INFORME DE LA COMISIÓN TÉCNICA DEL EXPEDIENTE Nº 2024/1261701 DENOMINADO "SERVICIO PARA EVOLUCIÓN DEL SISTEMA DE GOBIERNO DEL DATO DE LA CONSEJERÍA DE DESARROLLO EDUCATIVO Y FORMACIÓN PROFESIONAL".

1 INTRODUCCIÓN

Este documento es el informe elaborado por la Comisión Técnica encargada de evaluar las ofertas presentadas para la contratación de los servicios necesarios para el "SERVICIO PARA EVOLUCIÓN DEL SISTEMA DE GOBIERNO DEL DATO DE LA CONSEJERÍA DE DESARROLLO EDUCATIVO Y FORMACIÓN PROFESIONAL", expediente 2025/1261701.

Se someten al análisis de esta comisión técnica las ofertas presentadas por los siguientes licitadores:

- BETA GROUP SERVICES,S.A.S. SUCURSAL EN ESPAÑA
- IZERTIS SA
- LAUDE CANARIAS, SOCIEDAD LIMITADA
- NTT DATA SPAIN SL
- TICSMART SL

2 COMPONENTES

La citada comisión ha estado compuesta por los siguientes funcionarios, pertenecientes al Servicio de Sistemas Digitales de Educación de la Agencia Digital de Andalucía.

- Dª. Mónica Martín Pérez, Técnico del Servicio de Sistemas Digitales de Educación
- D. Francisco Javier Caro Gallardo, Gabinete Estratégico de Sistemas Digitales de Educación

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad 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	MONICA AMADORA MARTIN PEREZ	04/06/2025
	FRANCISCO JAVIER CARO GALLARDO	
VERIFICACIÓN		PÁG. 1/8

3 METODOLOGÍA

La metodología utilizada ha sido la correspondiente a un problema de decisión multicriterio discreta, valorándose los siguientes criterios de adjudicación, con los índices de ponderación que se indican, explicitados ambos en el Pliego de Cláusulas Administrativas que rige el presente concurso.

Índice	Concepto	%
1. Criterios de adjudicación valorados mediante un juicio de valor. Propuesta técnica. La propuesta será descrita en una memoria que desarrolle los siguientes puntos, según lo explicitado en el pliego de prescripciones técnicas (45%)		
1	**Enfoque funcional y técnico**, **de acuerdo con lo previsto en el PPT (35%)**: Se valorarán la propuesta detallada de los trabajos a realizar y su planificación temporal, la adecuación de la oferta técnica a la naturaleza del servicio que aporte valor sobre lo detallado en las prescripciones técnicas, así como los planteamientos tecnológicos y las soluciones propuestas en cuanto a la implementación técnica, como la arquitectura de sistemas a la solución implantada.	35,00%
2	**Procedimientos detallados para la gestión de las incidencias (5%)**: Se valorarán las propuestas que contemplen las acciones y protocolos encaminados a la resolución óptima de las incidencias objeto del contrato y que ayuden la mejor percepción del servicio por parte del usuario final. Se entenderán por estas acciones y protocolos aquellos que abarquen y expliquen de manera exhaustiva cómo se realizarán todas y cada una de las tareas necesarias dirigidas a mantener la trazabilidad de las acciones que tienen como resultado la resolución de incidencias	5,00%
3	**Propuesta de planes de evolución para el servicio (5%)**: Se valorarán las propuestas que aporten soluciones que posibiliten una evolución del servicio en tiempo y calidad de la actuación, la generalización de las soluciones técnicas sobre causa – origen (problemas) y cualesquiera otras que mejoren la percepción del usuario final.	5,00%

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad 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	MONICA AMADORA MARTIN PEREZ	04/06/2025
	FRANCISCO JAVIER CARO GALLARDO	
VERIFICACIÓN		PÁG. 2/8

4 EVALUACIÓN

Cada criterio de adjudicación se ha valorado de acuerdo al grado de profundidad y especificidad al proyecto alcanzados, tal como se indica en los criterios especificados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Las valoraciones se realizarán inicialmente entre 0 y 10, y posteriormente se les aplicarán las ponderaciones de los pesos establecidos para cada criterio.

1. Enfoque funcional y técnico, de acuerdo con lo previsto en el PPT (35%):

Se valorarán la propuesta detallada de los trabajos a realizar y su planificación temporal, la adecuación de la oferta técnica a la naturaleza del servicio que aporte valor sobre lo detallado en las prescripciones técnicas, así como los planteamientos tecnológicos y las soluciones propuestas en cuanto a la implementación técnica, como la arquitectura de sistemas a la solución implantada.

Oferta	Puntuación	Justificación
BETA GROUP SERVICES,S.A.S. SUCURSAL EN ESPAÑA	5,5	La propuesta en general es **buena**, pero **el componente de gobierno del dato no está suficientemente desarrollado**. Presenta un planteamiento continuista con la arquitectura actual del ecosistema, con punto fuerte en los planteamientos de pruebas a realizar. Propone trabajar en general con metodología Scrum. Las propuestas son correctas, aunque no aportan valor añadido específico, más allá de planteamientos tipo para este tipo de proyectos. Propone una revisión para mejora de la arquitectura y una planificación de volumetría a 4 años, lo cual es pertinente y acertado. Incluye diversas propuestas de monitorización de la plataforma que se valoran positivamente. El plan de formación segmentado por perfiles es bueno, aunque no se desarrolla mucho.
IZERTIS SA	3	La propuesta realizada **no aporta valo**r. Realiza una descripción estándar de procesos tipo, y no realiza ninguna aportación que aporte gran valor concreto al proyecto descrito en el pliego, ni funcional, ni técnica, ni operativa. En general profundiza con poco detalle en cuanto a cómo abordar el proyecto.
LAUDE CANARIAS, SOCIEDAD LIMITADA	5	La propuesta realizada es **correcta**, aunque **se echa en falta una orientación específica hacia el gobierno del dato**. Realiza una descripción estándar de procesos tipo e incluye algunas aportaciones interesantes, en seguridad,

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad 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	MONICA AMADORA MARTIN PEREZ	04/06/2025
	FRANCISCO JAVIER CARO GALLARDO	
VERIFICACIÓN		PÁG. 3/8

		aprendizaje automático y apertura de datos, aunque sin profundizar mucho. Incluye algunas aportaciones técnicas que se valoran positivamente. Las propuestas de indicadores de éxito del proyecto y la gestión de riesgos son adecuadas.
NTT DATA SPAIN SL	9,5	En general se hace una propuesta **excelente**, con un **amplio catálogo de servicios** que dan respuesta a los principales objetivos y retos definidos para el proyecto en el pliego, todos muy pertinentes y muy bien detallados. Se propone ejecutar este catálogo de servicios a través del planteamiento de una Oficina Técnica de Gobierno del Dato y Explotación que articula la demanda de todos los servicios requeridos. ********** ******* *** ********** *** **** **********, ********** *** ******* ****** *** ********** **** ******* ********** ********** ******** ****** * ********** ********** ********** ********** ******** ********** ********** ** ********* *** **** ******* ** **** ********** ********** * ********** ******* ** ********** * **** ********** ******** *** ********** * ********** ********** ********** * **** ********** *** ** ********** *** ********** ******. Para hacer funcionar todo ello, se describe en detalle un modelo de relación con la Consejería y una implementación basado en los principios de Scrum, ITIL y PMBOX entre otros, articulada con metodología ágil, que asegura el gobierno del proyecto. El conjunto de herramientas descrito es adecuado, y el plan inicial de trabajo también es bien valorado. ******* *** ** ********** *** ********** ****** ** ********** ********** ********** ******** *** *** ********** ** ** ****** **** * ********** ********* ** ** ** ********** * ******* ** ********** **********

Es copia auténtica de documento electrónico

		***** **** ** ** ******** ** ****** * *** ******** ********** ********** ********** ********** ********** **********. ** ********** *** ******** ** ********** ** ***** ********** ********** ***** ** **** ****** *** ********* ********** ********** ********** ********** * ********** ********** ******** ***** ********** **** **** ********** ** *** **** ******* ******** ** ********** ** ****** *** ******* ** ** ******* *** ***** *** ******* ** ** *** ** ********** ********** **********
TICSMART SL	5,5	La propuesta en general es **buena** en cuanto a aspectos técnicos, pero **no profundiza mucho en Gobierno del Dato**. Hace un planteamiento de revisión de arquitectura para complementar/mejorar y diseño de volumetría a 4 años, lo cual es correcto y bien valorado. Desglosa el proyecto en distintos tipos de requisitos (funcionales, técnicos, procesos y metodológicos), que sirven de un backlog a alto nivel de alcance del proyecto. Se propone trabajar con metodología ágil, con sprints de 4 semanas, y con metodología ITIL, combinando ambas , con un planteamiento de entregables continuo. Se hace un plan tipo de 12 meses, donde no se realiza implantación hasta los sprints 10-12, lo cual puede responder a proyectos que están más en una fase inicial, y no tanto para un proyecto maduro como es HipatIA, como se explicita en el pliego. En cuanto al plan de calidad, e indicadores para su seguimiento, los planteamientos son correctos, así como el plan de formación.

Es copia auténtica de documento electrónico

2. Procedimientos detallados para la gestión de las incidencias (5%):

Se valorarán las propuestas que contemplen las acciones y protocolos encaminados a la resolución óptima de las incidencias objeto del contrato y que ayuden la mejor percepción del servicio por parte del usuario final. Se entenderán por estas acciones y protocolos aquellos que abarquen y expliquen de manera exhaustiva cómo se realizarán todas y cada una de las tareas necesarias dirigidas a mantener la trazabilidad de las acciones que tienen como resultado la resolución de incidencias.

Oferta	Puntuación	Justificación
BETA GROUP SERVICES,S.A.S. SUCURSAL EN ESPAÑA	3,5	Propuesta de gestión de incidencias **estándar, sin profundizar** en las acciones y procesos a realizar. Incluye la implementación de pruebas automatizadas sobre componentes críticos y la redefinición de umbrales de alertas internas.
IZERTIS SA	2	Propuesta de gestión de incidencias tipo **muy estándar** y **sin detallar** las acciones y procedimientos a realizar, más allá de una breve mención del flujo.
LAUDE CANARIAS, SOCIEDAD LIMITADA	4	Propuesta **genérica**, **sin profundizar** en las acciones y procedimientos a realizar. Presenta un proceso estándar de cinco fases para la **resolución de problemas**, incluyendo elementos de valor en algunas de ellas. Contempla protocolos específicos para mejorar la percepción del usuario e indicadores de control.
NTT DATA SPAIN SL	8,5	La propuesta es **muy buena**. Presenta procedimientos detallados para la **gestión de incidencias**, **gestión de problemas** y **gestión de riesgos**. Para cada uno de los procedimientos detalla las tareas a realizar en cada una de las fases del flujo de gestión correspondiente, perfiles involucrados y entregables generados. Incorpora además numerosas medidas de mejora destinadas a optimizar los niveles de satisfacción del servicio que son muy bien valoradas.
TICSMART SL	7	La propuesta es **buena** y describe con detalle las acciones previstas para los procedimientos de **gestión de incidencias** y **gestión de problemas**. Además, incluye un análisis de los distintos tipos de incidencias que se pueden presentar, en función del componente afectado, y cómo abordarlas. En cada una de las fases ITIL propone actividades específicas, perfiles implicados y acciones orientadas a la mejora de la percepción del usuario final. Incluye una propuesta detallada de las métricas e indicadores clave de rendimiento que es bien valorada.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad 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	MONICA AMADORA MARTIN PEREZ	04/06/2025
	FRANCISCO JAVIER CARO GALLARDO	
VERIFICACIÓN		PÁG. 6/8

3. Propuesta de planes de evolución para el servicio (5%): Se valorarán las propuestas que aporten soluciones que posibiliten una evolución del servicio en tiempo y calidad de la actuación, la generalización de las soluciones técnicas sobre causa – origen (problemas) y cualesquiera otras que mejoren la percepción del usuario final.

Oferta	Puntuación	Justificación
BETA GROUP SERVICES,S.A.S. SUCURSAL EN ESPAÑA	4	Las mejoras propuestas son, en general, **correctas**, aunque **muy estándar**. Incluye propuestas técnicas y mejora continua basada en gestión del conocimiento en procesamiento de los tickets de soporte, monitoring con herramienta de Looker Studio y cuadro de mando con indicadores clave del proyecto y plan de contingencia con re-intentos.
IZERTIS SA	1	No realiza **ninguna propuesta que aporte valor**.
LAUDE CANARIAS, SOCIEDAD LIMITADA	2	La propuesta presenta un **nivel de desarrollo insuficiente** y las mejoras incluidas **no aportan valor**. Hace referencia a pruebas automatizadas de integridad y lógica de negocio, y menciona la idea de integración continua y contenerización, aunque no profundiza mucho en cómo abordarlas. Propone un asistente virtual tipo chatbot, que para el tipo de plataforma que es y el público objetivo no es pertinente.
NTT DATA SPAIN SL	9	Presenta un conjunto **muy amplio** de propuestas, **muy acertadas y bien detalladas**, que son valoradas muy positivamente. Incluye iniciativas de distintos ámbitos (técnico, funcional y operativo), que pueden impactar de forma significativa en la evolución del servicio en tiempo y calidad. ** ******** ** ********* ** *** ** ******* * ********* ** ***** ** *** **** ** ********** *** ** ********** ** **** ************ *************** * ********* ***** ********** ** ********** **** * ********** ** ********** ********* ****** ** * ********** **********
TICSMART SL	6	Las propuestas presentadas son, en términos generales, **acertadas**. Se plantean mejoras en distintos ámbitos mediante soluciones bien enfocadas, si bien la mayoría son propuestas técnicas. También se hace propuesta de reutilización de soluciones y mejora de experiencia de usuario, aunque estas últimas quizás son propuestas algo más estándar.

Es copia auténtica de documento electrónico

5 RESUMEN DE PUNTUACIONES

Agrupamos a continuación los valores de puntuación obtenidos, sus productos por el peso de cada criterio y la suma final de evaluación.

ORDEN	CRITERIOS	PESO	BETA GROUP		IZERTIS		LAUDE CANARIAS		NTT DATA		TICSMART	
			Puntuación	**Ponderado**	Puntuación	**Ponderado**	Puntuación	**Ponderado**	Puntuación	**Ponderado**	Puntuación	**Ponderado**
1	Enfoque funcional y técnico, de acuerdo con lo previsto en el PPT	35,00%	5,5	**19,25**	3	**10,5**	5	**17,5**	9,5	**33,25**	5,5	19,25
2	Procedimientos detallados para la gestión de las incidencias	5,00%	3,5	**1,75**	2	**1**	4	**2**	8,5	**4,25**	7	3,5
3	Propuesta de planes de evolución para el servicio	5,00%	4	**2**	1	**0,5**	2	**1**	9	**4,5**	6	3
TOTAL PUNTOS (Sobre 45)			**23**		**12**		**20,5**		**42**		**25,75**	

En Sevilla, a fecha de firma electrónica

Técnico del Servicio de Sistemas de Digitales de Educación

Gabinete Estratégico de Digitales de Educación

Firmado:

Dª Mónica Martín Pérez

Firmado:

D. Francisco Javier Caro Gallardo

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad 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	MONICA AMADORA MARTIN PEREZ	04/06/2025
	FRANCISCO JAVIER CARO GALLARDO	
VERIFICACIÓN		PÁG. 8/8