiencia del servicio.


Se valora en **9 puntos**.

Justificación de las puntuaciones:

- 1) Respecto a la especificación del cronograma de ejecución, actividades e hitos a desarrollar en cada fase y subfase, plan de pruebas, identificación de actores y responsabilidades, las tres ofertas ofrecen unos contenidos equivalentes que no necesariamente llevan a la misma puntuación. Así, se constata que las ofertas de FUJITSU y NTT DATA exponen de manera más ordenada y estructurada estos contenidos, lo que les hace merecedoras de una mayor puntuación respecto a AYESA. Y a su vez, el licitador NTT DATA obtiene una mayor puntuación que FUJITSU dado que el primero adquiere el compromiso de ejecutar la fase de prestación efectiva de los servicios desde el primer día, pudiendo solapar esta fase con el resto de fases: lanzamiento y estabilización del servicio al inicio y de reversión del servicio al final.
- 2) Respecto al modelo de servicio, entendido como el enfoque propuesto para la prestación del servicio, el modelo de gestión de la capacidad y el modelo de estimación, las ofertas técnicas de FUJITSU y NTT reciben una alta puntuación por exponer de manera clara y detallada sus respectivas propuestas técnicas, especialmente detalladas ambas en lo relativo al modelo de capacidad y estimación de esfuerzos. La oferta de AYESA en estos apartados hace unas descripciones más imprecisas y menor valor, pero su puntuación inferior se ve compensada en gran medida por ser el único licitador que compromete una organización del equipo de trabajo basada en turnos que garantice la disponibilidad 24x7 de determinados perfiles técnicos.

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	MIGUEL ANGEL HINOJOSA ROMERO	01/10/2024	
	FRANCISCO DE ASIS MESA VILLALBA		
	JAVIER ANASTASIO TIRADOS FLORIDO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmAM222SZM8P76V4E4NZYJWXMP5	PÁG. 16/19	


- 3) Respecto al modelo de gestión del conocimiento y controles de calidad y mejora continua, tanto AYESA como FUJITSU presentan una propuesta notable, presentando el primero un plan de gestión del conocimiento y un sistema de calidad operativo. Sin embargo, el detalle en la implementación es limitado, y aunque ofrece un enfoque proactivo para la mejora continua, los planes de formación y las auditorías no están suficientemente desarrollados. Algunas propuestas son interesantes pero carecen de la profundidad necesaria para un impacto en el servicio. El segundo en cambio (FUJITSU) presenta una propuesta superior, destacando por el uso de herramientas avanzadas como GitLab y Documentación como Código (DaaC), ofreciendo un proceso de gestión del conocimiento bien estructurado con roles definidos y una metodología clara. La propuesta de calidad incluye un plan de mejora de procesos y auditorías periódicas, lo que aporta un valor adicional, aunque algunos aspectos clave no están suficientemente detallados. Por último NTT DATA sobresale con una propuesta excelente, integrando un modelo de gestión del conocimiento basado en la Guía Europea de Buenas Prácticas y un enfoque de reutilización de conocimientos. El enfoque sencillo de la gestión del conocimiento, utilizando herramientas conocidas como la Wiki, facilita su implementación sin generar una carga innecesaria para los técnicos, lo que garantiza su efectividad desde el primer momento. Su plan de formación está alineado con el proceso de consolidación de la ADA, ofreciendo una integración efectiva entre los equipos de NTT DATA y el personal del licitante. Destaca también por el acompañamiento en la obtención de certificaciones clave como ISO 20000, ISO 27001, e ISO 9001, lo que añade un valor significativo en términos de gestión de calidad, seguridad y servicios. En cuanto a los controles de calidad, NTT DATA asegura el cumplimiento de los ANS mediante un sistema de seguimiento continuo y control, garantizando que los estándares de servicio sean mantenidos de manera rigurosa. Finalmente, el modelo de mejora continua basado en ITIL asegura una evolución constante del servicio.
- 4) Respecto a la metodología de seguimiento del proyecto y diseño, calidad, contenido y adecuación d sus entregables correspondientes: informes de seguimiento y control, cuadro de mando, obtienen la misma puntuación tanto AYESA como FUJITSU, ya que la primera es adecuada pero con algunos puntos de mejora en términos de detalle y profundidad. Su metodología de seguimiento incluye un modelo integrado de gestión compartida, con comités a nivel estratégico, táctico y operativo. Sin embargo, algunos aspectos clave, como el comité de crisis, no están suficientemente detallados, lo que reduce la claridad sobre su implementación en situaciones críticas. En cuanto a los entregables, aunque se alinea con los requerimientos de la Consejería, el detalle sobre el contenido de los informes es algo superficial. El uso de herramientas como Power BI y Centreon ofrece potencial para el seguimiento y la proactividad, pero su aprovechamiento operativo no está completamente desarrollado. En resumen, aunque la oferta cubre los aspectos esenciales, carece de la profundidad y concreción necesarias para asegurar un control robusto y una mejora continua efectiva. En cuanto al segundo (FUJITSU), ofrece también una propuesta adecuada, con una metodología de seguimiento sólida basada en ITIL y respaldada por marcos reconocidos como MSP y PRINCE2, lo que le otorga una estructura clara y bien organizada. Los comités de seguimiento y dirección están bien definidos, con funciones claras para cada nivel (estratégico, táctico y operativo), lo que garantiza un seguimiento exhaustivo del servicio. Además, destacan el uso de herramientas avanzadas como GitLab y Jira para la gestión de proyectos y el seguimiento del conocimiento, lo que aporta valor a la operación y mejora la colaboración. Sin embargo, un punto débil importante es la falta de definición detallada de los entregables. Aunque se mencionan ciertos informes y cuadros de mando, no se especifica con claridad el contenido exacto de estos ni cómo se medirán los resultados de forma concreta. Esto genera incertidumbre sobre la forma en que se controlará la calidad y el progreso del servicio en términos operativos. Por último, NTT DATA se destaca claramente de las otras dos como la más completa y alineada con las necesidades de la Consejería, con una propuesta bien estructurada y fácil de comprender, con una metodología de seguimiento que demuestra un profundo conocimiento de las necesidades de la Consejería. Destaca también por su enfoque en la optimización de los comités actuales, lo que mejora la eficiencia en la

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	MIGUEL ANGEL HINOJOSA ROMERO	01/10/2024	
	FRANCISCO DE ASIS MESA VILLALBA		
	JAVIER ANASTASIO TIRADOS FLORIDO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmAM222SZM8P76V4E4NZYJWXMP5	PÁG. 17/19	

toma de decisiones y el seguimiento del servicio. Además, la propuesta de entregables detallados y cuadros de mando en tiempo real aporta un valor significativo, asegurando un control preciso y una mejora continua. La claridad y el enfoque directo de la oferta la convierten en una propuesta excelente.

- 5) Respecto al acuerdo de nivel de servicio, valorándose la incorporación de parámetros de calidad y métricas, mejoras de los valores mínimos, inclusión de nuevos indicadores adicionales a los previstos en el pliego de prescripciones técnicas que supongan una mejor adecuación a los servicios a prestar, herramientas, sistemas o mecanismos de medida, control y seguimiento de los indicadores propuestos, la oferta de AYESA es adecuada, cumpliendo con los requisitos mínimos establecidos en el pliego, proponiendo una revisión y ajuste continuo de los ANS y presentando una mejora modesta en los valores de algunos indicadores. Sin embargo, añade un número insignificante de indicadores adicionales. Aunque menciona el uso de Power BI para el seguimiento de los ANS, no explica en detalle cómo su implementación mejorará la eficiencia o el control del servicio. En resumen, propuesta suficiente para cumplir los objetivos, pero que carece de profundidad e innovación, aportando un valor limitado en términos de mejoras y gestión avanzada de los ANS.

La propuesta de FUJITSU es notable, destacando por la mejora del 100% de los umbrales de los ANS del PPT y la incorporación de 98 SLO (Service Level Objectives) adicionales, lo que aumenta considerablemente la medición del rendimiento del servicio. Propone la automatización de la obtención de indicadores, pero un punto débil es que no explican con claridad cómo implementará esta automatización, lo que genera dudas sobre su viabilidad. A pesar de la falta de detalles operativos sobre este aspecto, las mejoras en los umbrales de los ANS y el enfoque en la revisión continua de los indicadores son notables. Por último, se aprecia que la propuesta de NTT DATA es excelente, siendo claramente la más completa y detallada. Propone un modelo de ANS automatizado con herramientas como Jira y HelpDesk, que facilita el seguimiento de los indicadores y la visualización de tendencias en tiempo real. Mejora el 100% de los umbrales exigidos en el pliego y añade 84 nuevos indicadores, lo que proporciona un control más exhaustivo y adaptado del servicio. Además, presenta un plan trimestral de evolución y mejora del ANS, lo que garantiza una mejora continua y proactiva. A diferencia de las otras ofertas, NTT DATA ofrece una implementación detallada de su herramienta de medición automática, lo que hace que su propuesta sea la más innovadora y completa con un claro enfoque en la mejora constante, adaptabilidad y eficiencia en la gestión de los ANS.


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	MIGUEL ANGEL HINOJOSA ROMERO	01/10/2024	
	FRANCISCO DE ASIS MESA VILLALBA		
	JAVIER ANASTASIO TIRADOS FLORIDO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmAM222SZM8P76V4E4NZYJWXMP5	PÁG. 18/19	

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES

#	CRITERIO	(de 0 a 10)			Peso (%)	(puntuación final)		
		AYESA	FUJITSU	NTT DATA		AYESA	FUJITSU	NTT DATA
1	CATÁLOGO DE SERVICIOS				-	15,70	16,70	21,40
1.1.1	Identificación de los servicios	8	8	7	20,00 %	1,60	1,60	1,40
1.1.2	Descripción de los servicios	5	7	9	100,00 %	5,00	7,00	9,00
1.1.3	Clasificación de los servicios	8	6	9	30,00 %	2,40	1,80	2,70
1.1.4	Modo de dimensionamiento	6	7	9	30,00 %	1,80	2,10	2,70
1.2	Disponibilidad servicios adicionales	7	6	8	70,00 %	4,90	4,20	5,60
2	PLAN DE PROYECTO				-	14,60	16,80	21,10
2.1	Cronograma de ejecución	6	7	8	50,00 %	3,00	3,50	4,00
2.2	Modelo de servicio	8	8	9	50,00 %	4,00	4,00	4,50
2.3	Modelo de gestión del conocimiento y controles de calidad y mejora continua	6	7	9	50,00 %	3,00	3,50	4,50
2.4	Metodología de seguimiento del proyecto	6	6	9	50,00 %	3,00	3,00	4,50
2.5	Acuerdo de nivel de servicio	4	7	9	40,00 %	1,60	2,80	3,60
						30,30	33,50	42,50

El presente informe ha sido elaborado conjuntamente por Javier Anastasio Tirados Florido, Miguel Ángel Hinojosa Romero y Francisco de Asís Mesa Villalba todos ellos en calidad de personal funcionario o laboral adscrito a la Agencia Digital de Andalucía.

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	MIGUEL ANGEL HINOJOSA ROMERO	01/10/2024	
	FRANCISCO DE ASIS MESA VILLALBA		
	JAVIER ANASTASIO TIRADOS FLORIDO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmAM222SZM8P76V4E4NZYJWXMP5	PÁG. 19/19	