Junta de Andalucía

Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa
Agencia Digital de Andalucía

Informe técnico de valoración de los criterios valorables mediante un juicio de valor correspondiente al expediente: SERVICIO PARA LA EVOLUCIÓN Y SOPORTE DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (SIRhUS)

CONTR 2024/ 191544

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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 1/42	

Índice

Antecedentes....3
Criterios de adjudicación....4
Valoración de las ofertas....9
Resumen....40
Conclusión....41

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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 2/42

Antecedentes

Con fecha 24 de julio de 2024, en acto público, se ha procedido por la Mesa de Contratación a la apertura de los sobres nº 2: “Documentación relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante un juicio de valor”, correspondientes a las ofertas admitidas para la licitación del expediente: SERVICIO PARA LA EVOLUCIÓN Y SOPORTE DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (SIRhUS) (Expte. CONTR2024/191544).

Posteriormente, de acuerdo con lo señalado en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige la licitación, la Mesa de Contratación ha remitido a la Comisión Técnica designada, la documentación incluida en los citados sobres, a fin de que por ésta se realice la valoración de la misma según los criterios establecidos en el mencionado Pliego.

Las ofertas admitidas han sido las presentadas por los siguientes licitadores:

- Licitador 1: Ayesa Advanced Technologies S.A.

- Licitador 2: Consultoría Estratégica de Negocio Information Technologies, S.L.

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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 3/42

Criterios de adjudicación

Los criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor, recogidos en el anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige la licitación, son los que a continuación se relacionan:

1 Organización del servicio y adecuación del equipo de trabajo (de 0 a 7 puntos).

1.1 Metodología de trabajo (de 0 a 2 puntos).

Se valorará el grado de concreción en la implementación de metodologías a aplicar: metodología para la gestión integral del servicio, y metodologías de desarrollo. Las metodologías propuestas deberán adecuarse a las especificadas en el Pliego de Prescripciones Técnicas que, para las tareas de desarrollo y pruebas estarán basadas principalmente en metodologías ágiles con el objeto de conseguir flexibilidad e inmediatez en la respuesta para amoldar el proyecto y su desarrollo a las circunstancias específicas del entorno.

1.2 Modelo de gestión de capacidad, organización del equipo, funciones y responsabilidades (de 0 a 5 puntos).

Se valorarán especialmente los siguientes aspectos:

- Flexibilidad a la hora de balancear los equipos de trabajos y adecuarlo a las necesidades, asegurando que se dispone de los mecanismos necesarios para adaptar la capacidad para cubrir la demanda necesaria en los diferentes servicios (tanto a nivel de volumen como de tipología de trabajos).

- Mecanismos y procedimientos para la incorporación bajo demanda de perfiles expertos en diferentes materias. Procedimiento para incorporar y/o sustituir miembros del equipo. Se valorará la claridad en la descripción del procedimiento.

- Experiencia de los miembros del equipo en proyectos relacionados con los recursos humanos (vida administrativa, gestión de retribuciones, procesos de selección, etc.) en 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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 4/42

diferentes servicios incluidos. Se debe incluir esta información asociada a cada técnico en el caso de tener dicha experiencia. No se precisa su identificación, solo el perfil (ej. Desarrollador1).

Para todos los perfiles se valorará la experiencia más allá de la requerida en la solvencia técnica expresando claramente el tiempo en años/meses que ha desempeñado los trabajos.

- Plazos y condiciones para la incorporación de perfiles al equipo de proyecto.
- Mecanismos de gestión y racionalización de la demanda.
- Estructura del equipo propuesto para cubrir las distintas tipologías de servicios que se incluyen en el alcance de este contrato y descripción detallada de las funciones y responsabilidades de los distintos perfiles propuestos.
- Disponibilidad horaria del equipo en etapas que requieran actuaciones a acometer fuera del horario habitual u otras circunstancias. Por ejemplo, aperturas y cierres de ejercicios, procesos de gestión de la nómina que necesiten solventarse en un tiempo determinado, etc.
- Modelo de relación del equipo de trabajo propuesto y la Agencia Digital de Andalucía.

2 Fases de arranque y devolución del servicio (de 0 a 8 puntos).

2.1 Fase de arranque (de 0 a 6 puntos).

La empresa licitadora, presentará una propuesta de las acciones y procesos que acometerán en esta fase. Se señalará claramente:

- El plazo que invertirá para esta fase de forma que, una vez finalizada, se inicie la fase de pleno 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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 5/42

- Indicadores de calidad del servicio que se utilizarán para confirmar que la fase de arranque ha finalizado correctamente.

- Propuesta de técnica de estimación de esfuerzo de desarrollo de software.

- Actividades que se realizarán durante esta fase para adquirir el conocimiento necesario para la prestación de los servicios.

- Productos generados en esta fase.

- Propuestas de Acuerdos de Nivel de Servicio partiendo de los incluidos en el PPT.

- Propuesta de tipologías de documentos y su contenido que servirán para realizar el seguimiento mensual de la ejecución de los trabajos.

- Otras cuestiones que se consideren adecuadas.

Se valorarán con mayor puntuación aquellas propuestas que más claramente descompongan y describan las distintas actividades adecuadas a las necesidades propias del proyecto afectado, el alcance de los objetivos a satisfacer en esta fase y los recursos que utilizará durante el plazo que aporte.

2.2 Transición y entrega del Servicio (de 0 a 2 puntos).

En este apartado se valorará la descripción de la prestación definiendo el Plan de Reversión que aborde la transición y devolución del Servicio, especificando claramente las fases y actuaciones de las que se componen los mismos, de acuerdo con lo requerido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Se asignará la puntuación en función del detalle del plan valorando la exposición clara de las fases y actuaciones incluidas en los mismos, control del software del sistema, repositorio de información, tareas capacitativas o de transferencia que se requieran, así como los trabajos que se realizarán, los plazos en que se ejecutarán los mismos y los recursos implicados.

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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 6/42

3 Plan de soporte (de 0 a 15 puntos).

Se aportará un plan de soporte, en el que se incluirá el catálogo de los servicios asociados a las tareas de soporte detalladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Se identificarán los servicios, indicadores de calidad y documentos que se utilizarán. Éstas son:

- Centro de servicios: encargado de la coordinación de la gestión de incidencias y peticiones.
- Evolutivos con un esfuerzo estimado menor a 500 horas.
- Resolución de incidencias, incluye los correctivos necesarios.
- Gestión del dato: Cuadros de mando, Datamart, extracción de datos y Actualizaciones de datos: se aportará un plan de actuaciones proactivas de actualización del sistema SIRhUS, WEP o sistemas satélites de recursos humanos tras el análisis de las peticiones de extracción y actualizaciones de datos, siendo el objetivo principal el aumento de la autonomía de la persona usuaria en el acceso a la información y su actualización.

4 Plan de evolución (de 0 a 15 puntos).

Se deberá detallar una descripción de la solución propuesta atendiendo a lo especificado en el Pliego de Prescripciones Técnicas para el servicio de evolución, es decir, evolutivos con una estimación de esfuerzo de más de 500 horas de trabajo o actuaciones catalogadas como proyecto. Se incluirán los indicadores de calidad y documentos que se utilizarán.

Se especificarán las diferentes líneas evolutivas que se consideren, siendo las principales:

- La adecuación normativa.
- Aumento de la telematización de los procedimientos administrativos.
- Propuestas de automatización de procesos.

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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 7/42

- Aportación de herramientas o desarrollos complementarios a los sistemas SIRhUS y WEP que faciliten la gestión de los recursos humanos y que sean susceptibles de reutilización por futuros sistemas de recursos humanos. Se especificará el alcance funcional, la orientación tecnológica y la arquitectura software.

- Contenido de los cuadros de mando y Datamart, exportación de los datos a diferentes formatos.

- Consultorías sobre temáticas relacionadas con el objeto del contrato que se requieran.

- Propuesta de actualización tecnológica y mejora de usabilidad del sistema SIRhUS.

5 Descripción y contenido de los planes de calidad y seguridad (de 0 a 2 puntos).

En este apartado se valorará el contenido de los siguientes planes requeridos en el Pliego de Prescripciones Técnicas:

- Plan de aseguramiento de la Calidad.

- Plan de Seguridad y gestión de riesgos.

6 Descripción y contenido del plan de formación (de 0 a 2 puntos).

En este apartado se valorará el contenido del plan de formación con el alcance mínimo de las especificaciones del Pliego de Prescripciones Técnicas en esta área.

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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 8/42

Valoración de las ofertas

1 Organización del servicio y adecuación del equipo de trabajo.

1.1 Metodología de trabajo.

- **Licitador 1**

En el ámbito de la gestión del proyecto y la gestión de la configuración, además de las normas de aplicación general ISO 20000 y CMMI/DEV, el modelo propuesto está basado en la Metodología de Gestión de Proyectos PMBOK de Project Management Institute (PMI) con su adaptación a una guía metodológica de SIRhUS. En la gestión del proyecto quedan definidas las fases de inicio, planificación, seguimiento y control, ejecución y cierre. Con respecto a la gestión de la configuración quedan claramente determinados los entornos de trabajo, repositorio de fuentes, gestión de versiones, procedimientos de actualización de entornos, las herramientas a utilizar y la documentación a generar, considerándose una gran aportación al proyecto.

El seguimiento y control del proyecto se realiza sobre dos elementos como son el seguimiento y cumplimiento de ANS, ampliado por parte de licitador con respecto al PPT, para confirmar la calidad del servicio prestado y la cobertura de expectativas, siendo Teo y Frawa las fuentes de datos principales de obtención de datos de cálculo de los indicadores, y control de planificaciones para asegurar la consecución de hitos significativos. Propone un conjunto detallado métodos de estimaciones de esfuerzo. Todo ello se aprecia como una relevante aportación al proyecto.

En el ámbito de la gestión del desarrollo y la ejecución del servicio aboga por el uso preferente del modelo de ciclo de software basado en el modelo ágil iterativo incremental, haciendo uso para ello de la metodología SCRUM (el licitador cuenta con la certificación Scrum Level) en los desarrollos incluidos en los Servicios de evolución. Se describen con detalle elementos de SCRUM tales como procesos, roles, artefactos y su adaptación a 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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 9/42

metodología de trabajo SIRhUS, así como su integración en la herramienta TEO. También se proponen el uso de una serie de patrones para mejorar la consecución de los sprints. Para la realización de captura de requisitos de la fase de análisis de los desarrollos contempla el uso de la metodología NDT.

En el ámbito de la gestión de la calidad del software contempla el uso de certificaciones de calidad del software que evalúen aspectos como el rendimiento, la seguridad, la usabilidad de aplicaciones y la accesibilidad mediante el encargo a una oficina de calidad independiente que defina el aseguramiento de la calidad, la configuración de los equipos de testing de software y las pruebas de continuidad de negocio. El proceso de desarrollo seguro y testing ágil viene determinado por la incorporación de prácticas como como integración continua, Test Driven Development, desarrollo guiado por comportamiento (BDD), desarrollo guiado por pruebas de aceptación (ATDD), testing exploratorio, así como la automatización de pruebas funcionales, de regresión, unitarias de integración de carga, estrés, etc., mediante el uso de herramientas especializadas en las pruebas de software tales como Junit, TestLink, Selenium, Jmetery Gherkin. No obstante, cuando se den desarrollos en cascada se propone utilizar el modelo V para la validación y prueba integrado en métrica V3. A nivel de aseguramiento de la calidad se establece el desarrollo de un plan de calidad, su seguimiento mediante auditorías, y el establecimiento de procesos de validación y verificación.

En el ámbito de la seguridad determina que los procedimientos de gestión propuestos para asegurar la seguridad en el desarrollo de los trabajos la aplicación de las buenas prácticas del Esquema Nacional de Seguridad (ENS), en estándares como la ISO 27000, el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) o las directrices identificadas por el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI).

Para la gestión de problemas y monitorización de servicios y sistemas propone el uso de la metodología ITIL. En el ámbito de la gestión de riesgos establece el uso de la metodología MAGERIT v3. Para el modelo de mejora continua propone la aplicación de buenas prácticas que plantea el modelo CMMi, del cual esta certificado el licitador en su nivel 5, aplicando un

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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 10/42

enfoque LEAN IT a la gestión del catálogo de servicios. El procedimiento de trabajo para la gestión de la mejora continua lo basa en el proceso de gestión y resolución de problemas de la norma de Gestión de Servicios de TI (ISO/IEC 20000), así como en el ciclo de mejora continua PDCA (Plan-Do-Check-Act) de Deming.

Propone la configuración de un equipo DevOps con el fin de ir adaptando esta forma de trabajo y poder evaluar las mejoras que aporta en la organización en aspectos como el despliegue automatizado en los entornos de pruebas, preproducción y producción, el desarrollo de un pipeline de entrega continua, orquestación de actividades y el desarrollo de un proceso de integración DevOps. Este último punto contempla la definición de infraestructura como código (IaC), la adaptación de DevOps a DevSecOps mediante sistemas de orquestación de contenedores, implementación de test automáticos y copias de seguridad basadas en contenedores con orquestación.

También se propone el uso de metodologías design thinking y técnicas de experiencia de usuario (UX - ISO 92241-210) para el diseño de sistemas interactivos centrados en personas.

Para tratar aspectos de accesibilidad web el licitador propone la declaración de conformidad AA de la metodología WCAG-EM (Website Accessibility Conformance Evaluation Methodology) de acuerdo con pautas las WCAG 2.1.

En el ámbito del despliegue de productos propone el uso de mecanismos de integración y entrega continua CI/CD con el uso de herramientas tales como Maven, Jenkins, SonarQube y Artifactory.

De forma transversal licitador tomará como referencia para la prestación del servicio las directrices marcadas por MADEJA en su versión 1.5.0, relativas a las actividades en torno al desarrollo y explotación de sistemas de información.

Como conclusión de este epígrafe, se valora que el grado de concreción de metodologías es preciso y detallado, ampliando pertinentemente aspectos no descritos en el pliego tanto en elementos de gestión integral como en las metodologías de desarrollo, ajustando el uso de

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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 11/42

metodologías ágiles en todas las fases del desarrollo. Por todo ello, la calidad de lo ofertado en relación al objeto del criterio es excelente, otorgándole una valoración de 2 puntos.

- **Licitador 2**

Propone el uso de PM2, como metodología para la gestión del proyecto, realizando una descripción genérica de sus capas y fases en el ciclo de vida, sin concretar la implementación específica de la misma en el proyecto. Considera ITIL como referencia metodológica más apropiada para el tratamiento de incidencias y peticiones y propone SCRUM como metodología de desarrollo, con algunas adaptaciones tales como la creación de equipos cualificados con funciones de propietarios de producto, creación de las células de desarrollo en función de las prioridades y el establecimiento de sprints de tres semanas de duración adicionando una más para corrección de errores. Adicionalmente, propone la adopción progresiva de los principios de DevOps en el proyecto, y menciona el estándar "DAMA-DMBOK2 Data Management Framework" como marco de trabajo en el ámbito de la Gobernanza del Dato. Refiere así mismo la metodología Métrica v3 y las directrices de MADEJA, sin concreción específica en el proyecto.

Por todo ello, teniendo en cuenta que lo propuesto en referencia a las tareas de desarrollo está basado principalmente en metodologías ágiles y que el grado de concreción en la implementación de metodologías a aplicar en el proyecto es escaso, se considera que la calidad de lo ofertado es adecuada en relación al objeto del criterio, otorgándole una valoración de 1 punto.

1.2 Modelo de gestión de capacidad, organización del equipo, funciones y responsabilidades.

- **Licitador 1**

Para garantizar la flexibilidad de balanceo de los equipos adecuando necesidades de demanda y capacidades el licitador propone el establecimiento de una línea base de capacidad, unos mecanismos de gestión de la capacidad, llevados a cabo por otro equipo "flexible". La línea base, por un lado, garantiza, a través de un equipo definido y estable,

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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 12/42

una respuesta eficiente al plan de proyecto establecido para la prestación de los servicios de soporte, formación y evolución, asegurando la continuidad del negocio y el cumplimiento de los niveles de servicio acordados conformado por un equipo estable. Sobre dicho volumen base se establecerán las bandas de fluctuación garantizando en todo momento el cumplimiento de los ANS, siendo revisada periódicamente por el comité de seguimiento. Además, se proponen procedimientos de ajuste de capacidad manejando escenarios de desborde o de incremento de capacidad según el grado de urgencia por plazos comprometidos. Estos serán llevados a cabo por el denominado equipo flexible. En todo momento se manejarán indicadores sobre la dimensión del equipo, el uso de personal de áreas de especialización o de margen de cargabilidad.

Para facilitar la incorporación ágil de personal a los distintos equipos el licitador constituirá una bolsa de técnicos de distintos perfiles de su plantilla global. Además pone a disposición del contrato un conjunto de profesionales especializados, expertos de las Áreas de Especialización del licitador, provenientes de sus “centros de excelencia”, o de Partners tecnológicos para atender necesidades que puedan surgir, con distintos niveles de especialización en la gestión del negocio, como en la producción y ejecución de proyectos tales como: administración y servicios digitales, procesos de software, ciberseguridad, sector público, SAP, UX, Oficina de calidad y/o gestión de proyectos.

La experiencia indicada en proyectos relacionados con los recursos humanos, adicional a la exigida como solvencia técnica, los distribuye entre el equipo base y el equipo adicional/flexible. El equipo base, está conformado por 1 gestor de proyectos con más de 10 años de experiencia adicionales, 11 analistas de negocio entre más de 8 y 15 años de experiencia en sistemas de recursos humanos (gestión retributiva, gestión administrativa y procesos selectivos y WEP) y 16 desarrolladores entre más de 1 año y 20 de experiencia. Para el equipo adicional cuentan con 3 gestores de proyectos y 8 analistas de negocio con experiencia superior a 2 años y hasta 5 años; 6 desarrolladores con experiencia superior a 2 años y 5 desarrolladores más sin experiencia adicional en el ámbito funcional. La información de cada perfil y experiencia viene individualizada.

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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 13/42

Basándose en los mecanismos de flexibilidad y ajuste de la capacidad el licitador se compromete a incorporar personas al equipo con unos plazos definidos por perfiles:

- Gestor de Proyectos <= 10 días naturales
- Analista de Negocio <= 15 días naturales
- Analista de Sistemas <= 15 días naturales
- Desarrolladores <= 10 días naturales

En cuanto a los mecanismos para la gestión de la demanda, propone planificar la carga de trabajo mediante la elaboración de planes de demanda de servicio (mensual, trimestral y semestral) ajustando la capacidad del Equipo de Trabajo para cumplir con las expectativas en cada una de las líneas de servicios. La gestión de la demanda propuesta se basa en la identificación periódica de la demanda estacional y la demanda actual vs futura de cada uno de los servicios. Para el desarrollo e implementación de los evolutivos los mecanismos determinados son el registro de demandas y solicitudes en el backlog del producto (siguiendo la metodología de SCRUM). Para la fase de estabilización de evolutivos y resolución de incidencias el control periódico (semanal) de la previsión de la carga de trabajo para el mes el trimestre y el semestre. Esta evaluación periódica de la carga de trabajo demandada será llevada a cabo por una comisión de seguimiento para definir correcto dimensionamiento de la Capacidad del Equipo de Trabajo. Proponen que los procesos de gestión de la demanda sean registrados y tramitados mediante la herramienta TEO.

Como propuesta de estructura del equipo de trabajo para cubrir las distintas tipologías de servicios se establecen dos niveles de organización del equipo de trabajo. En primer lugar, y para lograr mayor productividad y precisión en la planificación, se propone una estructura organizativa basada en cuatro grupos que agrupan tipologías de servicios (soporte, mantenimiento de software, evolutivos y formación). Por otra parte, se contempla un segundo nivel organizativo basado en el criterio de especialización funcional con el objetivo de garantizar la calidad y plazos de respuesta. Para ello, los equipos se estructuran en subsistemas de SIRhUS (A, B, X, F, C, D, G, WEP/PEP Java/Integración WS, etc.). Se determina un tercer nivel organizativo basado en el criterio de especialización de 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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 14/42

procesos de gestión establecidos por el marco de aseguramiento de la Calidad de SIRhUS (siguiendo buenas prácticas de ITIL) tales como Gestión de calidad de software, de mantenimiento, de desarrollo, de proyectos, etc. Además, dotan una oficina de calidad para garantizar la calidad de los productos, un servicio de CAU independiente para reforzar los canales de atención a usuarios y un equipo de gestión específico. Todo ello con los roles y las responsabilidades establecidas para cada uno de los casos.

En cuanto a la disponibilidad horaria reafirma la atención horaria estándar definida en el pliego de prescripciones técnicas y propone complementar todo ello con un servicio de CAU 24x7 con objeto de reforzar la atención a usuarios en procesos masivos de recursos humanos que puedan requerir de ampliaciones horarias y/o refuerzos de equipos. Además, asociado al plan de soporte, plantea un servicio de Emergencias 24x7 con compromiso de alta disponibilidad para el seguimiento y control específico de los procesos críticos para el negocio (pago de nóminas, hitos claves en los procesos de selección, etc.) o cuando la criticidad o urgencia de las peticiones lo exijan con el objetivo de garantizar la disponibilidad de servicios y continuidad de los procesos (incluyendo noches, sábados, domingos y festivos).

El modelo de relación del equipo de trabajo y la Agencia Digital de Andalucía propuesto, se basa en mecanismos de seguimiento y reporting continuos, con el establecimiento de órganos de seguimiento del proyecto estratificados en niveles estratégico, táctico y operativo. El nivel estratégico lo conforma el comité de dirección y el comité de transformación del servicio. El nivel táctico lo conforma el comité de seguimiento y control, el comité de seguimiento de evolutivos y el comité de mejora continua. El nivel operativo lo conforman los grupos de trabajo, donde interactúan los distintos equipos de tratamiento específico (requisitos, normativos, etc.) y las reuniones SCRUM para los evolutivos. Se establecerán calendarios periódicos de convocatorias de los distintos comités. Y por cada uno de ellos se establecen los miembros, los objetivos, las funciones y la documentación generada a modo de informes y/o actas.

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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 15/42

Como conclusión de este epígrafe se considera que la estructura del equipo, su tipología por servicios, los mecanismos de flexibilidad del balanceo de equipos, em modelo de relación con la ADA y la racionalización de la demanda es clara y sujeta a un modelo definido con indicadores cuantificables. El procedimiento de incorporación de perfiles adicionales e incorporación de perfiles del proyecto está detallado, ampliando supuestos no expresados en el pliego. La experiencia adicional como solvencia es superior a la de los técnicos exigidos con un acumulado de años muy extenso. A su vez, la disponibilidad horaria del equipo en modo ordinario cubre las necesidades expuestas en el pliego extendiéndolas en la modalidad extraordinaria a una atención 24X7. Por todo ello, la calidad de lo ofertado con relación al objeto del criterio es excelente, realizando aportaciones de gran valor sobre el criterio valorado, otorgándole una valoración de 5 puntos.

- **Licitador 2**

Propone la división del equipo de trabajo del proyecto en dos unidades, una primera conformada por el personal asignado al proyecto a tiempo completo, y una segunda con recursos adicionales a usar bajo demanda. En la primera unidad propone la creación de una Oficina de Proyectos, estando la Oficina de Calidad escindida de aquella; un Equipo de Excelencia compuesto por la Oficina de Satisfacción de Usuarios, la Oficina del Dato y la Oficina de Calidad mencionada; el equipo de Mantenimiento de Plataformas estaría compuesto por dos niveles de soporte y un número indeterminado de células de mantenimiento por subsistema; similarmente, el equipo de Mantenimiento de Plataformas estaría compuesto por células por evolutivo gestionadas como mini-proyectos.

La unidad de uso bajo demanda aportaría valor en ámbitos tecnológicos y metodológicos, incluyendo un equipo desarrollo APEX como apoyo a los equipos de Soporte y Evolución y la posible participación de servicios de consultoría y factoría de software de Oracle, aunque sin avanzar en su concreción.

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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 16/42

Se propone una clasificación por perfiles según unidades en el equipo, con base en los perfiles genéricos establecidos en el PPT, aunque no se realiza una descripción detallada de las funciones y responsabilidades más allá de las definidas para cada unidad del equipo.

El aporte de valor en los anteriores aspectos considerados conjuntamente se considera notable.

La experiencia indicada en proyectos relacionados con los recursos humanos, adicional a la exigida como solvencia técnica, se establece en perfiles de 5 analistas de negocio y del gestor del proyecto, lo que se considera adecuado.

La flexibilidad para balancear los equipos de trabajo se basa en redundancia en la configuración del equipo, formación preventiva y dinámica colaborativa basada en SCRUM. Las incorporaciones de terceros recursos se sustentan en equipos de respaldo y la unidad de recursos adicionales descrita, lo que se considera adecuado.

No se especifican los mecanismos o procedimientos propuestos para la incorporación bajo demanda de perfiles expertos al equipo de proyecto, ni se concretan los plazos y condiciones para la incorporación de estos, por lo que no se considera que se aporte valor en este aspecto.

La gestión de la demanda propuesta, se basa en actividades de análisis histórico y extracción de conclusiones, la creación de una herramienta para el usuario al objeto de reducir las peticiones de informes ad-hoc, la revisión del flujo de tratamiento de incidencias para potenciar la comunicación y realimentación, la revisión detallada de los criterios de priorización de peticiones, la revisión de estructura y completitud de la documentación, registro de causas origen de peticiones, el establecimiento de cuotas por subsistema y las replanificaciones periódicas, lo que se considera adecuado.

No se hace referencia expresa a la disponibilidad horaria del equipo en etapas que requieran actuaciones a acometer fuera del horario habitual u otras circunstancias, por lo que no se considera que se aporte valor en este aspecto.

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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 17/42

El modelo de relación del equipo de trabajo y la Agencia Digital de Andalucía propuesto, se basa en la estratificación en niveles estratégico, táctico y operativo. El nivel estratégico lo conforma el comité de dirección y el comité One-to-One (responsable del contrato – Gestión del proyecto). El nivel táctico lo conforma el comité de seguimiento. El nivel operativo lo conforman comités operativos, donde interactúa el equipo de proyecto con los representantes de las distintas áreas usuarias y técnicas. El aporte de valor en este aspecto se considera adecuado.

Por todo ello, se considera que la calidad de lo ofertado es adecuada en relación al objeto del criterio, otorgándole una valoración de 2,5 puntos.

2 Fases de arranque y devolución del servicio.

2.1 Fase de arranque.

- **Licitador 1**

Al ser la actual prestataria de los servicios de soporte y mantenimiento de SIRhUS, asumirá desde el primer día y sin asumir riesgos de indisponibilidad del servicio, las tareas objeto del Pliego de Prescripciones Técnicas. Se realizará el estudio de la situación de partida de SIRhUS compuesto por todas las aplicaciones y componentes indicados en el pliego; y a partir de este estudio, la propuesta e implantación de los cambios necesarios en el servicio. Para ello presenta una propuesta de fase de arranque dividida en 6 grupos de actividades: lanzamiento del servicio, diagnóstico de la situación actual y estudio de necesidades del servicio, diseño del Cuadro de Mandos de ANS, puesta en marcha del modelo de prestación de servicio y cierre del plan de recepción, detallando las tareas a realizar en cada uno de ellos. Estima un plazo de duración total para la fase de arranque cuatro semanas, aunque asumirá la marcha del servicio el primer día.

Con respecto a los indicadores de calidad del servicio que se utilizarán para confirmar la fase de arranque el licitador garantiza la continuidad del servicio desde el primer día, ya que posee el 100% del conocimiento y los recursos necesarios, eliminando la necesidad de

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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 18/42

actividades de transferencia requeridas por un cambio de proveedor no indicando ningún indicador de los definidos en el PPT para el aseguramiento del cumplimiento.

En cuanto a los modelos de estimación de esfuerzo de desarrollo de software propone distintos métodos de estimación de esfuerzos según grupos de servicios, con objeto de que sus estimaciones se ajusten mejor a las particularidades de los mismos. Para los servicios de soporte y análisis propone un método basado en parámetros de calidad mediante juicio de experto cuya fuente sea el registro de incidencias y peticiones de FRAW@. Para los desarrollos menores a 100 horas y los desarrollos entre 100 y 500 horas propone el método tradicionalmente utilizado en SIRhUS basado en heurísticos (mediante el uso de unidades de complejidad funcional *UTC*) que se confecciona en el servicio de análisis. Para los desarrollos superiores a 500 horas o desarrollos considerados proyectos utilizará el método de estimación basado en puntos de función, complementando al método *heurístico*, concretamente el modelo *FP-LITE*. Este último es un modelo estándar que permite obtener objetivamente valores de productividad, calidad y coste. Para los evolutivos iterativos y desarrollos de más de 500 horas propone también utilizar métodos de estimación de juicios de expertos junto con técnicas para la obtención del consenso de varios de ellos, tales como *delphi* o *planning poker*. Todas las herramientas de esos métodos serán configuradas con tecnologías basadas en ajustes de método y mejora continua y gestión de discrepancias.

Dado que el licitador es el adjudicatario del anterior contrato, y no necesita realizar actividades específicas para adquirir el conocimiento necesario para la prestación del servicio, propone como actividades complementarias, prestar el servicio desde el primer día, realizar dos informes, uno de situación actual y otro de propuestas de mejora; y llevar a cabo la implantación de las mejoras propuestas para el nuevo contrato junto con las adaptaciones para ajustar el actual ANS a los nuevos indicadores.

Los productos generados en esta fase son: Para la fase de lanzamiento del proyecto el informe de situación actual y el plan inicial de transición del proyecto; para la fase de análisis de situación, actualización del plan de transición y programa de trabajo junto con

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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 19/42

las actas de sesiones; para la puesta en marcha del modelo de prestación de servicios el plan de proyecto, el plan de calidad y la propuesta de devolución; y para la fase del cierre del arranque el informe final de transición.

Respecto a las propuestas de Acuerdos de Nivel de Servicio partiendo de los incluidos en el PPT el licitador asume todos los indicadores definidos en el PPT y propone también ampliar este catálogo de indicadores con 21 indicadores más sobre volúmenes de tareas, tasas de incumplimientos, grados de cumplimiento, gestión de entregas y calidad de entrega del software.

Respecto a la propuesta de tipologías de documentos para realizar el seguimiento mensual de la ejecución de los trabajos detallan informes que generarán el comité de seguimiento y control con el Informe de Seguimiento y Control del proyecto para la facturación, el informe de ANS, informe de seguimiento de desviaciones de niveles de servicio y planes de corrección, el informe de calidad, informe de problemas y un informe de riesgos. Por otra parte, el comité de seguimiento de evolutivos específicos generará mensualmente informes de planificación evolutivos, el informe de seguimiento de estos y un informe de riesgos. Así mismo el comité de mejora continua generará trimestralmente un informe de mejora que aglutina el análisis de los resultado y acciones de mejora de los informes anteriores y un informe del comité de transformación del servicio.

En esta fase se detallan los recursos de personal empleados, así como los roles y funciones que van a desempeñar.

En suma, se considera que los plazos de arranque y las actividades de adquisición de conocimiento son mínimos manteniendo la continuidad del servicio desde el primer momento aportando además propuestas de mejora que emitirá en menor tiempo del inicialmente establecido en esta fase. Las propuestas de mecanismos de estimación de esfuerzos y la propuesta de acuerdos de nivel de servicio están ampliados y definidos claramente por servicios. Además, se explicitan claramente la tipología de documentos y su contenido, así como los productos generados en esta fase de arranque. Por tanto, 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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 20/42

calidad de lo ofertado con relación al objeto del criterio es excelente, otorgándole una valoración de 6 puntos.

- **Licitador 2**

Presenta una propuesta de fase de arranque dividida en 4 grupos de actividades: planificación, adquisición del conocimiento, despliegue metodológico y cierre, y describe en detalle las tareas a realizar en cada uno de ellos. Estima un plazo de duración total para la fase de seis semanas.

Propone el uso de OPPM y checklists como elementos de control y establece los hitos considerados en la checklist a modo de indicadores de calidad del servicio.

Propone el uso del modelo de estimación paramétrica FMB, que basa su cálculo en función de los tipos de componentes afectados y las operaciones a realizar sobre los mismos, añadiendo los porcentajes estimados de esfuerzo para cada fase del ciclo de vida del desarrollo, con base en los valores históricos de referencia del proyecto.

Describe en detalle las actividades para adquirir el conocimiento necesario, implicando al proveedor saliente para el traspaso del “know-how” y la resolución de dudas, incluyendo así mismo un periodo de operación conjunta que queda supeditado a la voluntad del proveedor saliente.

En cuanto a los productos y documentos generados en esta fase de arranque, relaciona los entregables diferenciando los comunes a todos los grupos de actividades (OPPM y Checklist), y específicos de éstas: en planificación (Checklist y Plan de arranque), en despliegue metodológico (Plan de dirección, Catálogo de servicios y Formación de nivelación) y en cierre (Informe de actividades y Presentación del proyecto).

La propuesta de Acuerdos de Nivel de Servicio parte de los definidos en el PPT, que complementa con varios indicadores adicionales sobre el desempeño de los servicios (tiempo de diagnóstico), sobre los recursos humanos (rotación no planificada y plazo de

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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 21/42

sustitución de recursos), y sobre tareas de reporte (plazo de convocatoria, plazo de remisión de documentación y plazo de remisión de actas).

Enumera seis riesgos específicos a considerar especialmente en la fase de arranque (insuficiencia de recursos, resistencia al cambio, sobrecarga de trabajo, imposibilidad de solapar contratos, activos en instalaciones del proveedor saliente y estado de actualización de la documentación).

Por todo ello, se considera que la propuesta describe claramente las distintas actividades que se adecúan a las necesidades del proyecto, los objetivos a cumplir y los recursos implicados, aunque las actividades de adquisición del conocimiento y el periodo de operación conjunta quedan supeditados en cierta medida a la voluntad del proveedor saliente, estimándose que existe cierto riesgo de indisponibilidad del servicio en esta fase, por lo que la calidad de lo ofertado con relación al objeto del criterio se considera adecuada, otorgándole una valoración de 3 puntos.

2.2 Transición y entrega del Servicio.

- **Licitador 1**

Presenta una propuesta de fase de transición y entrega del servicio en 4 fases: planificación de la entrega del servicio, ejecución de la entrega, revisión y soporte post-entrega. El plan detallado estará disponible tras el arranque del proyecto y será modificado según los cambios realizados durante el proyecto que puedan afectar al mismo.

Se describen en detalle cada una de las actividades a realizar en cada una de las fases, con los objetivos planteados, y el cronograma de ejecución. Entre ellas se determina una actividad de transferencia de conocimiento, otra de planificación de la disponibilidad de los elementos hardware y software necesarios, inventario, plan de disposición y traslado. Todo viene acompañado de una cesión gradual con una tutorización del proceso.

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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 22/42

El avance de una etapa a la siguiente estará determinado por el estado de madurez del nuevo equipo de trabajo entrante, el cual se evaluará mediante indicadores objetivos definidos.

Establece los roles implicados en las tareas descritas en la fase de transición y entrega del servicio.

Se propone la constitución de un comité de dirección específico para el seguimiento y control de la fase de devolución del servicio.

Relaciona los entregables de la fase de transición y entrega del servicio.

Como conclusión, se considera que el plan de reversión y sus fases están expuestas al detalle siendo presentado en la finalizar el arranque con revisiones continuas a lo largo de la evolución del proyecto. Se determinan profundamente actuaciones y mecanismos de transferencia de control del software del sistema, arquitecturas definidas, repositorio de documentación, estableciendo unos recursos concretos y unan garantía post-entrega. Por todo ello, la calidad de lo ofertado con relación al objeto del criterio es excelente, otorgándole una valoración de 2 puntos.

- **Licitador 2**

Presenta una propuesta de fase de transición y entrega del servicio dividida en 3 grupos de actividades: planificación, cesión y cierre, y describe en detalle las tareas a realizar en cada uno de ellos. Estima un plazo de duración total para la fase de cinco semanas.

Expone detalladamente las actuaciones incluidas en cada grupo de actividades, incidiendo en mantener actualizados tanto la documentación del proyecto como los activos lógicos. El núcleo de la fase de transición se fundamenta en el grupo de actividades de cesión (traspaso funcional, técnico y operativo, gestión del cambio, operación conjunta y operación supervisada), que se articulan en la propuesta de celebración de múltiples sesiones formativas de duración típica de 4 horas por sesión, distribuidas en: 14 sesiones

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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 23/42

(más 2 de reserva), para el traspaso funcional; 5 sesiones para el traspaso técnico; 8 sesiones para el traspaso operativo y 2 sesiones para la gestión del cambio. Para las actividades de operación conjunta y operación supervisada, se proponen sendas duraciones de dos semanas, ofreciendo flexibilidad a criterio de la dirección del proyecto. Establece los roles implicados en las tareas descritas en la fase de transición y entrega del servicio. Se consideran aportaciones de gran valor sobre este aspecto.

No hace referencia específica a las actividades a acometer en esta fase del proyecto en relación con el repositorio de información, por lo que no aporta valor en este aspecto.

Relaciona los entregables de la fase de transición y entrega del servicio, diferenciando los comunes a todos los grupos de actividades (OPPM y Checklist), y específicos de éstas: en planificación (Plan de devolución, Matriz de riesgos y Activos actualizados), en cesión (Plan de formación) y en cierre (Informe de devolución e informe de cierre).

Enumera ciertos riesgos específicos a considerar especialmente en la fase de transición y entrega del servicio.

Por todo ello, se considera que se exponen claramente las fases y actuaciones del plan de reversión, las tareas implicadas y los plazos de ejecución, por lo que la calidad de lo ofertado con relación al objeto del criterio es notable, otorgándole una valoración de 1,5 puntos.

3 Plan de soporte.

- **Licitador 1**

Se realizará una descripción detallada del plan de soporte basado en ANS. Los servicios planteados en el pliego se han complementado con servicios adicionales que se consideran de interés. Se presenta en dos niveles de información, uno primero a nivel de ficha básica del servicio y actuaciones concretas, en el que se muestran las características principales del funcionamiento del servicio y una propuesta de actuaciones concretas a realizar bajo 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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 24/42

marco de cada servicio. Además, se incluye un segundo nivel de detalle más amplio sobre las características del servicio (alcance, actividades, entregables, datos recomendados de entrada, relación con otros servicios, integración con el SAC de SIRhUS. Todo ello supone unas aportaciones consideradas de gran valor.

El catálogo de servicios de soporte está conformado por una línea de servicios de soporte con 9 servicios que satisfacen y amplían las tareas descritas en el pliego. Se enumeran los indicadores y parámetros de calidad asociado a cada servicio, con las fórmulas de medición, los indicadores de rendimiento, los parámetros de calidad y las penalizaciones, lo que se consideran contribuciones de gran mérito.

Respecto a las actividades complementarias que se derivan del centro de servicios, se contemplan la identificación de peticiones recurrentes sobre las que se puedan realizar acciones para automatizar las respuestas y realizar mantenimiento de software que, o bien, dote de autonomía al usuario para operar con el sistema.

En cuanto a la resolución de incidencias cabe destacar que se plantea un Plan Anual de Mejora del Mantenimiento Correctivo y Perfectivo, con objeto de controlar el volumen de incidencias que puedan ser reportados y una clasificación de las mismas, considerándose un servicio muy valorado.

Respecto a la gestión del dato se considera un excelente tratamiento para detectar aquellas actualizaciones de información que se realizan de manera recurrente en el tiempo, generando de forma proactiva una petición para el servicio peticiones recurrentes, permitiendo el aumento de la autonomía de los usuarios.

Se aprecia una meritoria descripción de las entidades y otros elementos, así como toda la documentación que corresponda a cada producto se entregará atendiendo a las normas internas sobre documentación existente en la guía metodológica del proyecto, o las definidas de forma particular para los sistemas incluidos en la presente licitación.

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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 25/42

Además de los servicios solicitados en el presente pliego se determinan otros servicios complementarios dedicados a evolutivos simples, emergencias 24x7, consultorías técnicas, de negocio y peticiones recurrentes de extraordinaria consideración para su valoración.

Propone el uso de la herramienta FRAWA para el registro inicial de todas las peticiones e incidencias de soporte, herramienta que se valora muy adecuada para esta línea de servicio.

Se describen detalladamente los diferentes flujos de trabajo y el alcance de las actividades que se aplican a los diferentes servicios, plenamente adecuados al Sistema de Calidad diseñados conforme a los procesos de gestión certificados en la norma ISO 20000 para la prestación de los servicios de tecnología y el marco CMMI 3. Entre ellos se describen el procedimiento para activar el Centro de Atención a Usuarios de Servicios de TI en el licitador, procedimiento asociado a la resolución de incidencia con cambio de software, asociado a la resolución de incidencia sin cambio de software, actualización y extracción de información, consultoría técnica y de negocio, asociado al servicio de evolutivo simple, asociado al servicio de análisis y estimación, asociados a los servicios de modificaciones funcionales y técnicas e iterativo incremental, estados de la petición en FRAWA.

En resumen, se considera que se amplía y detalla el plan de soporte y el catálogo de servicios asociado a esta línea. Se amplían los indicadores de calidad y los informes documentales del centro de servicios de la gestión de incidencias y peticiones los evolutivos con esfuerzo menor a 500 horas y los servicios de gestión del dato. Por todo ello, la calidad de lo ofertado en relación al objeto del criterio es excelente, otorgándole una valoración de 15 puntos.

- **Licitador 2**

Propone un extenso catálogo de servicios de soporte agrupados en cuatro categorías (Desarrollo, Datos, Gestión del Cambio y Asistencia Técnica), que abarca suficientemente las tareas genéricas contempladas para el servicio de soporte o mantenimiento.

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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 26/42

En las fases iniciales propone realizar un análisis de la deuda técnica para detectar vicios ocultos y proponer alternativas para su resolución, un diagnóstico de la situación para identificar déficits por limitaciones de alcance en los sistemas, consensuar con la dirección del proyecto el modelo de estimación paramétrica FMB, que se basa en el cálculo según componentes afectados y operaciones a realizar sobre ellos, y determinar los indicadores necesarios del catálogo presentado, lo que se considera aportación de gran valor.

Propone el uso de la herramienta TEO para el registro inicial de todas las peticiones, sin perjuicio de que algunas puedan ser tratadas mediante otra herramienta como FRAWA; esta duplicidad en el uso de las herramientas de soporte no se estima conveniente por las posibles discrepancias e inconsistencias que podrían derivarse de tal proceder.

Para cada uno de los servicios propuestos realiza una breve descripción y enumera las tareas implicadas, entradas y salidas (incluyendo entregables, en su caso), determina su validación, indicadores propuestos y las unidades implicadas, lo que se considera aportación de notable valor.

No se especifica el contenido concreto de cada entregable, haciéndose referencia a lo indicado en las metodologías Métrica v3 y MADEJA, y que será consensuado con la dirección del proyecto, lo que se considera adecuado.

Detalla convenientemente los flujos de trabajo propuestos para las categorías de servicios de Desarrollo y Datos, lo que se considera adecuado, aun omitiendo el detalle de los correspondientes a las categorías de Gestión del Cambio y Asistencia Técnica.

Propone algunos indicadores complementarios a los definidos en el PPT para los Acuerdos de Nivel de Servicio y sus valores umbrales de referencia. Adicionalmente, presenta indicadores de evolución por subsistema, al objeto de identificar tendencias como base para la toma de decisiones, lo que se considera una aportación de notable valor.

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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 27/42

Opta por incluir dentro del plan de evolución las actuaciones para fomentar la autonomía del usuario en el acceso a la información y su actualización, lo que se considera una aportación de notable valor.

Por todo ello, se considera que la calidad de lo ofertado con relación al objeto del criterio es notable, otorgándole una valoración de 11 puntos.

4 Plan de evolución.

- **Licitador 1**

Realiza una descripción detallada de su propuesta del Plan de evolución con la descripción de los servicios de análisis y el servicio evolutivo iterativo integral. Entre los elementos que destacan en la ficha de descripción de los servicios están el alcance del servicio, los peticionarios, los recursos a emplear, los flujos de trabajo, las herramientas a utilizar, requisitos y riesgos, las actividades a realizar, los datos recomendados a incorporar y los productos y entregables. Indica el uso de la herramienta TEO para el registro del ciclo de vida de los servicios de evolución.

Se enumeran los indicadores y parámetros de calidad asociados a cada servicio definidos en el pliego junto con los adicionales añadidos por el licitador (3 de volumen, 1 de tasa de incumplimiento, 9 de grado de cumplimiento, 3 de gestión de entregas y 3 de calidad de software), con las fórmulas de medición, los indicadores de rendimiento, los parámetros de calidad y las penalizaciones.

Propone varias líneas evolutivas indicadas a continuación:

- Adecuación normativa. Amparado en el Decreto-ley 3/2024, de 6 de febrero, por el que se adoptan medidas de simplificación y racionalización administrativa se proponen los siguientes evolutivos, detallándose en ellos la situación actual, la solución propuesta, una estimación del esfuerzo inicial, la planificación temporal,

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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 28/42

los elementos entregables, indicadores de calidad subsistemas y SIRhUS implicados:

- Adaptación módulo de llamamientos de interinos.
- Adaptación módulo de llamamientos BUC.
- Simplificación del procedimiento de fiscalización de la nómina y de seguros sociales en SIRhUS.

Todos estos perfectivos se consideran de gran valor para el proyecto.

- Aumento de la telematización de los procedimientos administrativos. En ellas se describen la situación actual, la solución propuesta, una estimación del esfuerzo inicial, la planificación temporal, los elementos entregables, indicadores de calidad subsistemas y SIRhUS implicados, valorándose destacablemente para los objetivos del proyecto. La propuesta de evolutivos a realizar es la siguiente:
  - Consultoría para la simplificación y racionalización de trámites administrativos
  - Implementación el módulo de intervención en la gestión de anticipos de Acción Social
- Propuestas de automatización de procesos. Se aprecia como gran aportación al proyecto la situación actual, la solución propuesta, una estimación del esfuerzo inicial, la planificación temporal, los elementos entregables, indicadores de calidad subsistemas y SIRhUS implicados. La propuesta de consultorías y evolutivos a realizar es la siguiente:
  - Consultoría RPA para un extenso conjunto de tareas (Registrarse en diferentes aplicaciones, extraer datos, copiar/pegar información, descargar archivos, 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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 29/42

- Aportación de herramientas o desarrollos complementarios a los sistemas SIRhUS y WEP que faciliten la gestión de los recursos humanos y que sean susceptibles de reutilización por futuros sistemas de recursos humanos. Estos desarrollos son considerados de gran valor para el proyecto.

    - Nuevo Sistema de Selección y Provisión: Con los módulos de administración de Usuarios y Perfiles, catálogo Unificado de Méritos (CUM), registro Unificado de Méritos (RUM), configuración de las convocatorias de selección, tramitación de solicitudes, inscripciones a Procesos Selectivos, gestión de exámenes, baremo inteligente, gestión automatizada de baremos de procesos selectivos, procesos masivos de baremo, adjudicación, gestión de personas candidatas y expediente electrónico de solicitudes.

    - Sistema para la Evaluación del Desempeño y Dirección Pública en Oracle APEX: con módulos de central del empleado público, gestión de objetivos, evaluación del desempeño y gestión continua del desempeño, integración con giro e integración con WEP/PEP.

    - Gestión de Desplazamientos por razón de servicio en Oracle APEX: con módulos de órdenes de desplazamientos por razón de servicio y liquidaciones de desplazamientos por razón de servicio.

    - Evolución App mSIRhUS: con funcionalidades de notificaciones push, sección de datos personales del empleado público, área de ciudadano, avisos y publicaciones, consulta de trámites, CV digital y méritos, etc.

- Contenido de los cuadros de mando y Datamart, exportación de los datos a diferentes formatos. Se consideran aportaciones de gran valor para el proyecto los siguientes evolutivos propuestos:

    - Migración de cuadros de mantos de Oracle Business Intelligence a Tableau

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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 30/42

- Cuadro de mandos de brecha salarial en Oracle Business Intelligence

- Consultorías sobre temáticas relacionadas con el objeto del contrato: En ellas se describen la situación actual, la solución propuesta, una estimación del esfuerzo inicial, la planificación temporal, los elementos entregables, indicadores de calidad subsistemas y SIRhUS implicados. La propuesta de consultorías a realizar es la siguiente:

  - Consultoría para la evolución tecnológica del sistema SIRhUS a Oracle APEX

  - Consultoría para la evolución tecnológica de SIRhUS a una arquitectura de microservicios.

  - Consultoría IA generativa en los ámbitos de gestión de demanda de empleo y caso de uso de títulos para la optimización de bolsas de empleo.

  La consecución de estas consultorías es considerados de extraordinario beneficio para el proyecto.

- Propuesta de actualización tecnológica y mejora de usabilidad del sistema SIRhUS. Se proponen los siguientes evolutivos, detallándose en ellos la situación actual, la solución propuesta, una estimación del esfuerzo inicial, la planificación temporal, los elementos entregables, indicadores de calidad subsistemas y SIRhUS implicados, valorándose como una extraordinaria actualización tecnológica, mejora de la usabilidad e integración de funcionalidades para los sistemas del proyecto:

  - Integración con el sistema CRONO

  - Migración de ventanas de baremación con Visor de Documentos a Oracle APEX

  - Migración del módulo de productividad a Oracle APEX

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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 31/42

Como resumen del epígrafe, se considera que el plan de evolución de proyectos y evolutivos superiores a 500 horas de desarrollo y los indicadores de calidad y documental expuestos, así como las líneas evolutivas descritas se consideran un extraordinaria aportación y adaptación tecnológica de los sistemas del proyecto. Por todo ello, la calidad de lo ofertado en relación al objeto del criterio es excelente, otorgándole una valoración de 15 puntos.

- **Licitador 2**

Realiza una descripción detallada de su propuesta del Plan de evolución, alineado con los objetivos que establece el Plan Estratégico de los Recursos Humanos de la Administración General de la Junta de Andalucía. Propone varias líneas evolutivas indicadas a continuación:

Adecuación normativa: en aspectos como la carrera profesional horizontal, la retención del talento, la formación, la acreditación de competencias y la conciliación, atendiendo a los preceptos establecidos en la Ley 5/2023, de 7 de junio, de la Función Pública de Andalucía y resto de normativa que sea de aplicación, lo que se considera de gran valor para el proyecto.

Iniciativas trasversales: incluyendo la integración de los procedimientos administrativos en un tramitador como componente independiente basado en BPMN, creación de una App que permita la tramitación de expedientes de SIRhUS en dispositivos móviles y la actualización de la botonera estándar de SIRhUS, que se consideran aportaciones adecuadas para el proyecto.

Iniciativas funcionales: incluyendo un módulo de control y monitorización de contadores de puestos de trabajo -que tras los recientes cambios en la filosofía de creación de puestos presenta dudosa utilidad-, el enriquecimiento progresivo del sistema automático de correcciones de incoherencias en nómina y la creación de una plataforma de interoperabilidad para la integración con el resto de los sistemas, que se consideran aportaciones adecuadas para el proyecto.

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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 32/42

Inteligencia artificial: que contempla la creación y el entrenamiento de un transformador generativo (GPT), sobre el uso y funciones de SIRhUS, lo cual se considera una aportación adecuada para el proyecto, aunque no especifica la afectación económica en el proyecto derivado de la adquisición de las licencias requeridas para tal fin.

Desarrollos complementarios: sin especificar propuestas concretas, considera que los desarrollos complementarios deben ejecutarse con tecnologías modernas, robustas y compatibles con las ya existentes, bajo las premisas de independencia, orientación a servicios, usabilidad, orientación a la seguridad, etc., proponiendo para ello el uso de base de datos Oracle, la plataforma Oracle APEX, “Flows For APEX” como herramienta BPA, por su alto nivel de integración con la tecnología preexistente. Estas propuestas se consideran aportaciones adecuadas en los aspectos de la actualización tecnológica y de la mejora de la usabilidad.

Explotación de datos: para permitir el manejo y explotación de datos propone la creación de módulos de alta autonomía para usuarios avanzados, realizados con tecnología Oracle APEX, lo que se considera que aporta notable valor.

Consultorías: Para Gobierno del Dato propone un marco de trabajo basado en el estándar DAMA-DMBOK2. Para la Transformación Digital presenta un modelo de transformación destinado a renovar la pila tecnológica facilitando la coexistencia con el sistema actual, y describe someramente sus 5 fases. Propone la adopción de la tecnología Blockchain. En el ámbito de la Ciberseguridad detalla un extenso plan de auditoría. Propone la elaboración y ejecución de planes de carácter anual para fomentar la Autonomía de Usuario y propone elaborar un estudio para optimizar el proceso de cierre de nómina. Se considera que los anteriores aspectos aportan notable valor al proyecto; sin embargo, no hace referencia expresa a líneas específicas para cuadros de mando y datamart por lo que no se considera que se aporte valor en este aspecto concreto.

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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 33/42

No especifica propuestas concretas destinadas al aumento de la **telematización** de los procedimientos administrativos, por lo que no se considera que aporte valor en este aspecto específico.

Describe los servicios de Desarrollo evolutivo y Consultoría, detallando sus tareas y enumera las tareas implicadas, entradas y salidas (incluyendo entregables, en su caso), determina su validación, indicadores propuestos y las unidades implicadas. Refiere el uso exclusivo de la herramienta TEO para el registro del ciclo de vida de los servicios. Se considera que, en conjunto, las líneas evolutivas descritas realizan aportaciones de valor adecuadas.

Presenta 11 indicadores de tipo estratégico, agrupados en 5 objetivos y hace referencia a los indicadores de tipo técnico descritos en el Plan de soporte para el seguimiento de los trabajos evolutivos incluidos en el Plan de evolución, lo que se considera un aporte notable de valor en este aspecto.

Por todo ello, aunque existen un conjunto de líneas evolutivas que permiten considerar que la calidad de lo ofertado con relación al objeto del criterio es notable, incluso alguna excelente, existen otras líneas relacionadas con la adecuación tecnológica (iniciativas transversales), aspectos funcionales, uso de herramientas de inteligencia artificial, desarrollos complementarios, aspectos del datamart y procesos de telematización con una valoración “adecuada”, y que por tanto restan valor e impiden que la puntuación explicitada esté en el máximo de la horquilla considerada como valor notable, otorgándole una valoración de 8,5 puntos.

5 Descripción y contenido de los planes de calidad y seguridad.

- **Licitador 1**

El Sistema de Gestión de la Calidad propuesto actúa sobre cuatro ámbitos, la planificación de la calidad, el aseguramiento, el control y la mejora continua. Todo ello amparado en el seguimiento de los estándares acreditados por el licitador tales como sistemas de gestión

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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 34/42

integrado de la calidad, el medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo (certificaciones de las normas UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018), sistemas de gestión de la seguridad de la Información (certificado conforme a la norma UNE-ISO/IEC 27001:2014), sistemas de gestión de servicios TI (certificación UNE-ISO/IEC 20000-1:2018) y gestión de continuidad de negocio (ISO 22301) más las acreditaciones complementarias CMMi nivel 5 , CMMi nivel 3 en el ámbito concreto de los RRHH y la certificación Scrum Level. Tode ello se considera una aportación extraordinaria para el proyecto.

En cuanto a prácticas de calidad en el desarrollo aplicará un marco de calidad que aglutinará las normativas que ya existen en la ADA, junto con otros marcos procedimentales y de buenas prácticas como MADEJA. Entre otros patrones de diseño y directrices de usabilidad y accesibilidad. Respecto de las actividades de aseguramiento de la calidad describe la realización de verificaciones necesarias sobre los resultados de los trabajos del proyecto, y en particular sobre el software resultante, para confirmar la ausencia de errores, ya sea técnicos o funcionales y que existe una trazabilidad entre los requisitos en base. Se detallan verificaciones documentales con un amplio catálogo de tipos de documentos; verificaciones técnicas de rendimiento, seguridad, interoperabilidad, arquitectura de componentes, modelo de datos, análisis de código fuente y despliegue e instalación; y verificaciones funcionales, de usabilidad, pruebas de regresión, pruebas de aceptación y estudios de percepción. Todo ello amparado por un proceso detallado de testing como tarea que se encarga de comprobar el buen funcionamiento del software y permite certificar la calidad mediante un plan general de pruebas, un testing temprano en la fase de análisis, un diseño de pruebas unitarias, de integración, sistemas, aceptación y regresión junto con un proceso de gestión de defectos, seguimiento y reporting, valorándose muy positivamente como aportación al proyecto.

Propone un plan de seguridad y gestión de riesgos configurado a través de un conjunto de medidas organizadas basadas en 4 ejes, seguridad de la información con prácticas de desarrollo seguro, seguridad y confidencialidad, medidas de seguridad aplicables al Servicio y Gestión de Riesgos de Seguridad. Las prácticas de desarrollo seguro se articulan en el enfoque de cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad de sistemas de nivel

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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 35/42

medio centrándose en la aplicación de medidas sobre arquitectura de seguridad, dimensionamiento y capacidad, gestión de cambios, registro de la actividad de usuarios y desarrollo de aplicaciones. Detalla la aplicación de 11 pautas del área control de acceso y autentificación, 12 del área de validación de entradas y salidas, 6 del área de cifrado, 3 del área de gestión y usuarios, 5 de auditoría/registro y 5 de servicios web. El plan de seguridad dará cumplimiento al Esquema Nacional de Seguridad y el Reglamento General de Protección de Datos, la Ley Orgánica 3/2018 LOPDGDD y la gestión de la seguridad de Métrica V3.

En cuanto a las medidas de seguridad aplicables al servicio destaca las medidas concretas que aplicara el licitador en aspectos como la protección de datos almacenados en los servidores propios, la gestión de los usuarios y controles de acceso, las directrices de seguridad en el ciclo de desarrollo software, las revisiones técnicas y auditorías y la documentación de los proyectos. Todo ello se considera una notable aportación al proyecto.

Presenta un plan de riesgos de gestión sobre 4 fases (identificación, análisis, definición de medidas y control de la implantación), monitorización y proceso de mejora continua de manera muy superficial, por lo que no se considera que se aporte valor en este aspecto concreto.

Por todo ello, se considera que la calidad de lo ofertado en relación al objeto del criterio es notable, otorgándole una valoración de 1,5 puntos.

- **Licitador 2**

Propone un marco metodológico para el Plan de Calidad basado en estándares y metodologías tales como PM2, Métrica V3, MADEJA V1.5, ISO9001 e ISO25000.

Define las revisiones documentales, basadas en listas de control, que abarcan aspectos formales y de contenido, sin concretar éstos.

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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 36/42

Define las revisiones de código, consistentes en realización de pruebas adicionales a las realizadas por las células de desarrollo, que se llevarían a cabo por personal de la Oficina de Calidad, incluyendo pruebas a la totalidad de los evolutivos de más de 500 horas y al 5% del resto de desarrollos, aunque no menciona revisiones de estilo ni uso de herramientas específicas.

Propone auditorias operativas, de periodicidad trimestral, orientadas a la comprobación del cumplimiento de requisitos y compromisos por parte del equipo de trabajo.

Plantea la formación en calidad del equipo de trabajo para optimizar el desempeño del mismo.

Propone encuestas de satisfacción realizadas por personas ajenas al equipo de trabajo para medir el nivel de satisfacción con los servicios del equipo de trabajo, e identificar áreas de mejora para optimizar su desempeño.

Describe en detalle las listas de control documental, y las líneas generales de las hojas de comentarios de revisión documental, los planes de prueba, las listas de acciones correctivas y las encuestas.

Propone un Plan de mejora continua, enfocado a mejorar la percepción del servicio identificando insatisfacciones y cuellos de botella, y en integrar la mejora continua en los procesos de seguimiento del proyecto a través del uso del Registro de Mejora Continua. Describe en detalle su implantación y su operativa.

Describe un Plan de seguridad articulado en 6 fases, enfocado al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad y el Reglamento General de Protección de Datos. Basa el modo de trabajo en el uso de estándares y buenas prácticas en ciberseguridad, el análisis manual y en la utilización de herramientas concretas de uso generalizado para múltiples funcionalidades (análisis de red, análisis de aplicaciones web, análisis de código, contraseñas, etc.). Para el entorno de trabajo propone un sistema de comunicación que garantice la confidencialidad y la integridad incluyendo cifrado de clave pública para datos

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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 37/42

y comunicaciones. Detalla adecuadamente el contenido de los documentos a generar como entregables derivados de las auditorías propuestas y propone la presentación de resultados utilizando demostraciones y pruebas de concepto sobre las vulnerabilidades detectadas. Por todo lo descrito, se considera que se realizan aportaciones de notable valor en el contenido del Plan de seguridad.

Presenta un Plan de riesgos basado en PMBoK. Define el Plan de gestión sobre 4 fases (identificación, evaluación, planificación y seguimiento) y como productos de salida el registro de riesgos, la matriz de probabilidad e impacto, y la evaluación global de riesgo. Presenta el detalle de la estructura del registro de riesgos y describe sus columnas. Propone un modelo típico para la matriz de probabilidad e impacto, sujeta a consenso y una gráfica radial para presentar la evaluación global de riesgo, detallando sus dimensiones sujetas igualmente a consenso. Establece un catálogo de 10 riesgos de tipo genérico, además de los definidos particularmente en cada una de las fases del proyecto (arranque, pleno servicio, transición y entrega). Por todo lo descrito, se considera que se realizan aportaciones de notable valor en el contenido del Plan de riesgos.

Por todo ello, se considera que la calidad de lo ofertado en relación al objeto del criterio es notable, otorgándole una valoración de 1,5 puntos.

6 Descripción y contenido del plan de formación.

- **Licitador 1**

Presenta un Plan de formación estructurado en 6 ejes: La relación entre formación y comunicación, la diversificación de tipos de acciones formativas, el catálogo de acciones, los materiales de formación, la metodología y la evaluación/seguimiento.

Respecto al material didáctico indica que se adaptaran a los perfiles de usuario con un carácter práctico presentando distintos formatos como manuales de usuario, guías, prototipos demostrativos, videotutoriales, presentaciones, píldoras formativas y ayudas contextuales. En el catálogo destaca que los objetivos serán la concreción y la utilización

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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 38/42

de tecnologías y metodologías innovadoras detallando un programa de formación concreto y extenso destacando píldoras formativas funcionales, píldoras tecnológicas, sesiones formativas semestrales de subsistemas de SIRhUS, seminarios técnicos, formación post-despliegue de nuevas versiones. Por otra parte, propone un catálogo de actividades formativas de carácter técnico (desarrollo software) para el personal del SCRRHH con certificaciones oficiales. Asimismo, propone el desarrollo de un plan de comunicación y gestión del cambio detallado con objeto de informar, sensibilizar e involucrar tanto a los colaboradores internos como a los interesados externos.

Por todo ello, este plan de formación se considera una aportación sobresaliente para el proyecto, considerándose que la calidad de lo ofertado con relación al objeto del criterio es excelente, otorgándole una valoración de 2 puntos.

- **Licitador 2**

Presenta un Plan de formación dividido en dos ámbitos de trabajo: actualización de activos y acciones formativas.

En el ámbito de actualización de activos propone, realizar un estudio de las necesidades del área usuaria basado en encuestas, para conocer el grado de utilización de los sistemas de ayuda actuales, así como catalogar en un inventario los contenidos existentes, con objeto de identificar los contenidos a elaborar, actualizar o eliminar. A partir del mencionado inventario, se planificarían y ejecutarían las actuaciones necesarias, usando TEO como herramienta de gestión, análogamente a lo indicado en la metodología de desarrollo.

En el ámbito de acciones formativas, considera varios formatos para impartir la formación, tales como la capacitación presencial, e-learning, webinars, un GPT de conocimiento, y la actualización permanente de los manuales de usuario, con escaso detalle en su descripción. Propone la celebración de sesiones formativas en sendos aspectos, funcional y técnico, de 14 y 5 sesiones respectivamente, a razón de 4 horas por sesión, y la elaboración de planes de formación específicos para cada acción formativa aprobada.

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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 39/42

Por todo ello, se considera que el contenido del Plan de formación realiza aportaciones interesantes, por lo que la calidad de lo ofertado es adecuada en relación al objeto del criterio, otorgándole una valoración de 1 punto.

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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 40/42

Resumen

El resumen de puntuaciones para cada uno de los criterios y sus diferentes subcriterios obtenidos por cada licitador, se refleja en la siguiente tabla:

Criterio	Licitador 1	Licitador 2
1.1	2	1
1.2	5	2,5
2.1	6	3
2.2	2	1,5
3	15	11
4	15	8,5
5	1,5	1,5
6	2	1
Total puntos	**48,5**	**30**

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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 41/42

Conclusión

De acuerdo con la puntuación obtenida, antes reseñada, la clasificación de los licitadores admitidos, según la valoración de los criterios cuantificables mediante un juicio de valor, queda, por orden decreciente, de la siguiente forma:

1º - Ayesa Advanced Technologies S.A.

2º - Consultoría Estratégica de Negocio Information Technologies, S.L.

En Sevilla, a la fecha de la firma electrónica.

El jefe de Servicio de Sistemas Corporativos de Recursos Humanos.
Dirección General de estrategia Digital.
Agencia Digital de Andalucía.
Fdo. Francisco Javier Navarrete Otero

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	FRANCISCO JAVIER NAVARRETE OTERO	09/10/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQLFUTL2T53TKETDG624RK5MR4	PÁG. 42/42