



**SERVICIO DE GOBIERNO Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS Y SERVICIOS TIC
PARA DIVERSAS MATERIAS COMPETENCIALES: INDUSTRIA, ENERGIA, MINAS,
JUEGOS, COMERCIO Y UNIVERSIDADES**

encuadrado en el lote 2 del Acuerdo Marco de servicios de consultoría, oficina de gobierno y
seguimiento de proyectos y servicios TIC (Exp: CONTR/2022/1243819)

Expediente CONTR/2024/828504

**Informe de Evaluación atendiendo a los criterios de adjudicación valorados mediante un
juicio de valor**



Cofinanciado por
la Unión Europea



GOBIERNO
DE ESPAÑA



Fondos Europeos



Junta
de Andalucía

1/58

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

FIRMADO POR

MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN

31/10/2024

ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO

MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ

JUAN ALVAREZ ABRIO

ANTONIO CABELLO BASTIDA

VERIFICACIÓN

Pk2jmVBFGJ97XE29HR2S68AY6YBYHP

PÁG. 1/58



Es copia auténtica de documento electrónico



Índice

1.	Introducción.....	3
2.	Metodología de evaluación adoptada.....	3
3.	Recepción de las ofertas.....	4
4.	Criterios de Valoración.....	5
5.	Evaluación.....	7
ANEXO-1: CUADRO RESUMEN DE VALORACIONES		8
ANEXO-2: JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR		9
INETUM.....		9
AYESA.....		15
ALTEN.....		23
SOPRA.....		30
BABEL		37
OESIA		45
LA UTE		51



Cofinanciado por
la Unión Europea



GOBIERNO
DE ESPAÑA



Fondos Europeos



Junta
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	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVBEGJ97XE29HR2S68AY6YBYHP	PÁG. 2/58	



1. Introducción

El presente documento corresponde a los resultados obtenidos del análisis técnico de evaluación de las ofertas presentadas al procedimiento abierto “SERVICIO DE GOBIERNO Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS Y SERVICIOS TIC PARA DIVERSAS MATERIAS COMPETENCIALES: INDUSTRIA, ENERGIA, MINAS, JUEGOS, COMERCIO Y UNIVERSIDADES” (**Expediente CONTR/2024/828504**), encuadrado en el lote 2 del Acuerdo Marco de servicios de consultoría, oficina de gobierno y seguimiento de proyectos y servicios TIC (EXP: CONTR2022/1243819).

Este Informe ha sido elaborado por el grupo de trabajo de personas de la Subdirección de Sistemas Sectoriales de la Agencia Digital de Andalucía de la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa que se citan a continuación, al efecto de realizar el análisis detallado de las ofertas admitidas a licitación:

- Juan Álvarez Abrio, Jefe del Servicio de Producción. Subdirección de Puestos de Trabajo y Proyectos Singulares.
- Antonio Cabello Bastida, Jefe de Servicio de Sistemas de Información Sectoriales. Subdirección de Sistemas Sectoriales.
- Argimiro Ballesteros Del Arco, Gabinete Estratégico. Subdirección de Sistemas Sectoriales.
- Victoria Lozano Rodríguez, Titulada Superior. Subdirección de Sistemas Sectoriales.
- María del Mar Ramírez San Román, Asesoría Técnica.

2. Metodología de evaluación adoptada

Para el análisis y evaluación de las ofertas presentadas al presente contrato, se ha seguido la siguiente metodología:

- Recepción y comprobación de las ofertas presentadas en el cumplimiento de la Memoria Justificativa de la necesidad del gasto y prescripciones técnicas (en adelante, la Memoria).
- Lectura personal de las mismas por parte de todos los integrantes del grupo de trabajo.
- Estudio y conocimiento de los criterios de adjudicación valorados mediante un juicio de valor.
- Análisis detallado de las ofertas.
- Verificación de la no inclusión en las ofertas de información relativa a los criterios valorables mediante fórmulas, correspondiente al sobre número 2.
- Evaluación y puntuación de las ofertas presentadas utilizando los criterios de adjudicación valorados mediante juicio de valor, siendo decididas de mutuo acuerdo las puntuaciones entre todos los integrantes del grupo de trabajo. Se procede al cálculo general de la puntuación.



Cofinanciado por
la Unión Europea



GOBIERNO
DE ESPAÑA



Fondos Europeos



Junta
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	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVBEGJ97XE29HR2S68AY6YBYHP	PÁG. 3/58	



- Debate y propuesta de calificación técnica. Se elabora el Informe de Evaluación, firmado por todas las personas del grupo de trabajo.

3. Recepción de las ofertas

El grupo de trabajo hace constar la relación de ofertas recepcionadas para su debida valoración, en función a los criterios de adjudicación valorados mediante un juicio de valor.

Las empresas del lote 2 del acuerdo marco que han presentado oferta objeto de valoración, son las siguientes:

1. INETUM ESPAÑA SA (en adelante INETUM)
2. AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES SA (en adelante AYESA)
3. ALTEN SOLUCIONES PRODUCTOS AUDITORIA E INGENIERIA S.A.U. (en adelante, ALTEN)
4. SOPRA STERIA ESPAÑA SAU (en adelante SOPRA)
5. BABEL SISTEMAS DE INFORMAC. SLU SAU (en adelante BABEL)
6. OESIA NETWORKS SL (en adelante OESIA)
7. UTE EY TRANSFORMA SERVICIOS DE CONSULTORIA SL CONSULTORIA ESTRATEGICA DE NEGOCIO INFORMATION TECHNOLOGIES, S.L (en adelante la UTE)

Las empresas del lote 2 del acuerdo marco que NO han presentado oferta objeto de valoración, son las siguientes:

1. PRICEWATERHOUSECOOPERS ASESORES DE NEGOCIOS SL
2. SOLTEL IT SOLUTIONS SOCIEDAD LIMITADA
3. NTT DATA SPAIN SL OESIA NETWORKS SL
4. DELOITTE CONSULTING SL
5. SEIDOR CONSULTING SL
6. INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN S.L.U.
7. KPMG ASESORES SL
8. T-SYSTEMS ITC IBERIA SA



Cofinanciado por
la Unión Europea



GOBIERNO
DE ESPAÑA



Fondos Europeos



Junta
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	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmVBFGJ97XE29HR2S68AY6YBYHP	PÁG. 4/58	



Una vez analizada la información aportada por las propuestas técnicas presentadas, se hace constar que ninguna de las mismas incluye en el sobre 1 objeto de valoración mediante juicio de valor, referencias a información que deba incluirse en el sobre 2 relativa a criterios de adjudicación ponderables de forma automática.

Así mismo, se hace constar que la oferta cumple con los requerimientos establecidos en el apartado de la Memoria, ANEXO III, “DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR”.

4. Criterios de Valoración

Para el cálculo de los criterios por juicio de valor se seguirá el principio de proporcionalidad. Se aplicará el siguiente rango de puntuación:

Puntuación	Descripción
Se trata insuficientemente ... entre 0 y 2,5 puntos	Escasa calidad de lo ofertado en relación con el objeto del criterio/subcriterio. Desde la perspectiva de la solución propuesta no se identifica lo que propone, no es coherente o no está alineado con lo establecido en las Prescripciones Técnicas, no aporta ningún valor y/o se reproduce de forma más o menos aproximada el contenido de las Prescripciones Técnicas. Y desde la perspectiva de la calidad no existe información, no es relevante, no está relacionada con lo solicitado, el nivel de detalle es inadecuado, es muy genérica y/o reproduce, de forma más o menos aproximada el contenido de las Prescripciones Técnicas
Se trata suficientemente ... entre 2,5 y 5 puntos	La calidad de lo ofertado es baja, realizando pocas aportaciones en relación con el objeto del criterio/subcriterio. Desde la perspectiva de la solución está poco alineada con lo establecido en las Prescripciones Técnicas y/o el valor aportado y/o nivel de excelencia es bajo. Y desde la perspectiva de la calidad de la información es demasiado genérica, incompleta, imprecisa, poco relevante y/o su nivel de detalle bajo.
Se trata notablemente entre 5 y 7,5 puntos	La calidad de lo ofertado y las aportaciones realizadas son notables, en relación con el objeto del criterio/subcriterio. Desde la perspectiva de la solución propuesta, el contenido está alineado con lo establecido en las Prescripciones Técnicas y/o el valor aportado y/o nivel de excelencia es medio. Y desde la perspectiva de la calidad de la información es suficientemente concisa, relevante, completa y/o su nivel de detalle adecuado.
Se trata sobresalientemente ... entre 7,5 y 10 puntos	Excelente calidad de lo ofertado realizando aportaciones de gran valor relativas al criterio/subcriterio valorado. Desde la perspectiva de la solución propuesta, el contenido está alineado con lo establecido en las Prescripciones Técnicas y/o el valor aportado y/o nivel de excelencia es alto. Y desde la perspectiva de la calidad de la información es concreta, concisa, relevante, completa y/o su nivel de detalle alto.



Cofinanciado por
la Unión Europea



GOBIERNO
DE ESPAÑA



Fondos Europeos



Junta
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	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVBFGJ97XE29HR2S68AY6YBYHP	PÁG. 5/58	



Las puntuaciones de este apartado están referidas al rango 0-10, y posteriormente se aplicarán los pesos que figuran en la tabla de criterios descrita en ANEXO I de la Memoria, lo cual darán la puntuación definitiva.

Criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor: Puntuación máxima 49 puntos.

A continuación, se detallan los criterios.

1. Calidad y valor técnico de la oferta. Peso parcial: 49 puntos (sobre 100). Se subdivide en cuatro subcriterios:

1.1. Modelo de gestión, dirección y coordinación. Puntuación máxima 12 puntos.

Para la valoración de este subcriterio se han tenido en cuenta los siguientes elementos:

- El modelo organizativo, de coordinación, y de relación de la oficina técnica
- Las líneas de servicio y modelo de implementación de servicios propuesto
- El enfoque de escalado y priorización de asuntos
- El modelo de gestión de la capacidad
- El modelo de estimación del coste de los servicios

1.2.- Metodología de desarrollo de los trabajos. Puntuación máxima 12 puntos.

Para la valoración de este subcriterio se han tenido en cuenta los siguientes elementos:

- La organización, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo
- La metodología de trabajo, Plan de Proyecto propuesto, y la planificación del proyecto (faseado, hitos, plazos, cronograma, tareas, roles que intervienen, entradas-salidas, entregables, etc)
- El modelo de gestión de la demanda propuesto
- El modelo de gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad

1.3.- Catálogo de servicios. Puntuación máxima 14 puntos.

Para la valoración de este subcriterio se ha tenido en cuenta la calidad, adecuación, completitud e idoneidad de los servicios propuestos por el licitador para cumplir con el objeto del contrato basado, así como el modelo de estimación y dimensionamiento propuesto para cada servicio. En particular, se han considerado los siguientes elementos de valoración:

- Completitud del catálogo (servicios tipo PMO + servicios SOA + servicios transversales)
- Descripción y detalle de los servicios: detalle/descripción; contexto, caracterización y modelo de prestación de los servicios; entradas-salidas; descripción detallada de las actividades que realiza; modo de dimensionamiento y de estimación del coste de los servicios; mejoras de prestación, etc
- La oferta de servicios adicionales relacionados con el servicio de oficina técnica



Cofinanciado por
la Unión Europea



GOBIERNO
DE ESPAÑA



Fondos Europeos



Junta
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	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVBEGJ97XE29HR2S68AY6YBYHP	PÁG. 6/58	



1.4.- Transferencia de conocimiento. Puntuación máxima 11 puntos.

Para la valoración de este subcriterio se han tenido en cuenta los siguientes elementos:

- Puesta en Marcha del servicio: Plan de Arranque, cronograma, tareas, hitos, entregables, etc
- Plan de Devolución del servicio: descripción del Plan, tareas, planificación, transferencia al siguiente proveedor, etc
- Gestión del Conocimiento: modelo propuesto y entorno tecnológico
- Modelo de Control de Calidad y Mejora Continua

5. Evaluación

Tras el análisis pormenorizado de las ofertas objeto de valoración, procediéndose según la metodología indicada anteriormente en este informe, y siguiéndose el orden descendente de puntuación, se relacionan a continuación las puntuaciones normalizadas (sobre el total de 49 puntos) obtenidas por las empresas licitadoras:

Orden	Empresa	Puntuación
1	La UTE	40,0
2	ALTEN	38,3
3	OESIA	32,8
4	AYESA	32,0
5	BABEL	31,8
6	INETUM	30,3
7	SOPRA	28,2

Se acompaña al presente informe los siguientes anexos:

- ANEXO-1: CUADRO RESUMEN DE VALORACIONES, con las puntuaciones globales dadas a las ofertas, así como las puntuaciones a nivel de criterio y subcriterio.
- ANEXO-2: JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR, con el detalle de las valoraciones efectuadas para cada oferta evaluada y puntuaciones de cada uno de los criterios y subcriterios.



Cofinanciado por
la Unión Europea



GOBIERNO
DE ESPAÑA



Fondos Europeos



Junta
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	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVBFGJ97XE29HR2S68AY6YBYHP	PÁG. 7/58	



ANEXO-1: CUADRO RESUMEN DE VALORACIONES

Expediente CONTR/2024/828504

SERVICIO DE GOBIERNO Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS Y SERVICIOS TIC PARA DIVERSAS MATERIAS COMPETENCIALES: INDUSTRIA, ENERGIA, MINAS, JUEGOS, COMERCIO Y UNIVERSIDADES
encuadrado en el lote 2 del Acuerdo Marco de servicios de consultoría, oficina de gobierno y seguimiento de proyectos y servicios TIC.

EXP: CONTR2022/1243819

Informe de Evaluación atendiendo a los criterios de adjudicación valorados mediante un juicio de valor

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE JUICIO DE VALOR (49%)

			INETUM		AYESA		ALTEN		SOPRA		BABEL		OESIA		La UTE	
Criterio	Descripción del criterio	Puntos sobre 100	De 0 a 10	Norma lizada	De 0 a 10	Norma lizada	De 0 a 10	Norma lizada	De 0 a 10	Norma lizada	De 0 a 10	Norma lizada	De 0 a 10	Norma lizada	De 0 a 10	Norma lizada
1	Calidad y Valor técnico de la oferta															
1.1	Modelo de gestión, dirección y coordinación	12,0	5,5	6,6	7,0	8,4	7,5	9,0	5,0	6,0	7,0	8,4	6,5	7,8	8,0	9,6
1.2	Metodología de desarrollo de los trabajos	12,0	5,0	6,0	6,0	7,2	7,5	9,0	5,5	6,6	7,0	8,4	6,0	7,2	7,0	8,4
1.3	Catálogo de Servicios	14,0	7,5	10,5	7,0	9,8	9,0	12,6	6,0	8,4	6,0	8,4	6,0	8,4	9,0	12,6
1.4	Transferencia de conocimiento	11,0	6,5	7,2	6,0	6,6	7,0	7,7	6,5	7,2	6,0	6,6	8,5	9,4	8,5	9,4
	TOTALES	49,0	30,3			32,0		38,3		28,2		31,8		32,8		40,0





ANEXO-2: JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR

INETUM

1.1. Modelo de gestión, dirección y coordinación (puntuación máxima 12 puntos)

- Puntuación de 0 a 10: 5,5 puntos.
- Puntuación normalizada: 6,6 puntos.

INETUM propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio: **Modelo organizativo, de coordinación, y de relación de la oficina técnica; Líneas de servicio y modelo de implementación de servicios propuesto; Enfoque de escalado y priorización de asuntos; Modelo de gestión de la capacidad; y Modelo de estimación del coste de los servicios.**

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- El modelo de estimación del coste de los servicios propuesto, con un doble enfoque: estimación basada en los cambios funcionales y estimación técnica, con un análisis de ventajas e inconvenientes de cada método y su implementación.

DETALLE

Modelo organizativo, de coordinación, y de relación de la Oficina Técnica

Propone un modelo de organización basado en tres niveles: Estratégico, Táctico y Operativo. Asociación de las personas del equipo a las diferentes áreas competenciales realizando el soporte al control y seguimiento de sus proyectos y servicios, que en su opinión facilitará la coordinación vertical y horizontal. El modelo presenta el Equipo de proyecto que se dedica a cada área competencial, reuniones interdepartamentales periódicas, y un sistema de comunicación transparente mediante el cual todas las partes interesadas puedan acceder a la información relevante del estado de los proyectos.

En cuanto a la Gestión del Portafolio del proyecto, se centrará en la definición, planificación, ejecución y seguimiento del portafolio de proyectos y servicios, siguiendo prácticas del PMI y los marcos metodológicos ágiles e ITIL V4 para la gestión de servicios. La Oficina Técnica monitorizará el progreso de los proyectos a nivel global, utilizando indicadores clave de rendimiento (KPIs).

Proponen la figura de Consultor Digital bajo la supervisión del Gestor de Proyectos, el cual “será responsable de la planificación, ejecución y seguimiento, y trabajará en estrecha colaboración con los equipos de desarrollo y los responsables de cada área competencial.”

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmVBFGJ97XE29HR2S68AY6YBYHP	PÁG. 9/58	



Líneas de servicio y modelo de implementación de servicios propuesto

Indican su visión sobre de oficinas técnica de Proyecto y de Gobierno. Proponen evolucionar a un enfoque más avanzado y holístico, similar al de una Value Management Office (VMO) para obtener más beneficios, aunque sin concretar.

Su oferta de líneas de servicio se basan en una gestión integral que contempla la planificación, seguimiento y control de proyectos, el soporte técnico avanzado, la gestión del cambio y la gestión de la calidad de los servicios.

Enfoque de escalado y priorización de asuntos

Presenta un modelo de priorización básico y escueto sin concretar más allá de estar basado en la criticidad y el impacto estratégico de cada proyecto, el uso de un backlog centralizado asumiendo que los proyectos más estratégicos o críticos recibirán atención prioritaria.

Modelo de Gestión de la Capacidad

Propone un modelo con tres mecanismos principales: Previsión y Planificación de la Capacidad, Ajuste de la Capacidad Disponible y Mecanismos de flexibilidad y repriorización. Propuesta genérica con poca concreción.

Modelo de estimación del coste de los servicios

Propone el uso de una plantilla normalizada que es usada por la empresa licitadora en sus implantaciones, a través de la cual la estimación de costes se puede enfocar de dos formas: estimación basada en los cambios funcionales y estimación técnica; en este apartado presenta las ventajas e inconvenientes de cada método y como se implementa en la plantilla.

1.2. Metodología de desarrollo de los trabajos. Puntuación máxima 12 puntos

- Puntuación de 0 a 10: 5,0 puntos.
- Puntuación normalizada: 6,0 puntos.

INETUM propone de forma SUFICIENTE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio: **Organización, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo; Metodología de trabajo, Plan de Proyecto y planificación; Modelo de gestión de la demanda propuesto; y Modelo de gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad.**

No se han identificado elementos de valor adicional en este apartado.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVREGJ97XE29HR2S68AY6YRYHP	PÁG. 10/58	



DETALLE

Organización, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo

Presenta un modelo organizativo de la oficina adecuado, caracterizando los perfiles que compondrán el equipo, indicando roles, dedicación y responsabilidades principales de manera suficiente. Define los perfiles de Director de Servicio, Gestor de Proyectos, Analistas/Especialistas, Consultor Digital / Gestor del Cambio/Conocimiento/Formador, Arquitecto de Sistemas, y Desarrollador. En cuanto a los consultores/asesores, propone que dependiendo de la necesidad del momento y en función de las capacidades, puedan intervenir otros perfiles adicionales a los mencionados, de carácter especialista.

Presenta a modo resumen una matriz de roles y responsabilidades que relacionan las diferentes áreas de servicios con los perfiles profesionales.

No desarrolla de manera concreta el concepto de flexibilidad de los equipos, sustituciones, etc.

Metodología de trabajo, Plan de Proyecto y planificación

Propone una metodología y mecanismos/herramientas enfocada a asegurar un correcto desarrollo del servicio, aunque sin demostrar con qué elementos o actividades se consigue. Presenta una correcta planificación, con un faseado basado en 5 fases definiendo las tareas de cada una de ellas de manera suficiente. Se considera que el periodo de 10 semanas en llegar a la fase de Prestación es muy dilatada, 4 semanas después de la implantación de esta fase proponen comenzar a medir el cumplimiento.

Modelo de Gestión de la Demanda propuesto

Descripción muy genérica del modelo de gestión de la demanda propuesto, centrado en la gestión de peticiones bajo una tipología y flujos muy básicos. Así mismo propone que la operativa de la gestión del servicio esté soportada en la herramienta de gestión propuesta por la ADA.

Modelo de gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad

INETUM propone utilizar como plataforma para asumir este gobierno, la plataforma de interoperabilidad de la ADA, NEXO, basada en tecnología WSO2. En el apartado de definición e implementación del modelo de gobierno de servicios de integración, proponen la evolución del Modelo de Gobierno API existente actualmente en ADA, y exponen los aspectos principales con propuesta de salida/resultado (documento, etc.) para cada uno de ellos: A. Ciclo de vida. B. Roles y responsabilidades: se detallan una serie de roles y sus funciones. C. Seguridad. D. Catálogo. E. Evolución de los pipelines de despliegue. F. Establecimiento de los procedimientos de comunicación. G. Procesos de Onboarding. H. Portal del desarrollador. I. Monitorización. J. Evangelización.

1.3. Catálogo de servicios. Puntuación máxima 14 puntos

- Puntuación de 0 a 10: 7,5 puntos.
- Puntuación normalizada: 10,5 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	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVREGJ97XE29HR2S68AY6YRYHP	PÁG. 11/58	



INETUM propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio: **Complejidad del catálogo; Descripción y detalle de los servicios; Servicios adicionales relacionados con el servicio de oficina técnica.**

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- Complejidad del catálogo de servicios propuesto
- Alto nivel de detalle y descripción de los servicios del catálogo
- Los dos servicios adicionales propuestos en el área de Gestión del Cambio: “Organización y Adaptación al Cambio” y “Formación, RRHH y Cambio Cultural”, que aportan valor al servicio de la OT

DETALLE

Complejidad del catálogo

INETUM oferta un catálogo de servicios que incluye todos los servicios relevantes para este servicio:

- Servicios tipo PMO: DSP (Dirección y Seguimiento de Proyectos, Planificación del proyecto, Seguimiento y control del proyecto, Gestión de relaciones con clientes y proveedores, Participación en comités y grupos de trabajo, etc); GEV (Gestión de Evolutivos y Mantenimientos, Gestión de requisitos, Gestión de peticiones de cambio, Gestión de la configuración, Gestión de despliegues, etc); GPR (Gestión de Problemas y Riesgos); SPA (Soporte Avanzado, Soporte de segundo nivel, Soporte de tercer nivel, Documentación, etc); y GCB (Gestión del Cambio)
- Servicios SOA: Servicios de Arquitectura SOA, Apoyo a la Dirección Técnica del Proyecto, Planificación Estratégica y Coordinación, Análisis y Evaluación de Requisitos, Definición de políticas SOA, Despliegue de servicios SOA, Servicios de Interoperabilidad, Análisis, Diseño e Implementación, Análisis de requisitos de interoperabilidad, Creación del mapa de procesos, etc
- Servicios transversales: COT (Dirección y coordinación de la oficina técnica, Coordinación interna de la Oficina Técnica, Gestión de la capacidad ofrecida por la Oficina Técnica, Gestión de la demanda requerida por la Oficina Técnica, Seguimiento del nivel de servicio, etc); CAP (Consultoría, Asesoría y Prospectiva); GCO (Gestión del Conocimiento); y SCO (SERVICIOS COMPLEMENTARIOS, Diseño de operaciones, Ejecución de operaciones, Pequeños desarrollos, Pruebas y transferencia de conocimiento, etc)

Descripción y detalle de los servicios

La descripción y contenido de todos los servicios del catálogo está completo, con alto nivel de detalle de todos sus apartados: caracterización del servicio; condiciones de contexto; condiciones de prestación; entradas-salidas; descripción detallada de las actividades que realiza; modo de dimensionamiento y estimación de costes, mejoras de prestación, y otros.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO	
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ	
	JUAN ALVAREZ ABRIO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2imVREGJ97XE29HR2S68AY6YRYHP	PÁG. 12/58



Servicios adicionales relacionados con el servicio de oficina técnica

En el área de Gestión del Cambio incluyen dos servicios, “Organización y Adaptación al Cambio” y “Formación, RRHH y Cambio Cultural” que son interesantes y pueden aportar valor al servicio de la Oficina Técnica.

1.4. Transferencia de conocimiento. Puntuación máxima 11 puntos

- Puntuación de 0 a 10: 6,5 puntos.
- Puntuación normalizada: 7,2 puntos.

INETUM propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio: **Puesta en marcha del servicio; Plan de Devolución del servicio; Modelo de Gestión del Conocimiento; Modelo de control de calidad y mejora continua.**

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- la tarea “Cuadro de Mando. Definición y acuerdo inicial sobre panel de indicadores, fuentes de datos para el reporte y mecanismos para el cálculo”, que aportan en el Plan de arranque y puesta en marcha del servicio.
- el modelo de Gestión del Conocimiento propuesto, reforzado con el rol adicional de Gestor del Cambio/Conocimiento, y la estructura de Base de Datos de Conocimiento (BDC) propuesta.

DETALLE

Puesta en marcha del servicio

En este elemento se valora el Plan de arranque del proyecto para la puesta en marcha de la oficina técnica, cronograma previsto, tareas e hitos, entregables previstos, roles que intervienen, etc

Presenta un faseado adecuado basado en 5 fases: Fase 1 de arranque, duración un mes tras la firma del contrato presenta una serie de tareas descritas de forma adecuada, como son constitución del equipo, Plan de trabajo, Procedimiento de Gestión, etc. Cabe destacar la tarea “Cuadro de Mando. Definición y acuerdo inicial sobre panel de indicadores, fuentes de datos para el reporte y mecanismos para el cálculo”.

Así mismo presenta una subfase denominada “Cierre del Arranque” correspondiente a la última semana donde se debe recoger los acuerdos que regirán el contrato. Los entregables de esta fase no se describen de forma específica, si bien se pueden deducir del cronograma presentado.

Plan de Devolución del servicio

En este elemento se valora la descripción y contenido del Plan de devolución para la transferencia del servicio, tareas, planificación, modelo de transferencia de conocimiento al siguiente proveedor, etc.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO	
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ	
	JUAN ALVAREZ ABRIO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2imVREGJ97XE29HR2S68AY6YRYHP	PÁG. 13/58





Propone un plan de devolución fijado en 8 semanas que pueden estar total o parcialmente solapadas con la fase de prestación del servicio. Propone como valor añadido la creación de un Comité Técnico de Devolución que será el encargado de coordinar esta etapa. Describe escuetamente las tareas de esta fase. Presenta un cronograma con actores y actividades adecuado.

Modelo de Gestión del Conocimiento

INETUM da un alto valor al modelo de Gestión del Conocimiento ofertado, basado en las etapas de identificar, adquirir, crear, mantener y transmitir. Para ello, proponen un rol Gestor del Cambio/Conocimiento que junto al Jefe de Proyecto definirán el Plan de Gestión del Conocimiento (PGC), Base de Datos de Conocimiento (BDC) y Plan de Calidad del Servicio (PdC). Proponen una posible estructura de la BDC que parece adecuada.

Define las actividades del rol Gestor del Cambio/Conocimiento, a la que INETUM da valor dado que será el responsable de la organización/gestión/supervisión/distribución/ de este servicio.

Relaciona de forma adecuada las acciones y mecanismos para facilitar que el equipo de la Oficina Técnica cuente con el mejor conocimiento.

Modelo de Control de Calidad y Mejora Continua

INETUM propone un modelo de gestión de la calidad basado en procedimientos de control, el tratamiento de no conformidades y una gestión de riesgos basada en MAGERIT v3. El modelo se gestionará con un enfoque Agile y consiste en evaluaciones de parte o total del Proyecto así como de los diversos productos generados. Presenta un cuadrante de gestión, sin concreción.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO	
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ	
	JUAN ALVAREZ ABRIO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2imVREGJ97XE29HR2S68AY6YRYHP	PÁG. 14/58





AYESA

1.1. Modelo de gestión, dirección y coordinación (puntuación máxima 12 puntos)

- Puntuación de 0 a 10: 7,0 puntos.
- Puntuación normalizada: 8,4 puntos.

AYESA propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio: **Modelo organizativo, de coordinación, y de relación de la oficina técnica; Líneas de servicio y modelo de implementación de servicios propuesto; Enfoque de escalado y priorización de asuntos; Modelo de gestión de la capacidad; y Modelo de estimación del coste de los servicios.**

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- El completo y detallado modelo organizativo y de relación propuesto
- El enfoque de escalado y priorización de asuntos bien planteado, con fórmulas eficientes para el servicio de OT

DETALLE

Modelo organizativo, de coordinación, y de relación de la Oficina Técnica

AYESA propone un modelo organizativo donde se establece la estructura del servicio y el dimensionamiento del equipo de trabajo, así como las medidas para minimizar el impacto de bajas en el equipo. Se definen de forma clara los Roles y Responsabilidades dentro del equipo de trabajo de la OT y del resto de actores con relación directa en el desarrollo de los proyectos.

Sobre el modelo organizativo, AYESA propone que cada proyecto del alcance del contrato cuente con un responsable que gestionará la planificación y ejecución, reportando a un Coordinador General que centralizará la información para una visión global. Se realizarán reuniones periódicas y de coordinación de proyectos. Se habla de implantar un plan de trabajo global sin entrar en detalle. Se destaca que el equipo de la OT se integrara con todas las áreas que intervienen en los proyectos, equipo interno del organismo, responsables funcionales y/o de usuarios, área de Calidad, área de Soporte a Usuarios, área de Seguridad y auditores internos (de calidad y/o seguridad) o externos. También proponen acciones para la coordinación entre los posibles diferentes equipos de desarrollo de distintos proveedores, reuniones, sprints conjuntos, compartir documentación.

En cuanto al Modelo de Relación propuesto, definen, entre otros, los Comités que se celebrarán de forma conjunta con la ADA para el seguimiento y control del servicio y los proyectos del alcance. La empresa promoverá la celebración de reuniones regulares usando metodologías ágiles siempre que sea posible. El modelo de Relación se sustenta sobre una gestión colaborativa del servicio, establece el marco de órganos de gobierno para la gestión, supervisión y control. Los mecanismos propuestos son varios órganos de seguimiento y control en forma de Comités: Comité de Dirección, Comité de Seguimiento y Comité

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVREGJ97XE29HR2S68AY6YRYHP	PÁG. 15/58	



Operativo. En la oferta se describe la periodicidad, integrantes y funciones de cada uno de los distintos tipos de comités; reuniones entre el equipo de trabajo de la OT y la ADA; protocolos de interlocución y comunicación que faciliten la interacción diaria entre los miembros del equipo de la OT, el personal designado por la ADA en sus distintas áreas de actividad, y los responsables funcionales de los sistemas de información y los proveedores de desarrollo implicados.

Toda la gestión se canalizará a través de las herramientas de gestión del servicio y herramientas colaborativas de comunicación estipuladas.

Líneas de servicio y modelo de implementación de servicios propuesto

AYESA oferta un modelo de gestión integral articulado sobre los siguientes submodelos:

- “Modelo de Prestación del servicio”, basado en la constitución de una Oficina Técnica de Gestión de Proyectos (OT) que apoye a la Dirección del Servicio en los procesos de transformación tecnológica de la ADA a través de la definición de un Plan de Gestión o Plan de Proyecto.
- “Modelo Operativo”, a través del cual se define el catálogo de servicios que prestará la OT, y se integrarán dentro de la estructura de catálogo de servicios de la ADA, y modelada en su herramienta de gestión designada. La empresa propone Redmine como posible herramienta de gestión. Todos los servicios se integraran en un proceso de mejora continua.

AYESA describe de manera detallada las diferentes líneas de servicio y principales procesos, entre ellos, “Modelo de Gestión de la Calidad” bajo el que se diseñará el Plan de calidad del servicio y el aplicable a los productos software; “Modelo de Gestión, Seguimiento y Reporte del servicio”, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos; “Modelo de Gestión de Cambios”, promoviendo el establecimiento de un procedimiento claro para la gestión de los cambios; “Modelo de Gestión del Conocimiento”, para asegurar la correcta captura del conocimiento, almacenamiento y difusión a los interesados; “Modelo de Gestión de la Comunicación y Colaboración”, con la identificación de canales de comunicación abiertos y efectivos tanto internos entre los miembros del equipo como externos con otras partes interesadas, y otros.

Enfoque de escalado y priorización de asuntos

Cada proyecto del alcance del contrato contará con un responsable que gestionará la planificación y ejecución, reportando a un Coordinador General que centralizará la información para una visión global. Se realizarán reuniones periódicas y reuniones de coordinación de proyectos para alinear los objetivos y evitar solapamientos entre iniciativas.

Plan de trabajo global que integrará la planificación de todos los proyectos gestionando dependencias y optimizando recursos.

Gestionarán las prioridades y dependencias permitiendo asignar recursos de forma eficiente (manteniendo reuniones regulares).

Se fomentará la comunicación abierta y la colaboración entre áreas (Calidad, Soporte Usuarios, Sistemas, Seguridad, proveedores de Desarrollo).

Para la resolución de conflictos “trabajarán” en la elaboración de un proceso para la resolución de conflictos que permita abordar diferencias de opinión o desacuerdos de manera constructiva.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVBFGJ97XE29HR2S68AY6YBYHP	PÁG. 16/58	



Modelo de Gestión de la Capacidad

AYESA propone un Modelo de Gestión de la Capacidad basado en la medición de la carga “horas-base equivalentes (obtenida aplicando a las horas-persona de cada perfil profesional concreto, el correspondiente factor multiplicativo de equivalencia establecido conjuntamente con la ADA).

Proponen colaborar con la ADA para implementar procedimientos de ajuste de la capacidad, y establecer niveles de priorización que ayudarán a resolver conflictos de prioridad, mediante una evaluación detallada de las necesidades específicas de personal y habilidades. Este proceso permitirá reservar un porcentaje adecuado de la capacidad para las demandas previstas, manteniendo al mismo tiempo la flexibilidad para atender a peticiones imprevistas y situaciones de desborde de capacidad.

Modelo de estimación del coste de los servicios

Los métodos de estimación propuestos por AYESA serán: estimación análoga, por valores y juicio de expertos. Se establecerán criterios de complejidad y tamaño para evaluar la carga de trabajo, considerando factores como tecnologías aplicadas, tamaño del proyecto, requisitos, plazos, entre otros. Propone el uso de técnicas ágiles y la descomposición de tareas en unidades más pequeñas para facilitar las estimaciones. Cualquier ajuste en la estimación requerirá aprobación de la Dirección del Servicio y/o Proyecto antes de su ejecución. Se compromete a apoyar a la ADA en la configuración de la herramienta Redmine para la gestión del servicio incluyendo campos personalizados para recoger alguno de los métodos de estimaciones propuestos.

1.2. Metodología de desarrollo de los trabajos. Puntuación máxima 12 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 6,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 7,2 puntos.**

AYESA propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio: **Organización, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo; Metodología de trabajo, Plan de Proyecto y planificación; Modelo de gestión de la demanda propuesto; y Modelo de gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad.**

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- La descripción del equipo de trabajo propuesto y el apoyo adicional que ofrece AYESA a través de sus Centros de Excelencia

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO	
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ	
	JUAN ALVAREZ ABRIO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVBFgJ97XE29HR2S68AY6YBYHP	PÁG. 17/58





DETALLE

Organización, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo

AYESA propone una estructura organizativa con dos grandes bloques; por un lado, un Equipo Base (Equipo de trabajo de la OT) que será el encargado de la gestión y ejecución de las peticiones de servicio, y por otro, un Equipo Flexible/Especializado, procedente de los profesionales que conforman los Centros de Excelencia de AYESA junto con la ayuda de las personas de acuerdos y alianzas de la empresa con otras entidades del sector. Se describen en la oferta a grandes rasgos las funciones y responsabilidades de Gerencia del contrato [GC], Gestor de Servicios [GS], Gestor de Proyecto [GP], Consultor Digital [DC], Analista de Negocio [ET] y el Arquitecto de Sistemas [SA]. Los Centros de Excelencia de la empresa AYESA están especializados en Metodología y Procesos, Big Data y Business Intelligence, Innovación y Mejora Continua, Gestión del Conocimiento, Calidad y Testing, RPA (Automatización Robótica de Procesos), BPM (Gestión de Procesos de Negocio), IA (Inteligencia Artificial) y Ciberseguridad.

Se muestra la matriz de roles y responsabilidades y varias medidas de la empresa para minimizar el impacto de las bajas en el equipo y las pérdidas de rendimiento. También se habla de las políticas de gestión de sustitución y rotación, continuidad del equipo y medidas para el fomento de un buen clima laboral.

Metodología de trabajo, Plan de Proyecto y planificación

AYESA propone en la aplicación del marco ITIL v4 que combina las prácticas de gestión de servicios TI establecidas (ISO 20000) y los modernos métodos de trabajo Lean, Agile y DevOps, la metodología de Gestión de Proyectos PMBOK del Project Management Institute (PMI) adaptada a metodología ágil basada en SCRUM en proyectos de desarrollo software, las mejores prácticas en CMMI nivel 5 y calidad (ISTQB, TMMi, entre otras).

En relación al Plan de proyecto y su planificación, se aporta un cronograma a muy alto nivel, con las fases de Arranque, Prestación, Cierre-devolución, y Garantía. Son las siguientes:

- Fase de Puesta en Marcha: 1 mes. Constitución formal de la OT, Adquisición de conocimiento, definición del modelo organizativo, modelo de relación, flujos de trabajo de las peticiones, se concretará el modelo de gestión del servicio con la elaboración del Plan de gestión. Se revisará y acordará: el marco metodológico; el catálogo de servicios, indicadores y niveles de calidad; niveles de seguimiento, control y reporte; infraestructuras, entornos y herramientas.
- Fase de Prestación del Servicio: Puesta en marcha bajo el nuevo modelo definido y catálogo de servicios acordados. Se desarrolla en el apartado 1.4
- Fase de Devolución del Servicio: 1 mes antes de la finalización del contrato. Esta fase se planifica desde el inicio del contrato y evoluciona durante la prestación del servicio para asegurar que, ante una finalización anticipada, el plan esté listo para su ejecución. Se desarrolla en el apartado 1.4
- Garantía: 6 meses a partir del fin del contrato.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVBFGJ97XE29HR2S68AY6YBYHP	PÁG. 18/58	



Detallan un cronograma en los apartados específicos de Puesta en Marcha del Servicio y otro para el Arranque. En ellos se detallan las actividades y tareas, perfiles que intervienen y entregables a generar.

Modelo de Gestión de la Demanda propuesto

AYESA propone una serie de acciones para ayudar a la ADA a priorizar, planificar y monitorizar. Para ello propone una metodología basada en Identificación y Análisis de tendencias para facilitar la identificación temprana de oportunidades para nuevos desarrollos; Evaluación de Solicitudes de Demanda (Registro de solicitudes, Análisis de patrones de comportamiento en las solicitudes de las demandas, Feedback de usuarios para mejorar la calidad); Planificación y Priorización de Solicitudes de demanda (Evaluación de Impacto, Criterios de Priorización y Planificación de la capacidad); Gestión y Monitorización de solicitudes (Sistema de Gestión de Proyecto, Monitorización de Progreso y Retroalimentación continua); y Comunicación y Sensibilización.

Modelo de gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad

La propuesta del modelo de gestión de la arquitectura SOA y de la interoperabilidad es muy genérica, y se limita a enumerar los principales servicios implicados: Definición de la Arquitectura SOA, Gobierno de la Interoperabilidad, Integración con Modelos Corporativos, Gestión de Ciclo de Vida de los Servicios y monitorización. Todos ellos se describen, pero a muy alto nivel.

Respecto al gobierno de la interoperabilidad, se desarrollará un marco de interoperabilidad que contemple tanto las normas tecnológicas como las mejores prácticas sobre cómo los servicios deben comunicarse entre sí y cómo deben desarrollarse.

Integración con Modelos Corporativos: alineadas con la estrategia general de la ADA; colaboración con los órganos competentes.

1.3. Catálogo de servicios. Puntuación máxima 14 puntos

- Puntuación de 0 a 10: 7,0 puntos.
- Puntuación normalizada: 9,8 puntos.

AYESA propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio: **Compleitud del catálogo; Descripción y detalle de los servicios; Servicios adicionales relacionados con el servicio de oficina técnica.**

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- Compleitud del catálogo de servicios propuesto
- Alto nivel de detalle y descripción de los servicios del catálogo
- Los servicios adicionales que incluyen en su Catálogo, que pueden resultar de valor para el servicio de OT: “Soporte a los procesos de contratación”, y “Consultoría FEDER”

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO	
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ	
	JUAN ALVAREZ ABRIO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2imVREGJ97XE29HR2S68AY6YRYHP	PÁG. 19/58





DETALLE

Complejidad del catálogo

AYESA oferta un catálogo de servicios que incluye todos los servicios relevantes exigidos para este servicio:

- Servicios tipo PMO: DSP (Dirección y Seguimiento de Proyectos, Planificación del proyecto, Seguimiento y control del proyecto, Gestión de relaciones con clientes y proveedores, Participación en comités y grupos de trabajo, etc); GEV (Gestión de Evolutivos y Mantenimientos, Gestión de requisitos, Gestión de peticiones de cambio, Gestión de la configuración, Gestión de despliegues, etc); GPR (Gestión de Problemas y Riesgos); SPA (Soporte Avanzado, Soporte de segundo nivel, Soporte de tercer nivel, Documentación, etc); y GCB (Gestión del Cambio)
- Servicios SOA: Servicios de Arquitectura SOA, Apoyo a la Dirección Técnica del Proyecto, Planificación Estratégica y Coordinación, Análisis y Evaluación de Requisitos, Definición de políticas SOA, Despliegue de servicios SOA, Servicios de Interoperabilidad, Análisis, Diseño e Implementación, Análisis de requisitos de interoperabilidad, Creación del mapa de procesos, etc
- Servicios transversales: COT (Dirección y coordinación de la oficina técnica, Coordinación interna de la Oficina Técnica, Gestión de la capacidad ofrecida por la Oficina Técnica, Gestión de la demanda requerida por la Oficina Técnica, Seguimiento del nivel de servicio, etc); CAP (Consultoría, Asesoría y Prospectiva); GCO (Gestión del Conocimiento); y SCO (SERVICIOS COMPLEMENTARIOS, Diseño de operaciones, Ejecución de operaciones, Pequeños desarrollos, Pruebas y transferencia de conocimiento, etc)

Descripción y detalle de los servicios

La descripción y contenido de todos los servicios del catálogo está completo, con alto nivel de detalle de todos sus apartados: caracterización del servicio; condiciones de contexto; condiciones de prestación; entradas-salidas; descripción detallada de las actividades que realiza; modo de dimensionamiento y estimación de costes, mejoras de prestación, y otros.

Servicios adicionales relacionados con el servicio de oficina técnica

Presentan dos servicios adicionales que pueden resultar de valor para el servicio de OT: “Soporte a los procesos de contratación (soporte a la elaboración de pliegos, reportes)”, y “Consultoría FEDER o Fondos Europeos (asesoramiento y soporte en la auditoría y verificación de proyectos financiados por FEDER o Fondos Europeos)”.

1.4. Transferencia de conocimiento. Puntuación máxima 11 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 6,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 6,6 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	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVBFGJ97XE29HR2S68AY6YBYHP	PÁG. 20/58	



AYESA propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio: **Puesta en marcha del servicio; Plan de Devolución del servicio; Modelo de Gestión del Conocimiento; Modelo de control de calidad y mejora continua.**

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- El modelo de control de calidad y mejora continua propuesto

DETALLE

Puesta en marcha del servicio

En este elemento se valora el Plan de arranque del proyecto para la puesta en marcha de la oficina técnica, cronograma previsto, tareas e hitos, entregables previstos, roles que intervienen, etc

AYESA presenta en modo gráfico un resumen bastante completo de las actividades y entregables de la fase de arranque, con duración de un mes, enmarcando en su propuesta de Modelo integral de Gestión de servicio y los submodelos propuestos en su oferta. También incorpora un cronograma que incluye temporalidad, actividades y perfiles que intervienen.

Plan de Devolución del servicio

En este elemento se valora la descripción y contenido del Plan de devolución para la transferencia del servicio, tareas, planificación, modelo de transferencia de conocimiento al siguiente proveedor, etc.

AYESA presenta en modo gráfico las fases, actividades y entregables definidas y descritas a alto nivel junto con un cronograma temporal.

Modelo de Gestión del Conocimiento

Se propone un plan de gestión de conocimiento con una descripción muy genérica, que divide en tres elementos: Plan de adquisición del conocimiento, Plan de transferencia de conocimiento, y Plan de devolución del servicio. Sobre este último detalla varias fases. No se hace mención a entorno tecnológico, ni a las actividades, tareas o roles que intervienen en el modelo de gestión del conocimiento a desplegar.

Se propone establecer un Espacio de Conocimiento centralizado donde se registrarán y consultarán los elementos que generen resultados o conocimiento durante el proyecto. No propone herramienta.

Cada sistema de información tendrá su propio resumen de conocimiento. Establecerán mecanismos de retroalimentación y una serie de indicadores que permitan medir la creación, consumo y resultados del conocimiento generado. Se comprometen a establecer procedimientos para asegurar la generación de conocimiento.

Se planificarán acciones formativas y divulgativas.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVREGJ97XE29HR2S68AY6YRYHP	PÁG. 21/58	



Modelo de Control de Calidad y Mejora Continua

AYESA propone un modelo de gestión de la calidad basado en cuatro ejes:

- planificación de la calidad, esto se desarrollara en un plan de calidad
- el aseguramiento de la calidad, consiste en aplicar calidad tanto al servicio propio de la OT como al software desarrollado por ADA
- el control de calidad, y la mejora continua, mediante aplicación de buenas prácticas, equipo responsable de la gestión de mejoras, con un líder, tener un procedimiento estandarizado para la gestión de mejoras y unos compromisos relativos a la mejora continua
- y un ecosistema de herramientas para la prestación del servicio.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVREGJ97XE29HR2S68AY6YRYHP	PÁG. 22/58	



ALTEN

1.1. Modelo de gestión, dirección y coordinación (puntuación máxima 12 puntos)

- Puntuación de 0 a 10: 7,5 puntos.
- Puntuación normalizada: 9,0 puntos.

ALTEN propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio: **Modelo organizativo, de coordinación, y de relación de la oficina técnica; Líneas de servicio y modelo de implementación de servicios propuesto; Enfoque de escalado y priorización de asunto; Modelo de gestión de la capacidad, y Modelo de estimación del coste de los servicios.**

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- El enfoque de la OT basado en un modelo de "Gestión basado en resultados" y una metodología híbrida por capas (Agile para el desarrollo, ITIL para la gestión del servicio, y Cascada para la gestión estratégica).
- El Modelo de Relación muy detallado y elaborado desde un análisis holístico bastante completo del organismo y de todos los agentes involucrados en la gestión del servicio.
- La estructura de gobernanza del proyecto y su enfoque al control de la calidad.
- Las diferentes fórmulas de flexibilidad que proponen en el apartado "Enfoque de escalado y priorización de asuntos".

DETALLE

Modelo organizativo, de coordinación, y de relación de la Oficina Técnica

ALTEN propone la figura de un Equipo de Coordinación responsable de orquestar el servicio de forma global, constituido por el Gerente de Cuentas y el Director de la Oficina Técnica (OT). El Equipo de Trabajo estará constituido por los perfiles exigidos, pero con mucho conocimiento acumulado en este tipo de servicios.

El contexto tecnológico y entorno de herramientas lo plantean desde un punto de partida actual del organismo, basado en las herramientas TEO/NAOS y otras.

El enfoque de la OT sigue un modelo de "Gestión basada en resultados", "definir KPIs a monitorizar de forma continua", "implantar una metodología híbrida por capas (Agile para el desarrollo, ITIL para la gestión del servicio, y Cascada para la gestión estratégica).

El Control Supervisión y Alineación Estratégica se realizará de manera proactiva sobre los proyectos en ejecución, alineación de los mismos con los objetivos estratégicos ADA (priorización), y Mecanismos de control de calidad.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmVBFgJ97XE29HR2S68AY6YBYHP	PÁG. 23/58	



El Modelo de Relación resulta bastante bien detallado a partir de un análisis holístico bastante completo: el Equipo de Coordinación ALTEN y la Subdirección Sistemas Sectoriales de la ADA lo orquestan todo; se definen áreas de negocio sectoriales con la labor de recoger las necesidades - requisitos y el análisis funcional; se contextualiza desde los principales sistemas de información de los organismos objeto de este contrato; y se analiza la necesidad de coordinación con el resto de agentes involucrados: la Subdirección de Operación y Sistemas de la ADA, la Oficina Técnica de Calidad, y la propia Software Factory.

La estructura de Gobernanza: Comité Dirección (como responsable de la supervisión estratégica de todos los proyectos y evaluar el alineamiento con los objetivos estratégicos y tomar decisiones sobre la priorización de recursos), Metodologías ágiles (adopción de metodologías ágiles que facilitará la coordinación entre proyectos, permitiendo una respuesta rápida a cambios en los requisitos, y equipos trabajarán en sprints cortos), y una continua gestión de la Comunicación. Buen planteamiento y completo.

La estructura de gobierno la dividen en tres niveles: Estratégico, Táctico y Operativo, con especial énfasis en el control de calidad de los trabajos realizados por la PMO.

Líneas de servicio y modelo de implementación de servicios propuesto

Plantean una estructura los servicios en tres grupos:

- "Oficina de Gestión de Proyectos (PMO)": planificación, gestión y control de los proyectos dentro de la ADA, garantizar que los proyectos se ejecuten siguiendo metodologías de gestión definidas, supervisar el progreso de los proyectos, gestionar riesgos, recursos y asegurar la calidad en la entrega de cada proyecto. Además, actúa como punto de enlace entre todos los actores clave: proveedores, clientes internos y órganos directivos.
- "Arquitectura Orientada a Servicios (SOA)": servicio se centra en la gestión y supervisión de la interoperabilidad de los sistemas dentro de la ADA, asegurando que los sistemas de la ADA se integren de manera eficiente utilizando la arquitectura orientada a servicios, permitiendo la reutilización de componentes y la escalabilidad de los sistemas. A través de un gobierno SOA bien definido, los servicios se integran con la Plataforma NEXO.
- y "Servicios Transversales": apoyo complementario a todas las áreas de la Oficina Técnica. Estos servicios incluyen la gestión de la calidad, el asesoramiento estratégico, el soporte avanzado y la optimización de procesos.

La implementación de los servicios lo plantean desde el punto de vista del "cómo" y no del "qué", con bastante detalle.

Enfoque de escalado y priorización de asuntos

Presenta un modelo de priorización basado en categorizar las peticiones (evaluación de impacto y urgencia), la figura de un Comité de Priorización, y fórmulas de flexibilidad, bien planteado.

Modelo de Gestión de la Capacidad

Proponen un modelo de Gestión de la Capacidad basada en un modelo ITIL v4, contempla los proceso de Evaluación Inicial de la Capacidad, Planificación de la Capacidad (línea base mensual, umbrales de

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVREGJ97XE29HR2S68AY6YRYHP	PÁG. 24/58	



capacidad), Implementación de la Línea Base (dimensionamiento del Equipo y consenso con ADA), y Gestión de la Capacidad de Esfuerzo, y Planificación Detallada (basada en el uso de TEO con mucho detalle).

Modelo de estimación del coste de los servicios

Presentan un modelo general de estimación y el flujo genérico del proceso y agentes que participan, y otro para la resolución de discrepancias.

1.2. Metodología de desarrollo de los trabajos. Puntuación máxima 12 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 7,5 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 9,0 puntos.**

ALTEN propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio: **Organización, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo; Metodología de trabajo, Plan de Proyecto y planificación; Modelo de gestión de la demanda propuesto; y Modelo de gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad.**

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- El enfoque de flexibilidad del equipo de trabajo, tanto en el apartado “Enfoque Escalado y Priorización”, como en el “Modelo de Relación”
- La oferta del Módulo “Implementar y Asegurar Estándares de Calidad”, donde se coordinarán con el servicio de Oficina Técnica de Calidad de la ADA con el objetivo de comprender todos los estándares e implantarlos desde el primer día de servicio a través de su servicio adicional “Soporte Calidad y Pruebas”

DETALLE

Organización, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo

Presenta un modelo organizativo de la oficina muy detallado: descripción de todos los perfiles incluidos en la OT (Director/Coordinador, Gestor Proyecto, Analista Negocio, Arquitecto Sistemas, Consultor Digital), definición de sus Funciones – Tareas - Responsabilidades; añaden un perfil de Desarrollador que ALTEN propone como apoyo en tareas relacionadas con la gestión de cambios en el área GEV-Gestión Evolutivos y Mantenimientos. Así mismo presentan una matriz RACI por Áreas de Trabajo - Perfiles - Funciones genérica.

Presentan varias propuestas de flexibilidad del Equipo y sustituciones: lo citan expresamente en el Enfoque Escalado y Priorización, y también en su Modelo de Relación.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVBFGJ97XE29HR2S68AY6YBYHP	PÁG. 25/58	



Metodología de trabajo, Plan de Proyecto y planificación

Propone una metodología híbrida que combina PMP/Waterfall, Agile e ITIL 4 para asegurar la entrega continua de valor, la gestión eficiente de los cambios, y la optimización de servicios en el ciclo de vida del proyecto: Enfoque PMP/Waterfall para garantizar la planificación detallada y control de los proyectos en la ADA; se aplicará a las áreas Dirección y Seguimiento de Proyectos (DSP), Gestión de Problemas y Riesgos (GPR) y Gestión del Cambio (GCB) permitirá. Enfoque Agile como Scrum y Lean Kanban para el desarrollo iterativo; aplica a Gestión de Evolutivos y Mantenimientos (GEV) y Soporte Avanzado (SPA); y el enfoque ITIL v4 para asegurar una gestión de servicios eficaz dentro de la ADA, aplica principalmente a la Gestión de la capacidad.

El Plan de Proyecto aparece faseado correctamente: Fase Asunción (Planificación + Adquisición): 1 Mes; Fase Prestación: 25 Meses; Fase Transferencia: 1 Mes, de forma paralela a la de Prestación. Cronogramas detallados y entregables de cada fase identificados. Cada fase aparece con sus correspondientes módulos de actividades. Interesante la oferta del Módulo 4. Implementar y Asegurar Estándares de Calidad, donde ofertan reunirse con la Oficina Técnica de Calidad de la ADA con el objetivo de comprender todos los estándares e implantarlos desde el primer día en su servicio (ALTEN ofrecerá como mejora del Catálogo de servicio durante todo el proyecto su Servicio Adicional “Soporte Calidad y Pruebas” el cual dará soporte a esta oficina en cualquier momento del contrato).

La propuesta de herramientas de servicio bien planteada desde el contexto actual de los organismos alcance de la OT; también proponen adaptarse a otras que estén establecidas en la ADA.

Modelo de Gestión de la Demanda propuesto

La oferta se limita a mencionar las actividades a realizar, pero no presenta un Modelo como tal

Modelo de gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad

ALTEN plantea los servicios de arquitectura SOA enmarcados en la Plataforma de Interoperabilidad Corporativa, tanto en su integración, como en su evolución y migración, ofrecen asesoramiento continuo para asegurar la evolución de la plataforma NEXO y la correcta integración de los servicios entre los sistemas existentes y nuevo.

1.3. Catálogo de servicios. Puntuación máxima 14 puntos

- Puntuación de 0 a 10: 9,0 puntos.
- Puntuación normalizada: 12,6 puntos.

ALTEN propone de forma SOBRESALIENTE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio: **Complejidad del catálogo; Descripción y detalle de los servicios; Servicios adicionales relacionados con el servicio de oficina técnica.**

Los contenidos propuestos considerados de muy alto valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO	
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ	
	JUAN ALVAREZ ABRIO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2imVREGJ97XE29HR2S68AY6YRYHP	PÁG. 26/58





- Completitud del catálogo de servicios propuesto
- Alto nivel de detalle y descripción de los servicios del catálogo
- Los 7 servicios adicionales que incluyen en su Catálogo, considerados de valor para el servicio de oficina técnica de proyectos del ámbito de desarrollo software: “Seguimiento a través Cuadros Mando”; “Asesoramiento Estratégico en Gobierno del Dato”; “Telematización de Procedimientos RPS”; “Soporte Calidad y Pruebas”; “Revisión y Valoración de Ordenes de Trabajo”; “Soporte a la Resolución de no conformidades”; “Gestión de Despliegues Continuos”.

DETALLE

Completitud del catálogo

ALTEN oferta un catálogo de servicios que incluye todos los servicios relevantes exigidos para este servicio:

- Servicios tipo PMO: DSP (Dirección y Seguimiento de Proyectos, Planificación del proyecto, Seguimiento y control del proyecto, Gestión de relaciones con clientes y proveedores, Participación en comités y grupos de trabajo, etc); GEV (Gestión de Evolutivos y Mantenimientos, Gestión de requisitos, Gestión de peticiones de cambio, Gestión de la configuración, Gestión de despliegues, etc); GPR (Gestión de Problemas y Riesgos); SPA (Soporte Avanzado, Soporte de segundo nivel, Soporte de tercer nivel, Documentación, etc); y GCB (Gestión del Cambio)
- Servicios SOA: Servicios de Arquitectura SOA, Apoyo a la Dirección Técnica del Proyecto, Planificación Estratégica y Coordinación, Análisis y Evaluación de Requisitos, Definición de políticas SOA, Despliegue de servicios SOA, Servicios de Interoperabilidad, Análisis, Diseño e Implementación, Análisis de requisitos de interoperabilidad, Creación del mapa de procesos, etc
- Servicios transversales: COT (Dirección y coordinación de la oficina técnica, Coordinación interna de la Oficina Técnica, Gestión de la capacidad ofrecida por la Oficina Técnica, Gestión de la demanda requerida por la Oficina Técnica, Seguimiento del nivel de servicio, etc); CAP (Consultoría, Asesoría y Prospectiva); GCO (Gestión del Conocimiento); y SCO (SERVICIOS COMPLEMENTARIOS, Diseño de operaciones, Ejecución de operaciones, Pequeños desarrollos, Pruebas y transferencia de conocimiento, etc)

Descripción y detalle de los servicios

La descripción y contenido de todos los servicios del catálogo está completo, con alto nivel de detalle de todos sus apartados: caracterización del servicio; condiciones de contexto; condiciones de prestación; entradas-salidas; descripción detallada de las actividades que realiza; modo de dimensionamiento y estimación de costes, mejoras de prestación, y otros.

Servicios adicionales relacionados con el servicio de oficina técnica

ALTEN presenta un total de 7 servicios adicionales que se han considerado de valor para el servicio de oficina técnica de proyectos del ámbito de desarrollo software: “Seguimiento a través Cuadros Mando”; “Asesoramiento Estratégico en Gobierno del Dato”; “Telematización de Procedimientos RPS”; “Soporte

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVBFGJ97XE29HR2S68AY6YBYHP	PÁG. 27/58	



Calidad y Pruebas”; “Revisión y Valoración de Ordenes de Trabajo”; “Soporte a la Resolución de no conformidades”; “Gestión de Despliegues Continuos”.

1.4. Transferencia de conocimiento. Puntuación máxima 11 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 7,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 7,7 puntos.**

ALTEN propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio: **Puesta en marcha del servicio; Plan de Devolución del servicio; Modelo de Gestión del Conocimiento; Modelo de control de calidad y mejora continua.**

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- Alto nivel de detalle y contenido de las fases de arranque y adquisición, y la de devolución y transferencia del servicio

DETALLE

Puesta en marcha del servicio

En este elemento se valora el Plan de arranque del proyecto para la puesta en marcha de la oficina técnica, cronograma previsto, tareas e hitos, entregables previstos, roles que intervienen, etc

Presenta una fase Arranque con un cronograma con 2 subfases, Visualización y adquisición de conocimiento, y Toma de Control, muy detalladas, recogiendo hitos, tareas, entregables, incluyendo una identificación y gestión de riesgos asociados en todas las subfases. En la fase de Adquisición, se recoge aplicar sesiones de shadowing, tanto directo como inverso, para garantizar la adquisición de conocimiento.

La relación de entregables del Plan Puesta en Marcha es completa y exhaustiva: Acta Kick-off, Plan de Adquisición de Conocimiento, Plan de Puesta en Marcha, Plan de Calidad, Catálogo de Servicios, Plan de Formación, Plan de Mejora Continua.

Plan de Devolución del servicio

En este elemento se valora la descripción y contenido del Plan de devolución para la transferencia del servicio, tareas, planificación, modelo de transferencia de conocimiento al siguiente proveedor, etc.

ALTEN propone un cronograma para la fase de Devolución con 4 subfases, una por cada tipo de servicios (PMO, SOA, Transversales, y Adicionales), detallado, recogiendo hitos, tareas, entregables. La fase Transferencia de 1 Mes la proponen en paralelo al final de la fase de Prestación, para no perder servicio.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO	
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ	
	JUAN ALVAREZ ABRIO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2imVREGJ97XE29HR2S68AY6YRYHP	PÁG. 28/58





La relación de entregables del Plan Devolución es completa y exhaustiva: Plan de Transferencia, Plan Liberación de Recursos, Matriz de Riesgos, Activos-Recursos actualizados, Acta aceptación Devolución, Informe Cierre.

Modelo de Gestión del Conocimiento

ALTEN propone un modelo de gestión del conocimiento muy básico y genérico, sin ningún modelo/propuesta tecnológica/contexto de herramientas/actividades/etc.

Modelo de Control de Calidad y Mejora Continua

ALTEN propone un modelo de control de calidad y mejora continua basado en el modelo PDCA muy básico y genérico, sin ningún modelo ni propuesta de actividades concreto.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVBFGJ97XE29HR2S68AY6YBYHP	PÁG. 29/58	



SOPRA

1.1. Modelo de gestión, dirección y coordinación (puntuación máxima 12 puntos)

- Puntuación de 0 a 10: 5,0 puntos.
- Puntuación normalizada: 6,0 puntos.

SOPRA propone de forma SUFICIENTE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio: **Modelo organizativo, de coordinación, y de relación de la oficina técnica; Líneas de servicio y modelo de implementación de servicios propuesto; Enfoque de escalado y priorización de asunto; Modelo de gestión de la capacidad, y Modelo de estimación del coste de los servicios.**

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- El modelo de Gestión de la Capacidad propuesto, con varias medidas interesantes: un modelo de seguimiento continuo de los servicios para adecuar la capacidad de la OT; una petición específica en la herramienta de Gestión del Servicio y Ciclo de Vida para facilitar cambios que afecten a la capacidad; y varias medidas para mejorar el nivel de satisfacción de los técnicos y retener talento y conocimientos dentro del servicio

DETALLE

Modelo organizativo, de coordinación, y de relación de la oficina técnica

SOPRA propone un modelo organizativo y modelo de relación con una descripción general basada en imágenes con contenido de difícil lectura, pudiendo llegar a incumplirse pautas de formato establecidas para la elaboración de la oferta.

El Modelo organizativo de la OT está basado en funciones, roles y responsabilidades, organizado en 5 ámbitos: Estrategia del servicio, Diseño del servicio, Transición del servicio, Operación del servicio y Mejora continua del servicio. En cada ámbito (o agrupación de ámbitos) en los que participa indica los roles intervinientes, con sus objetivo y responsabilidades asociadas, y el perfil correspondiente.

SOPRA indica que mantendrá un equipo base estable durante toda la ejecución, y propone otros roles a validar por la dirección del contrato al arranque del servicio.

No presenta un modelo de escalado y priorización de asuntos como tal; si bien plantea una figura de Comités que “permiten el escalado y la priorización”.

SOPRA presenta un Modelo de Coordinación, Comunicación y Seguimiento en base a Comités en cada ámbito de actuación: “Diseño y Mejora continua”, comités en 3 niveles (estratégico funcional, por cada ámbito competencial; de dirección de proyecto, para el seguimiento de cada proyecto; técnico, para el seguimiento continuo de tareas y actividades); “Transición y Operación”, que recoge comités solo a nivel técnico. Para cada comité propuesto muestra imágenes en las que se incluye participantes, periodicidad y

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO	
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ	
	JUAN ALVAREZ ABRIO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2imVREGJ97XE29HR2S68AY6YRYHP	PÁG. 30/58



funciones. También proponen Comités Estratégicos y Técnicos para otras áreas horizontales de la ADA (Calidad, Mejora Continua, GIS, Administración Electrónica, Interoperabilidad).

Los Comités para el Seguimiento de la OT propuestos por SOPRA son el Comité de Dirección (alto nivel; al inicio y final del contrato, una o dos veces al año en situación de estabilidad, y a demanda en casos de urgencia); el Comité de Seguimiento y Control (seguimiento mensual del contrato; al inicio y final del contrato y mensualmente o de forma quincenal si se considera necesario); y el Comité Operativo (organización de los trabajos del día a día de los miembros de la OTP; de carácter interno y semanal). Para cada uno de ellos se indica la descripción general y detallada del comité, los asistentes (obligatorios y opcionales), la periodicidad, las herramientas y resultados de las reuniones).

Proponen un Modelo de Indicadores de Seguimiento y Progreso de los proyectos para realizar una labor de seguimiento y control efectiva que facilite la toma de decisiones, donde se incluyen indicadores específicos de gestión y seguimiento de la propia OT. Dos tipos de seguimientos de indicadores (táctico, operativo) para cada tipo de proyecto, cada tipo de seguimiento con un tipo de informe que incluye indicadores de una o varias categorías. Enfoque de visión estratégica y seguimiento de objetivos basado en el modelo One Page Project Management (OPPM).

Líneas de servicio y modelo de implementación de servicios propuesto

SOPRA plantea una la matriz de roles y responsabilidades que se presenta y desarrolla en el catálogo de servicios.

Enfoque de escalado y priorización de asuntos

No presenta un modelo de escalado y priorización de asuntos como tal; si bien plantea una figura de Comités que “permiten el escalado y la priorización”.

Modelo de Gestión de la Capacidad

Ofertan un modelo de seguimiento continuo de los servicios para adecuar la capacidad de la OT; correcta asignación de los perfiles necesarios en cada momento. Proponen incorporar una petición específica en la herramienta de Gestión del Servicio y Ciclo de Vida, para facilitar al responsable del contrato la solicitud de cambios que afecten a la capacidad. También ofrecen reincorporar técnicos que hayan colaborado anteriormente en el contrato para reducir el tiempos de adquisición de conocimientos del servicio. Proponen varias medidas para mejorar el nivel de satisfacción de los técnicos y retener talento y conocimientos dentro del servicio.

Modelo de estimación del coste de los servicios

Plantean 4 tipos de cálculo de coste para los servicios (algorítmico, fijo o plano, lineal, excepcional o extraordinario). Para los servicios de la línea PMO, utilizan la complejidad/madurez de los proyectos (alta, media, baja) para su dimensionamiento. La complejidad se determina a partir del valor (alto, medio, bajo) de unas variables para la que establece umbrales.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVBFGJ97XE29HR2S68AY6YBYHP	PÁG. 31/58	



1.2. Metodología de desarrollo de los trabajos. Puntuación máxima 12 puntos

- Puntuación de 0 a 10: 5,5 puntos.
- Puntuación normalizada: 6,6 puntos.

SOPRA propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio: **Organización, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo; Metodología de trabajo, Plan de Proyecto y planificación; Modelo de gestión de la demanda propuesto; y Modelo de gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad.**

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- El soporte posterior al cierre del proyecto, de un mes adicional

DETALLE

Organización, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo

SOPRA presenta un modelo organizativo bien descrito, perfiles y funciones, matriz roles-responsabilidades, diagrama y descripción del Equipo de Trabajo, incluyendo fórmulas de flexibilidad de los equipos y posibles sustituciones.

Aportan una matriz en la que se relaciona de forma clara las áreas de servicios con los roles y responsabilidades de cada uno de los perfiles requeridos para la OT. Proponen fijar un incremento máximo mensual de forma que permita una rápida adaptación de la capacidad del servicio, sin riesgos para el mismo.

Metodología de trabajo, Plan de Proyecto y planificación

SOPRA propone aplicar un marco metodológico propio basado en estándares y mejores prácticas del mercado en todas las áreas relacionadas con los sistemas de información. Modelo de referencia de organización de Oficinas Técnicas también es propio del licitador, pero se describe abusando de imágenes (gráficos) que han dificultado la lectura y comprensión.

Proponen aplicar una metodología de gestión basada en buenas prácticas provenientes de marcos y modelos de referencia (PMBOK, CMMi, PM2, ITIL, CoBIT, Agile) para la gestión de servicios, gestión de proyectos, prácticas de ingeniería del software y gobernanza de la estrategia TI.

Formulan una propuesta de herramientas a utilizar, priorizando el uso de herramientas ya conocidas y empleadas en la ADA, y promoviendo el uso de soluciones Open Source, distinguiendo entre las correspondientes a la gestión de los servicios, con una propuesta de continuidad basada en TEO y NAOS, y las herramientas de analítica del dato e inteligencia de negocios Qlik y Tableau.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVBFGJ97XE29HR2S68AY6YBYHP	PÁG. 32/58	



La planificación del proyecto es básica, bien descrita pero se echa en falta mayor descripción de su planificación temporal.

En el faseado, se plantea una Fase Inicial, Fase de Definición e Implantación; Fase de Prestación del Servicio Regular; Fase de Devolución del Servicio; Soporte posterior al cierre (un mes adicional).

La Fase de Definición e Implantación se propone con una preparación del marco de funcionamiento para ayudar a la definición e implantación del modelo de gestión y gobierno de los servicios de mantenimiento y desarrollo de software con un modelo común de gestión y coordinación de los trabajos en todas las áreas competenciales; prestación de servicios OTPD de forma paralela a la prestación de los servicios de mantenimiento y evolución de SSII; potenciando la gestión del Cambio (fuerte involucración del equipo de Gestión del Cambio) y la mejora continua; toma como partida las herramientas ya utilizadas en Hacienda y Presidencia.

La Fase de Prestación del Servicio es la que desarrolla la ejecución de las actividades propias de OTP conforme a lo exigido.

Modelo de Gestión de la Demanda propuesto

Presenta un modelo de Gestión de la Demanda basada en la prestación de 3 servicios específicos del Catálogo: “Servicio de Soporte a la Gestión de la Demanda”, “Soporte a la valoración de las peticiones de demanda” y “Servicio de Soporte a la Priorización y Planificación de Proyectos”.

Proponen el uso de herramientas ya implantadas en la ADA para gestión de la demanda de servicios (TEO -Consejería de Hacienda, basado en Redmine; JIRA – Confluence -Consejería de Presidencia-). Modelo de gestión de la demanda apoyado en tablero Kanban y KPI's de fácil extracción desde la herramienta propuesta (TEO).

Distingue entre gestión de servicios planificables (uso de Scrum para gestionar la demanda) y no planificables (uso de Kanban).

Modelo de gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad

SOPRA plantea sus servicios de arquitectura SOA y actividades para la gestión de la interoperabilidad y Gobierno SOA de la ADA, focalizados en conseguir la normalización y gobierno de las integraciones entre los Sistemas de Información de las distintas Consejerías; entre ellos, “Alineamiento con la definición del modelo de Interoperabilidad”; “Mantenimiento de la normativa”; “Gestión del Ciclo de Vida de los servicios corporativos”; “Mantenimiento del catálogo de servicios”; “Formación y soporte en el contexto de Interoperabilidad”; y “Consultoría SOA”.

1.3. Catálogo de servicios. Puntuación máxima 14 puntos

- Puntuación de 0 a 10: 6,0 puntos.
- Puntuación normalizada: 8,4 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	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVBFGJ97XE29HR2S68AY6YBYHP	PÁG. 33/58	



SOPRA propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio: **Complejidad del catálogo; Descripción y detalle de los servicios; Servicios adicionales relacionados con el servicio de oficina técnica.**

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- Complejidad del catálogo de servicios propuesto
- Alto nivel de detalle y descripción de los servicios del catálogo

DETALLE

Complejidad del catálogo

SOPRA oferta un catálogo de servicios que incluye todos los servicios relevantes exigidos para este servicio:

- Servicios tipo PMO: DSP (Dirección y Seguimiento de Proyectos, Planificación del proyecto, Seguimiento y control del proyecto, Gestión de relaciones con clientes y proveedores, Participación en comités y grupos de trabajo, etc); GEV (Gestión de Evolutivos y Mantenimientos, Gestión de requisitos, Gestión de peticiones de cambio, Gestión de la configuración, Gestión de despliegues, etc); GPR (Gestión de Problemas y Riesgos); SPA (Soporte Avanzado, Soporte de segundo nivel, Soporte de tercer nivel, Documentación, etc); y GCB (Gestión del Cambio)
- Servicios SOA: Servicios de Arquitectura SOA, Apoyo a la Dirección Técnica del Proyecto, Planificación Estratégica y Coordinación, Análisis y Evaluación de Requisitos, Definición de políticas SOA, Despliegue de servicios SOA, Servicios de Interoperabilidad, Análisis, Diseño e Implementación, Análisis de requisitos de interoperabilidad, Creación del mapa de procesos, etc
- Servicios transversales: COT (Dirección y coordinación de la oficina técnica, Coordinación interna de la Oficina Técnica, Gestión de la capacidad ofrecida por la Oficina Técnica, Gestión de la demanda requerida por la Oficina Técnica, Seguimiento del nivel de servicio, etc); CAP (Consultoría, Asesoría y Prospectiva); GCO (Gestión del Conocimiento); y SCO (SERVICIOS COMPLEMENTARIOS, Diseño de operaciones, Ejecución de operaciones, Pequeños desarrollos, Pruebas y transferencia de conocimiento, etc)

Descripción y detalle de los servicios

La descripción y contenido de todos los servicios del catálogo está completo, con alto nivel de detalle de todos sus apartados: caracterización del servicio; condiciones de contexto; condiciones de prestación; entradas-salidas; descripción detallada de las actividades que realiza; modo de dimensionamiento y estimación de costes, mejoras de prestación, y otros.

Servicios adicionales relacionados con el servicio de Oficina Técnica

SOPRA presenta varios servicios adicionales, todos ellos incluidos en la Línea de servicios Transversales: “Servicios Tipo ITS (seguridad)” para servicios de seguridad TI (Seguridad y Corrección de Vulnerabilidades (SCV); “Servicios para Gestión de la Demanda”, con 3 servicios que asocian a la línea GEV: Soporte de

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO	
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ	
	JUAN ALVAREZ ABRIO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2imVREGJ97XE29HR2S68AY6YRYHP	PÁG. 34/58





Coordinación de Equipos Implicados; Soporte a la Valoración de las Peticiones de Demanda; Soporte a la Priorización y Planificación de Proyectos.

1.4. Transferencia de conocimiento. Puntuación máxima 11 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 6,5 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 7,2 puntos.**

SOPRA propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio: **Puesta en marcha del servicio; Plan de Devolución del servicio; Modelo de Gestión del Conocimiento; Modelo de control de calidad y mejora continua.**

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- Alto nivel de detalle y contenido de las fases de arranque y adquisición, y la de devolución y transferencia del servicio
- El modelo de Gestión del Conocimiento organizado en cuatro ejes de actuación: Contexto, Negocio, SSII y marco teórico y Metodología y herramientas de soporte. Apoyado con un modelo de organización de la documentación de forma estructurada y homogénea a través de herramientas tipo Wiki

DETALLE

Puesta en marcha del servicio

En este elemento se valora el Plan de arranque del proyecto para la puesta en marcha de la oficina técnica, cronograma previsto, tareas e hitos, entregables previstos, roles que intervienen, etc

SOPRA describe una Fase Inicial de 2 meses desde la adjudicación del contrato. Lanzamiento del proyecto la primera semana tras la firma del contrato. Faseado adecuado con cronograma (Arranque del servicio; Conformar equipo de trabajo y logística necesaria; Adquisición de conocimiento; Ajuste del marco de funcionamiento para la prestación del servicio; kick-off o lanzamiento interno del servicio; Balance y Toma de control del servicio).

Las fases descritas mediante fichas muy completas donde se indica objetivos; tareas; particularidades de la ADA; resultados y entregables; riesgos y planes de mitigación; perfiles del equipo, dedicación prevista y principales objetivos; perfiles ADA, disponibilidad propuesta y principales objetivos.

Plan de Devolución del servicio

En este elemento se valora la descripción y contenido del Plan de devolución para la transferencia del servicio, tareas, planificación, modelo de transferencia de conocimiento al siguiente proveedor, etc.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVBFGJ97XE29HR2S68AY6YBYHP	PÁG. 35/58	



SOPRA propone un Plan de Devolución de un mes, pero se puede acordar otra planificación con la ADA. Faseado adecuado con cronograma (Definición y aprobación del plan de devolución, transferencia del conocimiento, traspaso de los servicios, balance y fin de la devolución). Descripción de las actividades a llevar a cabo en cada fase. Traspaso de los servicios en dos partes: Servicio controlado (SOPRA sería el responsable del servicio mientras el nuevo proveedor realiza tareas de perfil bajo y “aprende”; SOPRA mantiene los ANS comprometidos); Servicio monitorizado (el nuevo proveedor es responsable del servicio, bajo la tutorización de SOPRA).

Modelo de Gestión del Conocimiento

SOPRA propone un modelo integral de gestión del conocimiento que organiza en cuatro ejes de actuación la adquisición y gestión del conocimiento (Contexto, Negocio, SSII y marco teórico y Metodología y herramientas de soporte), que permiten organizar la documentación e información de los SSII de forma estructurada y homogénea. Herramienta tipo Wiki que se deberá definir en base a una propuesta de elementos mínimos necesarios. Identificación de riesgos y sus planes de mitigación para la correcta aplicación del modelo de gestión del conocimiento.

Modelo de Control de Calidad y Mejora Continua

SOPRA propone un modelo de control de calidad y mejora continua orientado a establecer indicadores y Acuerdos de Niveles de Servicios cubriendo la calidad de los servicios prestados, los asociados a los Productos, Proyecto y Servicios que son impulsados por la OTP, y lo relacionado con los Objetivos, Estrategia y Resultados establecidos por la organización, aunque sin concreción. Seguimiento a través de un Modelo de Indicadores y Cuadros de Mando, como un Plan de Mejora Continua de las Actividades y Servicios prestados. Resultado: Plan de calidad que irá evolucionando con el servicio.

El modelo de mejora continua propuesto seguirá un ciclo de vida DMAIC (Definir, Medir, Analizar, Mejorar, Controlar), Lean y Six Sigma.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVBFGJ97XE29HR2S68AY6YBYHP	PÁG. 36/58	



BABEL

1.1. Modelo de gestión, dirección y coordinación (puntuación máxima 12 puntos)

- Puntuación de 0 a 10: 7,0 puntos.
- Puntuación normalizada: 8,4 puntos.

BABEL propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio: **Modelo organizativo, de coordinación, y de relación de la oficina técnica; Líneas de servicio y modelo de implementación de servicios propuesto; Enfoque de escalado y priorización de asunto; Modelo de gestión de la capacidad, y Modelo de estimación del coste de los servicios.**

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- Las líneas de servicio y modelo de implementación de servicios propuesto
- El modelo organizativo y de coordinación propuesto, completo y bien detallado
- El modelo de Gestión de la Capacidad propuesto, basado en gestionar la demanda no planificada sin alterar la planificada, e incorporando elementos de medición del rendimiento obtenido en dicha gestión de la demanda

DETALLE

Modelo organizativo, de coordinación, y de relación de la Oficina Técnica

BABEL propone un modelo organizativo basado en servicios que proporcionan la flexibilidad y adaptabilidad necesaria. Garantiza funciones y cumplimientos de normativa y estándares técnicos y de gestión. Proponen un enfoque metodológico y un modelo de prestación de servicios gestionados basados en el catálogo de servicios presentado.

El Modelo permitirá aunar, bajo una misma organización, la especialización requerida en el ámbito de control y supervisión de proyectos, conocimiento funcional de la normativa de referencia, entornos tecnológicos, metodologías, así como técnicas y normativas de seguridad y calidad.

Para la planificación, seguimiento y control de los proyectos proponen ProjectLibre.

En el Área de Gestión de Evolutivos y Mantenimientos (GEV) se propone la herramienta de gestión del conocimiento Jira con tique tipo REQ y EVO, o EVA para peticiones de cambio, este último cuando son menores.

De los servicios de arquitectura orientada a servicios (SOA) y servicios de interoperabilidad, realizan una descripción exhaustiva con herramientas (Scrum y demás).

La gestión de la demanda de la OT, que la persona con perfil [DC] tendrá que afrontar, estará en la herramienta de gestión del conocimiento centralizada de esta OT.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO	
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ	
	JUAN ALVAREZ ABRIO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2imVREGJ97XE29HR2S68AY6YRYHP	PÁG. 37/58





Proponen un modelo de coordinación donde el servicio de OT asuma un rol de interlocución con el resto de agentes involucrados: ADA, responsables de áreas competenciales, oficinas de Calidad, Centros Directivos y proveedores.

Líneas de servicio y modelo de implementación de servicios propuesto

BABEL enumera y describe de manera detallada y completa las diferentes líneas de servicio y modelo de implementación, diferenciando entre las áreas de Dirección y Coordinación de la Oficina Técnica (Seguimiento y Control de la Oficina técnica y Gestión de los niveles de Servicio); de Dirección y Seguimiento de Proyectos (Planificación, Seguimiento y Control, Gestión de las relaciones con “clientes” y “proveedores”); de Gestión de Evolutivos y Mantenimientos (Soporte a la toma de Requisitos y Gestión de entregas); de Gestión de Problemas y Riesgos (Gestión de Problemas y Riesgos); de Soporte Avanzado (Servicio de Soporte Avanzado); de Gestión del Cambio (Gestión de peticiones de cambio); de Consultoría, Asesoría y Prospectiva (Consultoría Experta); de Servicios de Arquitectura SOA (Servicio de apoyo a la Dirección Técnica del Proyecto SI-ADI); de Servicios de interoperabilidad (Servicio de Análisis, Diseño e Implementación); y de Gestión del Conocimiento (Gestión del Conocimiento).

Enfoque de escalado y priorización de asuntos

No aparece un especial desarrollo de este punto en la oferta; se limita a describir la evaluación de los riesgos de forma homogénea y comparativa, lo que permitiría activar los canales de escalado jerárquico para la toma de decisiones. Se echa en falta la definición de un procedimiento para escalar y priorizar.

Modelo de Gestión de la Capacidad

BABEL propone un modelo basado en discernir entre demanda planificable y no planificable para ser capaces de afrontar las puntas de trabajo sin penalizar la actividad planificada. Para ello, aplicarán un modelo específico de atención a la demanda, basado en capacidad fija y variable, estableciendo una línea base mensual inicial, representando la capacidad mínima que BABEL precisa para prestar el servicio y, por consiguiente, el volumen de certificación mensual. Posteriormente, en cada una de las reuniones del Comité de Dirección, se procederá al seguimiento mensual y revisión de la previsión de necesidades a tres meses vista. Las variaciones de carga de trabajo de +/- 10% (banda de fluctuación) serán asumidas por el equipo de línea base, soportando un umbral medio obtenido principalmente a partir de las expectativas de carga de trabajo, el plazo de ejecución y la tipología de perfiles profesionales afectados.

Los servicios que requieran más esfuerzo, así como las eventuales peticiones de intervenciones no cubiertas por la línea base, serán asumidos por la dotación de capacidad variable, mediante estimación previa y autorización conformes con el flujo y modelo de dimensionamiento, garantizando un umbral máximo.

BABEL analizará el rendimiento obtenido de la gestión de la demanda en periodicidad mensual, trimestral, semestral y anual. De este modo, la gestión de los recursos se articula mediante un plan global, extendido al horizonte completo de la colaboración, que permita ejecutar el servicio en condiciones óptimas. Si de estas revisiones periódicas se derivase necesidad de modificar la línea base.

En cuanto a la gestión de la capacidad de la Oficina Técnica, el [DC] obtendrá información de la carga de trabajo de cada integrante de la oficina y realizará una planificación de la disponibilidad de cada integrante pudiendo realizar las modificaciones de bloques de trabajo que sean necesarias, la priorización de estos a

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVBFGJ97XE29HR2S68AY6YBYHP	PÁG. 38/58	



alto nivel acordado con las personas responsables de la ADA estas prioridades y comunicará estas directrices al equipo de la Oficina Técnica.

BABEL propondrá durante las fases de arranque y adquisición, el establecimiento de un plan de contingencia con el objetivo de garantizar un servicio mínimo hasta la recuperación de la normalidad, en caso de que ocurra una contingencia que imposibilite prestarlo en las condiciones habituales.

Modelo de estimación del coste de los servicios

BABEL propone una herramienta de estimación de costes basada en hoja de cálculo, que se describe, y que tiene carácter funcional y basada en el estudio de las aplicaciones tipo más extendidas en la ADA y teniendo en cuenta valores de indicadores previos. Está suficientemente descrita y tiene una complejidad moderada.

La oficina técnica y las áreas competenciales de la ADA podrán tener una idea previa de los costes de los trabajos a abordar, siendo además elemento válido evaluador de la estimación presentada por los equipos de desarrollo que den servicio a los trabajos de construcción.

1.2. Metodología de desarrollo de los trabajos. Puntuación máxima 12 puntos

- Puntuación de 0 a 10: 7,0 puntos.
- Puntuación normalizada: 8,4 puntos.

BABEL propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio: **Organización, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo; Metodología de trabajo, Plan de Proyecto y planificación; Modelo de gestión de la demanda propuesto; y Modelo de gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad.**

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- El procedimiento de incorporación y/o sustitución de miembros del equipo propuesto como fórmula para conseguir la estabilidad de las capacidades especializadas
- El Modelo de gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad muy bien definido, perfectamente enmarcado en su propuesta de herramientas y entorno tecnológico

DETALLE

Organización, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo

BABEL propone un modelo organizativo flexible para las necesidades solicitadas a través de una organización por competencias, en la que cada perfil tiene asignado funciones y responsabilidades dentro del marco del proyecto y la definición de un procedimiento de comunicación entre los distintos equipos.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVBFGJ97XE29HR2S68AY6YBYHP	PÁG. 39/58	



Para ello, propone un equipo estable (perfiles exigidos), más un equipo adicional de apoyo específico; entre éstos, un Equipo de Administración Electrónica (eGovernment), una comunidad de profesionales de BABEL expertos en materia de procedimientos administrativos y herramientas para la administración electrónica o eGovernment.

Así mismo proponen un procedimiento de incorporación y/o sustitución de miembros del equipo. Para conseguir la estabilidad de las capacidades especializadas se articularán diversas estrategias que exponen. Indican que los índices de rotación de personal en BABEL están por debajo de los del sector.

Define perfiles con funciones y responsabilidades. Hay un equipo adicional para funciones de apoyo, refuerzo y reemplazo.

Metodología de trabajo, Plan de Proyecto y planificación

BABEL recomienda utilizar una combinación de las metodologías para dirección de proyectos tradicional (Waterfall) y ágil (Scrum) buscando beneficiarnos de lo mejor de cada enfoque, y apoyarse en la herramienta Jira para registrar, mantener y compartir la información (Product backlog, Sprint backlog, Incremento, Tablero kanban en Jira).

Crearán un tablero kanban y su flujo de trabajo correspondiente, y en la planificación del proyecto se recomienda el uso del esquema MoSCoW para identificar y gestionar los elementos que son de obligatorio cumplimiento y los de menor prioridad.

En general hacen una buena propuesta metodológica, pero la documentación se presenta de forma algo desordenada.

En cuanto a la planificación (faseado, hitos, plazos, cronograma, tareas, roles que intervienen, entradas-salidas, etc), se propone el uso de la metodología de gestión y desarrollo de proyectos Scrum. Es en la planificación del sprint que se produce en la reunión diaria y en la revisión, donde BABEL centra la coordinación del equipo de la Oficina Técnica, accediendo a todas las reuniones del equipo de desarrollo y tomando la dirección de los trabajos.

Otra parte importante de la gestión del proyecto que realizará BABEL es la comunicación y control de los desarrollos, de cara a proponer flujos de trabajo en la herramienta de gestión del conocimiento, para que todas las partes implicadas en el desarrollo puedan cumplir su compromiso de la forma más eficiente.

Modelo de Gestión de la Demanda propuesto

BABEL propone aplicar un modelo específico de atención a la demanda, basado en capacidad fija y variable, lo que permitirá asumir los picos de trabajo de manera óptima. Para ello, identifican tres áreas principales de responsabilidad (subprocesos), inherentes a la gestión de la capacidad, representadas en una tabla.

Analizarán el rendimiento obtenido de la gestión de la demanda en periodicidad mensual, trimestral, semestral y anual.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVREGJ97XE29HR2S68AY6YRYHP	PÁG. 40/58	



Modelo de gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad

Para este servicio, BABEL propone un enfoque integral que asegure la eficiencia y seguridad en la interoperabilidad y la arquitectura orientada a servicios, incorporando las normativas relevantes como el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y las Normas Técnicas de Interoperabilidad (NTI).

La implementación de WSO2 como plataforma de gestión es clave para lograr estos objetivos integrados en la plataforma corporativa NEXO. WSO2 proporciona herramientas avanzadas para el diseño, desarrollo e implementación de servicios SOA, facilitando la integración y reutilización de componentes. Además, asegura una interoperabilidad efectiva mediante estándares como SOAP y REST, alineándose con el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) y el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

Proponen utilizar patrones como el "Service Façade" para ocultar la complejidad interna de los servicios, permitiendo que sean más flexibles y fáciles de modificar sin afectar a otros componentes los servicios finalmente publicados. Jenkins para automatizar el proceso de integración y despliegue continuo.

ELK Stack (Elasticsearch, Logstash, Kibana) para monitorizar el rendimiento de los servicios en tiempo real, permitiendo ajustes proactivos.

Adoptar un sistema de control de versiones robusto (como Git).

Los servicios de arquitectura orientada a servicios (SOA) y servicios de interoperabilidad realizan una descripción exhaustiva con herramientas y demás.

1.3. Catálogo de servicios. Puntuación máxima 14 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 6,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 8,4 puntos.**

BABEL propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio: **Complejidad del catálogo; Descripción y detalle de los servicios; Servicios adicionales relacionados con el servicio de oficina técnica.**

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- Complejidad del catálogo de servicios propuesto
- Suficiente detalle y descripción de los servicios del catálogo

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVREGJ97XE29HR2S68AY6YRYHP	PÁG. 41/58	



DETALLE

Compleitud del catálogo

BABEL oferta un catálogo de servicios que incluye todos los servicios relevantes exigidos para este servicio:

- Servicios tipo PMO: DSP (Dirección y Seguimiento de Proyectos, Planificación del proyecto, Seguimiento y control del proyecto, Gestión de relaciones con clientes y proveedores, Participación en comités y grupos de trabajo, etc); GEV (Gestión de Evolutivos y Mantenimientos, Gestión de requisitos, Gestión de peticiones de cambio, Gestión de la configuración, Gestión de despliegues, etc); GPR (Gestión de Problemas y Riesgos); SPA (Soporte Avanzado, Soporte de segundo nivel, Soporte de tercer nivel, Documentación, etc); y GCB (Gestión del Cambio)
- Servicios SOA: Servicios de Arquitectura SOA, Apoyo a la Dirección Técnica del Proyecto, Planificación Estratégica y Coordinación, Análisis y Evaluación de Requisitos, Definición de políticas SOA, Despliegue de servicios SOA, Servicios de Interoperabilidad, Análisis, Diseño e Implementación, Análisis de requisitos de interoperabilidad, Creación del mapa de procesos, etc
- Servicios transversales: COT (Dirección y coordinación de la oficina técnica, Coordinación interna de la Oficina Técnica, Gestión de la capacidad ofrecida por la Oficina Técnica, Gestión de la demanda requerida por la Oficina Técnica, Seguimiento del nivel de servicio, etc); CAP (Consultoría, Asesoría y Prospectiva); GCO (Gestión del Conocimiento); y SCO (SERVICIOS COMPLEMENTARIOS, Diseño de operaciones, Ejecución de operaciones, Pequeños desarrollos, Pruebas y transferencia de conocimiento, etc)

Descripción y detalle de los servicios

La descripción y contenido de todos los servicios del catálogo está suficientemente recogida, con detalle de todos sus apartados: caracterización del servicio; condiciones de contexto; condiciones de prestación; entradas-salidas; descripción detallada de las actividades que realiza; modo de dimensionamiento y estimación de costes, mejoras de prestación, y otros.

Servicios adicionales relacionados con el servicio de Oficina Técnica

BABEL describe una serie de servicios adicionales para el servicio de OT, aunque no aparecen descritos como fichas del Catálogo.

1.4. Transferencia de conocimiento. Puntuación máxima 11 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 6,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 6,6 puntos.**

BABEL propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio: **Puesta en marcha del servicio; Plan de Devolución del servicio; Modelo de Gestión del Conocimiento; Modelo de control de calidad y mejora continua.**

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVREGJ97XE29HR2S68AY6YRYHP	PÁG. 42/58	



Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- El nivel de detalle y contenido de las fases de arranque y adquisición, y el perfil propuesto de Gestor del Arranque y Adquisición, especialista en procesos de gestión del cambio y encargado de la vigilancia y control del arranque y adquisición del servicio

DETALLE

Puesta en marcha del servicio

En este elemento se valora el Plan de arranque del proyecto para la puesta en marcha de la oficina técnica, cronograma previsto, tareas e hitos, entregables previstos, roles que intervienen, etc

Plan de Arranque muy detallado, con el correspondiente cronograma, fases, tareas por fases, habilitación de herramientas y acuerdos. Aporta un Análisis de riesgos y oportunidades y un Plan de difusión de los servicios prestados.

Para esta fase, BABEL incorpora un perfil específico, independiente del Director/Coordinador, denominado Gestor del Arranque y Adquisición, especialista en procesos de gestión del cambio y encargado de la vigilancia y control del arranque y adquisición del servicio. Un mes tras la firma del contrato. Expone las tareas a realizar en la fase.

Plan de Devolución del servicio

En este elemento se valora la descripción y contenido del Plan de devolución para la transferencia del servicio, tareas, planificación, modelo de transferencia de conocimiento al siguiente proveedor, etc.

BABEL garantizará la cesión ordenada del servicio y de la responsabilidad tanto a un nuevo proveedor de servicios como, en su caso, a la propia ADA, mediante el desarrollo de su plan de devolución basado en la gestión óptima de las relaciones durante la devolución y en la asignación inequívoca de responsabilidades.

Se plantea la elaboración del plan de devolución en cuanto se inicie la fase de prestación. Se generarán los siguientes productos: Adecuación de la plataforma tecnológica, Modelo consensuado de devolución, Evaluación y planificación de las actividades, Adaptación del modelo de gestión del servicio y Evaluación de riesgos e impactos.

Se realizará una reunión de presentación donde se constituye el Comité Técnico de Devolución, el cual será el encargado de coordinar y seguir todo el proceso de devolución.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVREGJ97XE29HR2S68AY6YRYHP	PÁG. 43/58	



Modelo de Gestión del Conocimiento

A partir del documento del Plan de Devolución consensuado, se elaborará un plan de información que garantice la transmisión de los conocimientos y la asunción de las funciones y responsabilidades. La herramienta utilizada para gestionar el conocimiento es Atlassian Confluence.

Se realizan una serie de consideraciones interesantes sobre la información, o conocimiento.

Modelo de Control de Calidad y Mejora Continua

El modelo planteado garantiza soporte y gestión de proyectos y calidad desde la fase de inicio hasta el cierre, asegurando una gestión unificada y centralizada de los proyectos de desarrollo, infraestructura y servicios tecnológicos.

Aseguramiento de la Calidad (Modern Testing, TDD, BDD, Automatización,...) lo proponen como un servicio opcional.

BABEL propone definir los estándares de calidad que deben cumplirse en cada entrega del proyecto, asegurando que los resultados finales cumplan con las expectativas y requisitos del cliente.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO	
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ	
	JUAN ALVAREZ ABRIO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2imVREGJ97XE29HR2S68AY6YRYHP	PÁG. 44/58





OESIA

1.1. Modelo de gestión, dirección y coordinación (puntuación máxima 12 puntos)

- Puntuación de 0 a 10: 6,5 puntos.
- Puntuación normalizada: 7,8 puntos.

OESIA propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio: **Modelo organizativo, de coordinación, y de relación de la oficina técnica; Líneas de servicio y modelo de implementación de servicios propuesto; Enfoque de escalado y priorización de asunto; Modelo de gestión de la capacidad, y Modelo de estimación del coste de los servicios.**

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- Dentro de su modelo organizativo, el valor añadido que aporta OESIA con su red de Centros de Competencias con varias especializaciones y áreas de apoyo al servicio
- La consultoría de gobierno que incluye para mejorar el modelo organizativo

DETALLE

Modelo organizativo, de coordinación, y de relación de la oficina técnica

El modelo organizativo que propone OESIA está basado en un Equipo de Dirección compuesto por el Responsable del negocio y por un Gerente de Transformación digital; el Equipo de trabajo está constituido por los perfiles exigidos.

Como valor añadido, OESIA cita su red de Centros de Competencias, con varias especializaciones y áreas relacionadas con el servicio a los que se puede acudir en petición de servicios para al proyecto; entre ellas, destacan las áreas PMO, Ciberseguridad, Administración Inteligente, RGPD/ENS, Data Analytics /IA.

En cuanto al Modelo de Relación, propone los Comités de Dirección, Seguimiento, Operativos definiendo bien sus objetivos y funciones. Presenta el Comité de Devolución del servicio, encargado principalmente de asegurar una transición ordenada y la correcta finalización del contrato.

Propone la relación con las demás áreas competenciales mediante los comités Dirección, Seguimiento y Operativo, para el Seguimiento y control de los proyectos de desarrollo, definiendo objetivos y funciones, entregables.

Presenta una relación muy detallada de los informes a generar para los distintos comités y el control de los proyectos: Informe de cumplimiento de los requisitos, Coordinación de las reuniones e informes del proyecto, Actas de reunión, etc.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVBFGJ97XE29HR2S68AY6YBYHP	PÁG. 45/58	



Propone una Consultoría de Gobierno donde evaluar varios aspectos que afectan a la organización, como la estructura organizativa, los roles y responsabilidades, la cultura organizacional, la metodología del proyecto (estándares, procedimientos, gestión de riesgos, monitoreo y control, etc), o el contexto tecnológico (herramientas de gestión, innovación tecnológica, seguridad de la información, etc); de esto aspectos emitirá informes de recomendaciones.

Así mismo se postula para realizar el seguimiento de los ANS de los proyectos de desarrollo y propone dar soporte para alinear todas las actividades con la hoja de ruta de transformación de los servicios.

Líneas de servicio y modelo de implementación de servicios propuesto

Presenta unas líneas de servicio basadas en eficiencia y productividad en los procesos, la continuidad del negocio, la innovación, la aplicación de los mejores estándares, así como la mejora continua.

Distinguen tres áreas de servicio: Gobierno del servicio, Gestión del servicio, y Operación del servicio, que vertebran y engloban cada una de los servicios y las áreas que los gestionarán, de manera muy detallada.

Enfoque de escalado y priorización de asuntos

No presenta ningún modelo de escalado ni priorización más allá de los comités citados.

Modelo de Gestión de la Capacidad

OESIA propone un modelo de gestión de la capacidad muy detallado basada en la flexibilidad del equipo de trabajo, anticipar proactivamente los picos predecibles, y proponiendo mejoras de innovación y transformación. Proponen que el aumento o disminución del equipo pase por la aprobación del Comité de Seguimiento y Control, lo que puede suponer cierta rigidez.

Modelo de estimación del coste de los servicios

Propone un método lineal basado en un concepto de esfuerzo promedio en horas aplicando factores multiplicativos, de acuerdo a la complejidad y extensión.

1.2. Metodología de desarrollo de los trabajos. Puntuación máxima 12 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 6,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 7,2 puntos.**

OESIA propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio: **Organización, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo; Metodología de trabajo, Plan de Proyecto y planificación; Modelo de gestión de la demanda propuesto; y Modelo de gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad.**

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVBFGJ97XE29HR2S68AY6YBYHP	PÁG. 46/58	



- El Plan de Proyecto propone adelantar dos semanas el arranque de la prestación del servicio sin coste adicional; y otras dos semanas en la fase de Devolución y Cierre

DETALLE

Organización, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo

OESIA hace una definición adecuada de perfiles, estableciendo sus funciones y responsabilidades; se echa en falta la matriz RACI. Presenta un diagrama introduciendo la figura del Centro de Competencias. También hace referencia a un equipo de profesionales de respaldo que permitirá contar con todos los perfiles de manera redundante.

Metodología de trabajo, Plan de Proyecto y planificación

OESIA presenta una metodología basada en las directrices tecnológicas de Madeja y Platina. Para la gestión de proyectos, proponen Madeja, PMBOK, Seguridad:ENS,ISO27001, ISO22301; para procesos administrativos proponen Platina, para desarrollo ágil, Scrum; para interoperabilidad y arquitectura, SOA, y para calidad ISTQB.

El Plan de Proyecto propone iniciar dos semanas antes del arranque de la prestación del servicio, sin coste adicional, y propone dos semanas en la fase de Devolución y Cierre.

La planificación plantea tres fases: “Adquisición y Arranque del Servicio”, abarca las primeras 8 semanas, incluye un cronograma detallado con las actividades y responsabilidades implicadas; “Prestación del Servicio”, que incluye las actividades, tareas, un cronograma detallado, y la relación de entregables que se elaboraran en esta fase; y la “Fase de Devolución y Cierre del Servicio”.

Modelo de Gestión de la Demanda propuesto

OESIA presenta un modelo de gestión de la demanda muy genérico basado en la definición de una estrategia de gestión de carga (necesidades y solicitudes de trabajo en la ADA que requieren respuesta por parte del servicio). Propone un flujo de trabajo sin mucha profundidad para el procedimiento de gestión de la carga.

Modelo de gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad

OESIA presente una propuesta de gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad muy genérica; se limita a hacer referencia a las áreas competenciales objeto del contrato y enumerar prácticas a seguir: documentar políticas y estándares, seguridad, monitoreo, escalabilidad, etc.

Enumera las herramientas en las que el equipo de OESIA tiene experiencia, distinguiendo infraestructura, JBI, integración continua, Jenkins, gestión de administración, BPEL, Nagios, plataformas y lenguajes de desarrollo, Java, artifactory, seguimiento e informes, pentaho, etc.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVBFGJ97XE29HR2S68AY6YBYHP	PÁG. 47/58	



1.3. Catálogo de servicios. Puntuación máxima 14 puntos

- Puntuación de 0 a 10: 6,0 puntos.
- Puntuación normalizada: 8,4 puntos.

OESIA propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio: **Compleitud del catálogo; Descripción y detalle de los servicios; Servicios adicionales relacionados con el servicio de oficina técnica.**

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- Compleitud del catálogo de servicios propuesto
- Alto nivel de detalle y descripción de los servicios del catálogo

DETALLE

Compleitud del catálogo

OESIA oferta un catálogo de servicios que incluye todos los servicios relevantes exigidos para este servicio:

- Servicios tipo PMO: DSP (Dirección y Seguimiento de Proyectos, Planificación del proyecto, Seguimiento y control del proyecto, Gestión de relaciones con clientes y proveedores, Participación en comités y grupos de trabajo, etc); GEV (Gestión de Evolutivos y Mantenimientos, Gestión de requisitos, Gestión de peticiones de cambio, Gestión de la configuración, Gestión de despliegues, etc); GPR (Gestión de Problemas y Riesgos); SPA (Soporte Avanzado, Soporte de segundo nivel, Soporte de tercer nivel, Documentación, etc); y GCB (Gestión del Cambio)
- Servicios SOA: Servicios de Arquitectura SOA, Apoyo a la Dirección Técnica del Proyecto, Planificación Estratégica y Coordinación, Análisis y Evaluación de Requisitos, Definición de políticas SOA, Despliegue de servicios SOA, Servicios de Interoperabilidad, Análisis, Diseño e Implementación, Análisis de requisitos de interoperabilidad, Creación del mapa de procesos, etc
- Servicios transversales: COT (Dirección y coordinación de la oficina técnica, Coordinación interna de la Oficina Técnica, Gestión de la capacidad ofrecida por la Oficina Técnica, Gestión de la demanda requerida por la Oficina Técnica, Seguimiento del nivel de servicio, etc); CAP (Consultoría, Asesoría y Prospectiva); GCO (Gestión del Conocimiento); y SCO (SERVICIOS COMPLEMENTARIOS, Diseño de operaciones, Ejecución de operaciones, Pequeños desarrollos, Pruebas y transferencia de conocimiento, etc)

Descripción y detalle de los servicios

La descripción y contenido de todos los servicios del catálogo está completo, con alto nivel de detalle de todos sus apartados: caracterización del servicio; condiciones de contexto; condiciones de prestación;

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO	
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ	
	JUAN ALVAREZ ABRIO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2imVREGJ97XE29HR2S68AY6YRYHP	PÁG. 48/58



entradas-salidas; descripción detallada de las actividades que realiza; modo de dimensionamiento y estimación de costes, mejoras de prestación, y otros.

Servicios adicionales relacionados con el servicio de Oficina Técnica

No se identifican servicios adicionales en el Catálogo.

1.4. Transferencia de conocimiento. Puntuación máxima 11 puntos

- Puntuación de 0 a 10: 8,5 puntos.
- Puntuación normalizada: 9,4 puntos.

OESIA propone de forma SOBRESALIENTE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio: **Puesta en marcha del servicio; Plan de Devolución del servicio; Modelo de Gestión del Conocimiento; Modelo de control de calidad y mejora continua.**

Los contenidos propuestos considerados de muy alto valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- Alto nivel de detalle y contenido de las fases de arranque y adquisición, y la de devolución y transferencia del servicio
- El modelo de Gestión del Conocimiento y gestión documental, bien planteado desde la perspectiva de los contenidos y actividades a desarrollar
- El modelo de Control de Calidad y Mejora Continua, aplicando ciclo Deming, centrado en auditorías de los proyectos para proponer mejoras, y poniendo foco en el control de los entregables generados por los proyectos

DETALLE

Puesta en marcha del servicio

En este elemento se valora el Plan de arranque del proyecto para la puesta en marcha de la oficina técnica, cronograma previsto, tareas e hitos, entregables previstos, roles que intervienen, etc.

Proponen una fase 1 de Arranque, de duración un mes. Presentan una serie de Actividades-Tareas descritas de forma muy detallada. Tras el KICK_OFF del servicio propone tareas de adquisición del conocimiento, revisión e instalación de entornos y herramientas.

Presenta una fase denominada Estructuración del servicio de gestión de proyecto, donde se define las actividades cruciales de esta fase. Demanda una relación muy detallada de documentación requerida a la ADA. La relación de entregables de esta fase es exhaustiva y bastante detalladas.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVBFGJ97XE29HR2S68AY6YBYHP	PÁG. 49/58	



Plan de Devolución del servicio

En este elemento se valora la descripción y contenido del Plan de devolución para la transferencia del servicio, tareas, planificación, modelo de transferencia de conocimiento al siguiente proveedor, etc.

OESIA propone el uso de una metodología propia, que no describe suficientemente.

La duración de esta fase es de 10 semanas, comienza con la elaboración de un Plan de comunicación y un Plan de devolución la primera semana; ambos descritos de forma adecuada.

Se propone la constitución de una Mesa de devolución para realizar el seguimiento y monitorización de esta fase, compuesta al menos por los gestores de ADA, el proveedor entrante y OESIA.

La tarea Ejecución de la devolución se describe suficientemente y se divide el plan de devolución en tres áreas: “Conocimiento”, mediante presentaciones y workshops; “Formación”, a petición de la ADA; y “Documentación”, realizando una revisión, actualización y entrega de toda la documentación elaborada, histórico de servicios ejecutados inventario de elementos software, etc.

Modelo de Gestión del Conocimiento

Propone como objetivo “hacer explícito y persistir el conocimiento tácito adquirido por las personas que participan en el servicio” siguiendo las buenas prácticas de ITIL v4.

Establece dos tipologías de conocimiento: “Activos Desarrollados” y “Activos Generales”.

Se describe de manera adecuada las actividades tanto de la gestión del conocimiento como de la gestión documental, y enumeran un listado de potenciales tipos de entregables a generar; muy detallado.

Propone como herramienta el uso de Alfresco, sin mucha justificación ni explicar la versión o el modo de licenciamiento.

Modelo de Control de Calidad y Mejora Continua

OESIA describe un modelo de gestión de calidad y mejora continua de forma muy genérica, centrado como elemento principal en la elaboración de un Plan de Calidad y un servicio de aseguramiento de la calidad basado en la calidad del producto y en la gestión cuantitativa de la calidad (métricas).

Propone realizar varias auditorías de los proyectos para aplicar mejoras, poniendo foco en el control de todos los entregables generados por los proyectos.

Para la mejora continua propone aplicar el ciclo de Deming.

OESIA formula una propuesta de entorno tecnológico y herramientas de forma genérica, pero incidiendo en asumir el entorno de herramientas que establezca la ADA; incluyen un soporte dedicado a Jira Service Desk.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmVBFGJ97XE29HR2S68AY6YBYHP	PÁG. 50/58	



LA UTE

1.1. Modelo de gestión, dirección y coordinación (puntuación máxima 12 puntos)

- Puntuación de 0 a 10: 8,0 puntos.
- Puntuación normalizada: 9,6 puntos.

La UTE propone de forma SOBRESALIENTE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio: **Modelo organizativo, de coordinación, y de relación de la oficina técnica; Líneas de servicio y modelo de implementación de servicios propuesto; Enfoque de escalado y priorización de asunto; Modelo de gestión de la capacidad, y Modelo de estimación del coste de los servicios.**

Los contenidos propuestos considerados de muy alto valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- El modelo de organizativo y de coordinación, muy detallado, completo y exhaustivo en cuanto a la descripción de comités, composición, responsabilidades, periodicidad, actividades y entregables previstos, etc
- El modelo de Gestión de la Capacidad propuesto, bien planteado para resolver la garantía de disponibilidad de recursos desde tres aspectos: la elasticidad de los recursos adscritos al proyecto, la flexibilidad para incorporar terceros profesionales cuando se precise, y la aplicación de procesos internos orientados a la gestión de los recursos
- La propuesta de un modelo de estimación del coste de los servicios basado en métricas de estimación de servicio siguiendo un modelo de aplicación y seguimiento simple; y aportan un modelo heurístico específico a seguir

DETALLE

Modelo organizativo, de coordinación, y de relación de la Oficina Técnica

La UTE presenta el Mapa de agentes implicado en el proyecto, bien identificado y definido, el Mapa de relaciones, y aportan un diagrama con la estructura de la interrelación, estratificada por niveles Estratégico, Táctico y Operativo, muy gráfica. Señalan como elemento crítico en el Modelo la figura de la dirección facultativa, representada por el Responsable del Contrato y la Dirección Técnica, ambos perfiles propios de la ADA.

En relación al modelo de coordinación relativo a proyectos de otras áreas competenciales, la UTE plantea tres niveles de seguimiento y control: Estratégico-Táctico-Operativo, identificando los diferentes Comités (de Dirección, de Seguimiento, Operativos, Complementarios), su composición, responsabilidades, su periodicidad (trimestral, mensual, etc), y actividades y entregables previstos, tipos de Informes, Actas y KPIs. Completo y exhaustivo.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVBFGJ97XE29HR2S68AY6YBYHP	PÁG. 51/58	



Líneas de servicio y modelo de implementación de servicios propuesto

La UTE plantea tipificar el modo de activación de los servicios en función de su planificación (Planificados/ No planificados); los planificados no requieren de una toma de decisión para activarse (tan solo el consenso de partida entre la ADA y la OT, la dinámica de los proyectos y su ciclo de vida, establecen cuál debe ser el momento preciso en que se ejecutarán); los NO planificados son aquellos cuya ejecución no puede preverse al ser producto de una petición específica. Aportan un diagrama de flujos de trabajo tentativos en formato BPMN para ambos tipos (Planificados/No planificados).

La UTE propone la herramienta TEO para la gestión de las peticiones de servicio, el seguimiento de las dedicaciones de los distintos perfiles que intervendrán en el proyecto y las imputaciones de tiempo de todas las personas implicadas en la ejecución de los trabajos. Propone implementar una estructura jerárquica en TEO para la organización de la información de gestión del proyecto bastante bien ubicada.

Enfoque de escalado y priorización de asuntos

El enfoque de escalado y priorización de asuntos lo vinculan a la gestión de la capacidad.

Modelo de Gestión de la Capacidad

La UTE presenta el modelo de gestión bien descrito y detallado: capacidad y umbrales, y determinación de la carga agregada. A destacar el apartado "Garantía de Capacidad de la OT", donde la garantía de disponibilidad de recursos humanos se fundamenta en tres aspectos: la elasticidad de los recursos adscritos al proyecto (~reubicaciones de perfiles gracias a su amplios conocimientos y versatilidad), la flexibilidad para incorporar terceros profesionales cuando se precisen (estando ciertos perfiles al 100%, se podrían utilizar otros perfiles sin aumento de coste, desde sus equipos de respaldo y paneles de expertos) y la aplicación de unos procesos internos de gestión orientados a la gestión de recursos (actividades formativas, análisis de rendimiento/productividad, etc).

Modelo de estimación del coste de los servicios

En el modelo propuesto, se aportan varias métricas de estimación de servicio basadas en un modelo de aplicación y seguimiento simple: a) un grupo de variables de proyecto de fácil cuantificación; b) unos factores de corrección de las variables por servicio fácilmente consensuables; y c) unos métodos de estimación elementales tanto para los servicios algorítmicos (sumatorios básicos), como para los fijos y lineales.

Proponen utilizar una lista de variables bien definidas y descritas; los métodos de costes por servicio: Algorítmico-Fija-Lineal-Excepcional.

Definen un método heurístico específico basado en 4 pasos:

1. A lo largo del ciclo de vida del proyecto se recopilan las mediciones reales de ejecución de los servicios, registrando previamente todas las peticiones de servicio con imputación correcta de las horas empleadas por el personal de la OT
2. Se revisan posteriormente los costes incurridos, se comparan con las estimaciones y se determinarán las causas de las eventuales divergencias relevantes

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVREGJ97XE29HR2S68AY6YRYHP	PÁG. 52/58	



3. Lo anterior podrá originar un nuevo consenso respecto a los costes estándar de los servicios en ejecuciones posteriores, y también un consenso respecto a los costes máximos
4. Con el conocimiento adquirido con el análisis anterior también podrán ajustarse las actividades de cada servicio para minimizar el coste

El método de estimación propuesto para cuantificar el coste de los servicios tiene en consideración la categorización de servicios antes citada (Planificados y No planificados).

1.2. Metodología de desarrollo de los trabajos. Puntuación máxima 12 puntos

- Puntuación de 0 a 10: 7,0 puntos.
- Puntuación normalizada: 8,4 puntos.

La UTE propone de forma NOTABLE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio: **Organización, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo; Metodología de trabajo, Plan de Proyecto y planificación; Modelo de gestión de la demanda propuesto; y Modelo de gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad.**

Los contenidos propuestos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- El modelo organizativo y su estructura en tres bloques: el Equipo de trabajo base, un conjunto de perfiles de apoyo que complementarán y reforzarán las capacidades y conocimientos del equipo base, y un equipo de perfiles complementarios y adicionales a los requeridos de adscripción variable

DETALLE

Organización, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo

En el modelo propuesto, la Oficina Técnica estará integrada por tres bloques: el Equipo de trabajo base previsto en pliegos (le llaman EQUIPO ESTABLE); un conjunto de perfiles de apoyo que complementarán y reforzarán las capacidades y conocimientos del equipo de trabajo base, asegurando de este modo el éxito del proyecto y, finalmente, un equipo de perfiles complementarios y adicionales a los requeridos en los pliegos, que la UTE pondrá a disposición del proyecto para ayudar y apoyar al equipo de la OT y a los perfiles adicionales.

Presentan un perfil Auxiliar de apoyo a realizar por un perfil DE-Desarrollador.

Aportan una matriz RACI con los perfiles DC-Director/Coordinador - GP-Gestor Proyecto - AT-Asistente Técnico - CA-Consultor/Asesor - AU-Auxiliar.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVREG.197XE29HR2S68AY6YRYHP	PÁG. 53/58	



La UTE propone varias fórmulas de flexibilidad de los equipos y sustituciones, que lo desarrollan en detalle en el apartado de Gestión de la Capacidad.

Metodología de trabajo, Plan de Proyecto y planificación

La UTE propone un marco metodológico basado en PM2, SCRUM, ITIL V4, y el marco propio de ADA.

Proponen aplicar un interesante servicio de Gestión de Riesgos relacionados con la incertidumbre durante el ciclo de vida de los proyectos TI.

Respecto al Plan de Proyecto y su planificación como tal (fases, hitos, cronogramas, tareas, entregables, etc), se remite a los apartados “5.1 Puesta en marcha” y “5.2 Plan de devolución”.

Incluyen un apartado de herramientas de servicio, con una propuesta bien planteada desde el contexto ADA y actual de los organismos objeto del contrato: para Gestión del Porfolio: OpenPPM, para la gestión de proyectos, TEO-Redmine y varias extensiones funcionales (DMSF-Gestion documental, RISKS-Gestión de riesgos), y otras.

Modelo de Gestión de la Demanda propuesto

Aportan un flujo del procedimiento de Gestión Demanda de la OT muy básico y escueto. Proponen un modelo de priorización de las demandas, en función del esfuerzo de implementación y el impacto potencial en la mejora del proyecto que impliquen, y acompañarlo con un control de las solicitudes a la OT, para eficientar el uso de recursos.

Modelo de gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad

La UTE propone para gestión de la arquitectura SOA y el gobierno de la interoperabilidad una estructura en cinco fases clave: Planificación y Análisis (Evaluación de las necesidades en materia de arquitectura SOA e Interoperabilidad), Diseño de Soluciones (se construyen las soluciones, aunque no se menciona NEXO), Implementación y Despliegue (utilizando tecnologías como Docker y Kubernetes), Monitorización y Evaluación Continua, y Capacitación y Transferencia de Conocimiento, a través de un enfoque iterativo y progresivo, esta metodología asegura que los servicios se implementen de manera eficiente y conforme a la normativa ENI. Falta algo de concreción.

1.3. Catálogo de servicios. Puntuación máxima 14 puntos

- Puntuación de 0 a 10: 9,0 puntos.
- Puntuación normalizada: 12,6 puntos.

La UTE propone de forma SOBRESALIENTE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio: **Complejidad del catálogo; Descripción y detalle de los servicios; Servicios adicionales relacionados con el servicio de oficina técnica.**

Los contenidos propuestos considerados de muy alto valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO	
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ	
	JUAN ALVAREZ ABRIO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2imVREGJ97XE29HR2S68AY6YRYHP	PÁG. 54/58



- Completitud del catálogo de servicios propuesto
- Alto nivel de detalle y descripción de los servicios del catálogo
- Los varios servicios adicionales que se han considerado de valor para el servicio de oficina técnica de proyectos del ámbito de desarrollo software; en particular, los incluidos en el área de Servicios Transversales

DETALLE

Completitud del catálogo

La UTE oferta un catálogo de servicios que incluye todos los servicios relevantes exigidos para este servicio:

- Servicios tipo PMO: DSP (Dirección y Seguimiento de Proyectos, Planificación del proyecto, Seguimiento y control del proyecto, Gestión de relaciones con clientes y proveedores, Participación en comités y grupos de trabajo, etc); GEV (Gestión de Evolutivos y Mantenimientos, Gestión de requisitos, Gestión de peticiones de cambio, Gestión de la configuración, Gestión de despliegues, etc); GPR (Gestión de Problemas y Riesgos); SPA (Soporte Avanzado, Soporte de segundo nivel, Soporte de tercer nivel, Documentación, etc); y GCB (Gestión del Cambio)
- Servicios SOA: Servicios de Arquitectura SOA, Apoyo a la Dirección Técnica del Proyecto, Planificación Estratégica y Coordinación, Análisis y Evaluación de Requisitos, Definición de políticas SOA, Despliegue de servicios SOA, Servicios de Interoperabilidad, Análisis, Diseño e Implementación, Análisis de requisitos de interoperabilidad, Creación del mapa de procesos, etc
- Servicios transversales: COT (Dirección y coordinación de la oficina técnica, Coordinación interna de la Oficina Técnica, Gestión de la capacidad ofrecida por la Oficina Técnica, Gestión de la demanda requerida por la Oficina Técnica, Seguimiento del nivel de servicio, etc); CAP (Consultoría, Asesoría y Prospectiva); GCO (Gestión del Conocimiento); y SCO (SERVICIOS COMPLEMENTARIOS, Diseño de operaciones, Ejecución de operaciones, Pequeños desarrollos, Pruebas y transferencia de conocimiento, etc)

Descripción y detalle de los servicios

La descripción y contenido de todos los servicios del catálogo está completo, con alto nivel de detalle de todos sus apartados: caracterización del servicio; condiciones de contexto; condiciones de prestación; entradas-salidas; descripción detallada de las actividades que realiza; modo de dimensionamiento y estimación de costes, mejoras de prestación, y otros.

Servicios adicionales relacionados con el servicio de Oficina Técnica

La UTE presenta varios servicios adicionales que se han considerado de valor para el servicio de OT de proyectos del ámbito de desarrollo software, enmarcados dentro de las áreas generales exigidas; presentan 76 servicios en total: 10 en el área “Servicios PMO-DSP-Dirección y Seguimiento de Proyectos”; 10 en la de “PMO-GEV-Gestión Evolutivos y Mantenimiento”; 2 en la de “PMO-GPR-Gestión de Problemas y Riesgos”; 2 en la de “PMO-SPA-Soporte Avanzado”; 10 en la de “PMO-GCB-Gestión del Cambio”; 3 en la de “SOA-Apoyo a la Dirección Técnica del Proyecto”; 5 en la de “SOA-Servicio de Interoperabilidad”; y en 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	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVREGJ97XE29HR2S68AY6YRYHP	PÁG. 55/58	



área de Servicios Transversales, un total de 34: Área COT-Dirección y Coordinación de la Oficina Técnica: 6 (adicionales de valor/útiles destaco la Gestión Demanda a la OT, y la Gestión Capacidad de la OT, y los relacionados con Confección y Seguimiento de ANS), Área CAP Consultoría, Asesoría y Prospectiva: 9 (separa por materias); GCO Gestión del Conocimiento: 9 (adicionales de valor/útiles, como los de Difusión y Divulgación de Activos de Conocimiento); SCO Servicios Complementarios: 10 (adicionales de valor: los de Soporte a la Extracción y Explotación de Datos).

1.4. Transferencia de conocimiento. Puntuación máxima 11 puntos

- Puntuación de 0 a 10: 8,5 puntos.
- Puntuación normalizada: 9,4 puntos.

La UTE propone de forma SOBRESALIENTE este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los anteriormente descritos para este subcriterio: **Puesta en marcha del servicio; Plan de Devolución del servicio; Modelo de Gestión del Conocimiento; Modelo de control de calidad y mejora continua.**

Los contenidos propuestos considerados de muy alto valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, han sido:

- La completitud y alto nivel de detalle tanto del Plan de puesta en marcha, como del Plan de Devolución
- El Modelo de Gestión del Conocimiento, completo, basado en la formación continua, y centrado en los objetivos de la transformación continua en conocimiento estructurado, el acceso controlado al conocimiento, y la transferencia proactiva del conocimiento
- El Modelo de Mejora Continua, enfocado a detectar el deterioro de la percepción del servicio, concretamente insatisfacción del responsable del contrato, usuarios, personal gestor de la ADA, y el servicio de Factoría software. El Plan de Mejora contempla el rastreo y documentación del progreso de las actividades de mejora continua. A través de un registro, se recogerán las medidas identificadas en cualquier ámbito para su aplicación en el proyecto con detalle de dónde se aplica, el objetivo que persigue, el beneficio que aporta, los responsables, la estimación de esfuerzo y plazo, y su estado

DETALLE

Puesta en marcha del servicio

En este elemento se valora el Plan de arranque del proyecto para la puesta en marcha de la oficina técnica, cronograma previsto, tareas e hitos, entregables previstos, roles que intervienen, etc.

Las actividades del Plan de Puesta en Marcha las agrupa en Preliminares (toma de requisitos, recepción de documentación, coordinación con proveedores), Preparación de la Operativa (Configuración del Equipo, Adecuación de Entornos, Estudio de la documentación), Despliegue metodológico (Plan de Dirección,

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVBFGJ97XE29HR2S68AY6YBYHP	PÁG. 56/58	



Catálogo de Servicios, Repositorio de activos, Nivelación de conocimiento), y Cierre (Informe de actividades, Kick-off del proyecto).

Presentan un cronograma del proyecto faseado según lo anterior, total 4 semanas. No cita transferencia de conocimiento ni sesiones de shadowing en la Fase Preparación Operativa para adquirir el conocimiento desde el proveedor saliente al entrante; aunque sí lo cita en el Plan de Devolución, como tarea de transferencia de conocimiento hacia el nuevo proveedor entrante.

La relación de entregables del Plan Puesta en Marcha recoge los importantes: Kick-off, Plan de Puesta en Marcha, Plan de Dirección, Plan de Calidad, Catálogo de Servicios, Presentación del proyecto, pero omite Plan de Adquisición, Plan de Formación, Plan de Mejora Continua.

Plan de Devolución del servicio

En este elemento se valora la descripción y contenido del Plan de devolución para la transferencia del servicio, tareas, planificación, modelo de transferencia de conocimiento al siguiente proveedor, etc.

El Plan de Devolución agrupa actividades en 3 bloques: Planificación (Plan de Devolución, Activos actualizados, Análisis Riesgos, Coordinación proveedores), Cesión (Traspaso funcional-técnico-operativo, Gestión del cambio, Operación conjunta), y Cierre.

Aquí sí cita la transferencia de conocimiento entre proveedores, sesiones de shadowing, etc

El cronograma del proyecto aparece faseado según lo anterior, total 4 semanas, pero no se menciona posibilidad de ejecución en paralelo de las fases Prestación-Devolución.

La relación de entregables del Plan Devolución recoge los importantes: Plan de Devolución, Matriz de Riesgos, Activos actualizados, Plan de Formación, Informe Devolución, Informe Cierre.

Modelo de Gestión del Conocimiento

La UTE plantea un modelo continuo basado en los procesos de Formación Continua (ejecución de un Plan de formación continua), Socialización y Difusión (promover actividades que primen el intercambio de conocimiento), y Retención del talento. Cualquier proyecto TI puede considerarse como una actividad de generación continua de conocimiento que debe ser gestionado para evitar que su pérdida comprometa la eficacia, la eficiencia y, por ende, el logro de los objetivos del proyecto.

Para evitar la pérdida de conocimiento y la potencial dependencia de terceros, la gestión del conocimiento aborda un conjunto de actividades y procesos reglados que se deben ejecutar durante el ciclo de vida del proyecto.

Los objetivos de la gestión del conocimiento se focalizan a la captura del conocimiento generado en la OT y su conversión en conocimiento estructurado en documentos y sistemas de información.

La UTE incide en la importancia de compartir y facilitar el acceso al conocimiento de manera controlada, asegurando que circula entre las personas implicadas en el proyecto.

Un segundo objetivo consistirá en la transferencia proactiva del conocimiento entre grupos de trabajo o personas en general, minimizando el impacto de rotaciones planificadas y no planificadas, ya sea al inicio

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO	
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ	
	JUAN ALVAREZ ABRIO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2imVREGJ97XE29HR2S68AY6YRYHP	PÁG. 57/58





y fin del proyecto, o en cualquier otra fase de la ejecución, y fomentar la actualización continua y colaborativa del conocimiento.

La UTE se compromete desarrollar y mantener un Plan de Formación Continua para su equipo a lo largo de toda la ejecución del contrato, y a supervisar los correspondientes Planes de los proveedores sujetos a control.

Modelo de Control de Calidad y Mejora Continua

Modelo basado en la definición e implementación de un Plan de Calidad con dos fases: Definición del Plan; y Aplicación de Medidas de Control de Calidad.

El Modelo de Mejora Continua sí se desarrolla con algo de detalle, en base a un Plan de Mejora enfocado principalmente a lo que deteriore la percepción del servicio, concretamente insatisfacción del responsable del contrato, usuarios, personal gestor de la ADA, y el servicio de Factoría software. El Plan contempla el concepto de CIR para rastrear y documentar el progreso de las actividades de mejora continua. En este registro se recogerán las medidas identificadas en cualquier ámbito para su aplicación en el proyecto con detalle de dónde se aplica, el objetivo que persigue, el beneficio que aporta, los responsables, la estimación de esfuerzo y plazo, y su estado.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL MAR RAMIREZ SAN ROMAN	31/10/2024	
	ARGIMIRO BALLESTEROS DEL ARCO		
	MARIA VICTORIA LOZANO RODRIGUEZ		
	JUAN ALVAREZ ABRIO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2imVREGJ97XE29HR2S68AY6YRYHP	PÁG. 58/58	