CONTRATO BASADO DE SERVICIOS DE OFICINA DE GOBIERNO Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS Y SERVICIOS TIC EN LAS ÁREAS COMPETENCIALES DE: PRESIDENCIA, INTERIOR, TURISMO, DEPORTES, CULTURA, JUSTICIA JUVENIL Y ASISTENCIA A VÍCTIMAS, COOPERACIÓN ECONÓMICA Y COORDINACIÓN CON LAS CORPORACIONES LOCALES

encuadrado en el Lote-2 del Acuerdo Marco de servicios de Consultoría, Oficina de gobierno y seguimiento de proyectos y servicios en materia de Tecnologías de la Información y la Comunicación (Exp: CONTR/2022/1243819)

Expediente BAM: CONTR 2025 242640

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

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 1/81

Índice

1. Introducción..... 3
2. Metodología de evaluación..... 3
3. Recepción de las ofertas..... 4
4. Criterios de Valoración..... 5
5. Evaluación..... 7
ANEXO-1: CUADRO RESUMEN DE VALORACIONES..... 9
ANEXO-2: JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR.....10
ALTEN..... 10
ATECH..... 17
BABEL..... 27
LA UTE..... 35
INDRA..... 45
INETUM..... 53
OESIA..... 59
SOLTEL..... 66
T-SYSTEMS..... 73

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 2/81	

1. Introducción

El presente documento corresponde al informe de valoración de las ofertas presentadas al procedimiento abierto "CONTRATO BASADO DE SERVICIOS DE OFICINA DE GOBIERNO Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS Y SERVICIOS TIC EN LAS ÁREAS COMPETENCIALES DE : PRESIDENCIA, INTERIOR, TURISMO, DEPORTES, CULTURA, JUSTICIA JUVENIL Y ASISTENCIA A VÍCTIMAS, COOPERACIÓN ECONÓMICA Y COORDINACIÓN CON LAS CORPORACIONES LOCALES." (**Expediente BAM: CONTR 2025 292640**), encuadrado en el lote 2 del Acuerdo Marco de servicios de Consultoría, Oficina de gobierno y seguimiento de proyectos y servicios en materia de Tecnologías de la Información y la Comunicación (EXP: CONTR 2022/1243819).

El informe ha sido elaborado por el grupo de trabajo de la Subdirección de Sistemas Sectoriales de la Agencia Digital de Andalucía siguiente:

- Antonio Cabello Bastida. Servicio de Sistemas de Información Sectoriales.
- Juan Francisco Fernández Ramos. Servicio de Sistemas de Información Sectoriales.
- Francisco Javier García de Quirós García. Servicio de Sistemas de Información Sectoriales.
- David Calabria Otero. Servicio de Sistemas de Información Sectoriales.
- Antonio Heredia Rizo, Gabinete Estratégico.
- Francisco Javier Manzano Moñino. Gabinete Estratégico.
- Sergio Muñoz González. Departamento Técnico.
- Alberto Manuel Plaza Pérez. Gabinete Estratégico.
- Juan Carlos Rubio Pineda, Asesor Técnico.
- Alfredo Villegas Barras. Consejería Técnica.

2. Metodología de evaluación

Para el análisis y evaluación del Sobre 1 del presente contrato se ha seguido el proceso:

- 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).
- Verificación de la no inclusión en las ofertas de información relativa a los criterios valorables mediante fórmulas, correspondiente al sobre número 2.
- Lectura personal de las ofertas por parte de los integrantes del grupo de trabajo.
- Análisis conjunto de las ofertas por parte del grupo de trabajo.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 3/81

- Evaluación y puntuación de las ofertas utilizando los criterios de adjudicación valorados mediante juicio de valor, siendo todas las puntuaciones acordadas de mutuo acuerdo por parte del grupo de trabajo.
- Elaboración del Informe de valoración y firma por todos los integrantes del grupo de trabajo.

3. Recepción de las ofertas

Todas las empresas adjudicatarias del lote 2 del Acuerdo Marco fueron invitadas a participar en el presente contrato basado.

De ellas, han presentado oferta objeto de valoración a este contrato basado:

1. ALTEN SOLUCIONES PRODUCTOS AUDITORIA E INGENIERIA S.A.U. (en adelante ALTEN)
2. ATECH ADVANCED SOLUTIONS, S.A. (en adelante ATECH)
3. BABEL SISTEMAS DE INFORMAC. SLU SAU (en adelante BABEL)
4. UTE EY TRANSF. SERV. DE CONSULTORÍA SL CONSULTORÍA ESTRATÉGICA DE NEGOCIO INFORMATION TECHNOLOGIES, S.L (en adelante La UTE)
5. INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN S.L.U. (en adelante INDRA)
6. INETUM ESPAÑA SA (en adelante INETUM)
7. OESIA NETWORKS SL (en adelante OESIA)
8. SOLTEL IT SOLUTIONS SOCIEDAD LIMITADA (en adelante SOLTEL)
9. T-SYSTEMS ITC IBERIA SA (en adelante T-SYSTEMS)

De las empresas invitadas a participar, las que han contestado declinando presentar oferta, son:

- DELOITTE CONSULTING SL
- KPMG ASESORES SL
- NTT DATA SPAIN SL
- SOPRA STERIA ESPAÑA SAU

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 4/81	

De las empresas invitadas a participar, las que no han contestado a la invitación en ningún sentido, son:

- PRICEWATERHOUSECOOPERS ASESORES DE NEGOCIOS SL
- SEIDOR CONSULTING SL

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 constata que las ofertas presentadas cumplen con los requisitos establecidos en el apartado ANEXO III, "DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR" de la Carta de Invitación.

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, descrito en la Memoria del BAM:

Puntuación	Descripción
Se trata insuficientemente: $0 \leq x \leq 2{,}5$ ***x : puntuación no normalizada (de 0 a 10) del criterio***	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: $2{,}5 < x \leq 5{,}0$	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: $5 < x \leq 7{,}5$	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 alineada 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:	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 ali-

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 5/81

7,5 < x	neado 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.

Las puntuaciones de cada subcriterio vienen definidas en un rango de 0-10 puntos, y posteriormente son normalizadas en aplicación de los pesos que figuran en la tabla de criterios descrita en ANEXO I de la Memoria, y en el apartado correspondiente de la Carta de Invitación, lo cual darán la puntuación definitiva.

Para la valoración del criterio de juicio de valor establecido en este contrato basado se han analizado los siguientes elementos:

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:

- Modelo organizativo, coordinación, y modelo de relación para proporcionar el servicio
- Estructura de áreas de trabajo y definición de líneas de servicios.
- Enfoque del escalado de peticiones y estrategias o mecanismos de priorización de asuntos
- Gestión de la capacidad del servicio
- Modelo de coordinación y gestión de proyectos relacionados con otras áreas competenciales
- Modelo de estimación general 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:

- Organización, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo
- Metodología de trabajo, Plan de proyecto propuesto, planificación del proyecto (faseado, hitos, plazos, cronograma, tareas, roles que intervienen, entradas-salidas, entregables, etc)
- Gestión de la demanda
- Gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad

1.3.- Catalogo 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:

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 6/81

- Completitud del catálogo (servicios tipo PMO + servicios SOA + servicios transversales)
- Calidad de los servicios (detalle/descripción, mejoras de prestación, etc)
- Modelo de prestación de los servicios
- Modelo de estimación del coste de los servicios

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 y mecanismos de transferencia
- Modelo de Gestión del Conocimiento y herramientas a emplear
- 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	INDRA	41,80
2	SOLTEL	39,75
3	UTE	38,70
4	ATECH	38,20
5	OESIA	36,75
6	INETUM	35,60
7	T-SYSTEMS	35,55
8	BABEL	35,10
9	ALTEN	35,00

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 7/81	

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 en el criterio de juicio de valor establecido.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 8/81	

Es copia auténtica de documento electrónico

ANEXO-1: CUADRO RESUMEN DE VALORACIONES

Expediente BAM CONTR 2025 242640

SERVICIOS DE OFICINA DE GOBIERNO Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS Y SERVICIOS TIC EN LAS ÁREAS COMPETENCIALES DE : PRESIDENCIA, INTERIOR, TURISMO, DEPORTES, CULTURA, JUSTICIA JUVENIL Y ASISTENCIA A VÍCTIMAS, COOPERACIÓN ECONÓMICA Y COORDINACIÓN CON LAS CORPORACIONES LOCALES

encuadrado en el lote 2 del Acuerdo Marco de servicios de Consultoría, Oficina de gobierno y seguimiento de proyectos y servicios en materia de Tecnologías de la Información y la Comunicación (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%)

			ALTEN		ATECH		BABEL		UTE		INDRA		INETUM		OESIA		SOLTEL		T-SYSTEMS	
Criterio	**Descripción del criterio**	**PESO (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**	**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**	**12,00**	7,00	8,40	8,00	9,60	6,50	7,80	7,50	9,00	8,50	10,20	7,50	9,00	7,50	9,00	8,00	9,60	7,00	8,40
1.2	**Metodología de desarrollo de los trabajos**	**12,00**	7,00	8,40	7,50	9,00	7,00	8,40	7,50	9,00	8,50	10,20	7,00	8,40	7,50	9,00	8,00	9,60	7,00	8,40
1.3	**Catálogo de Servicios**	**14,00**	7,50	10,50	8,50	11,90	8,00	11,20	8,50	11,90	9,00	12,60	7,50	10,50	7,50	10,50	8,00	11,20	7,50	10,50
1.4	**Transferencia de conocimiento**	**11,00**	7,00	7,70	7,00	7,70	7,00	7,70	8,00	8,80	8,00	8,80	7,00	7,70	7,50	8,25	8,50	9,35	7,50	8,25
	TOTALES...	**49,00**		**35,00**		**38,20**		**35,10**		**38,70**		**41,80**		**35,60**		**36,75**		**39,75**		**35,55**

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
SERGIO MUÑOZ GONZALEZ
JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS
FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA
ALFREDO VILLEGAS BARRAS
ANTONIO HEREDIA RIZO
ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ
FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO
JUAN CARLOS RUBIO PINEDA
DAVID CALABRIA OTERO
ANTONIO CABELLO BASTIDA
25/06/2025
VERIFICACIÓN
Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT
PÁG. 9/81

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

ALTEN

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

- **Puntuación de 0 a 10: 7,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 8,40 puntos.**

ALTEN propone de forma NOTABLE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

- El modelo de oficina de gobierno y seguimiento de proyectos y servicios TIC que incluye un Modelo de Coordinación de la Oficina Técnica, con gran detalle en la descripción de comités, periodicidad y procedimientos de control de calidad
- El procedimiento de Rechazo de Trabajos realizado y Controles de Calidad el cual servirá desde el inicio del servicio para minimizar los problemas con otros proveedores y mejorar la relación
- El modelo de gestión de la capacidad del servicio, bien estructurado en fases y con mecanismos robustos de redistribución de la carga de trabajo con el objetivo de mitigar y eliminar cuellos de botella en la entrega de servicios

DETALLE

Modelo organizativo, coordinación, y modelo de relación para proporcionar el servicio

ALTEN propone un Equipo de Coordinación responsable de orquestar el servicio de forma global, constituido por el Gerente de Cuentas y el Director de la OTP (Oficina Técnica de Proyecto). Demuestra gran conocimiento de las tareas a ejecutar por experiencia en contratos similares en el ámbito de la ADA.

La OTP usa un modelo de gestión que busca resultados claros, con medición constante del progreso en base a indicadores clave (KPIs).

ALTEN propone combinar varias metodologías: Agile; buenas prácticas de ITIL; enfoque tradicional de cascada; etc.

En su modelo de organización del equipo de trabajo, cada tarea tiene roles y responsabilidades muy claros y cuentan con equipos especializados en cada área del servicio.

El modelo de gobernanza y colaboración viene definido por una estructura de comités y reuniones regulares de seguimiento y evaluación del trabajo, con fórmulas de integración con las herramientas TEO, NAOS para garantizar el seguimiento de los procesos y actividades.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 10/81

El modelo de relación está bien definido, identificando los actores clave: un Equipo de Coordinación (ALTEN) y la Subdirección de Sistemas Sectoriales de la ADA encargados de organizar el proyecto de forma global; y las áreas de negocio sectoriales como responsables de recoger las necesidades y analizar qué se requiere. Plantean la necesidad de coordinación con otros equipos clave: la Subdirección de Operación y Sistemas de la ADA, la Oficina Técnica de Calidad, las Software Factory involucradas, y otras.

La estructura de gestión se divide en tres niveles para asegurar el control de calidad en todo momento:

- Estratégico: un Comité de Dirección asume la supervisión de todos los proyectos y asegura su alineación con los objetivos y decide la priorización de recursos.
- Táctico: mediante aplicación de metodologías ágiles para que los equipos trabajen en ciclos cortos ("sprints") y puedan adaptarse rápidamente a los cambios, facilitando la coordinación.
- Operativo: mantenimiento de una gestión de la comunicación constante para que todo fluya.

Se ha valorado como positivo en este apartado la propuesta de ALTEN para la implementación de un procedimiento de "Rechazo de trabajos realizados y controles de calidad" que permitirá asegurar que todos los trabajos realizados por la Oficina Técnica cumplan con los estándares de calidad acordados con la ADA. Este proceso busca obtener un doble objetivo: garantizar la Calidad del Servicio asegurando que todos los trabajos realizados cumplan con los requisitos especificados y los controles de calidad acordados con la ADA, y permitir la corrección oportuna para facilitar la detección temprana y corrección de errores o deficiencias en los trabajos realizados.

Se echa en falta una cierta personalización del modelo organizativo, al negocio sectorial específico al que se dirige este Basado, en este caso, las competencias en materia de Presidencia, Interior, Turismo, Cultura, Justicia juvenil, entre otras.

Estructura de áreas de trabajo y definición de líneas de servicios

ALTEN estructura sus servicios de forma clara y funcional en tres áreas principales para gestionar los proyectos de la ADA de manera eficiente:

- Oficina de Gestión de Proyectos (PMO): se encarga de la planificación, gestión y control de los proyectos. Asegura que se sigan las metodologías correctas, supervisa el progreso, maneja riesgos y recursos, y garantiza la calidad. Además, sirve como punto de contacto central entre proveedores, clientes internos y directivos.
- Arquitectura Orientada a Servicios (SOA): este servicio gestiona la interoperabilidad de los sistemas de la ADA, asegurando que se integren eficientemente. Promueve la reutilización de componentes y la escalabilidad. Los servicios de SOA se integran con la Plataforma NEXO.
- Servicios Transversales: ofrecen soporte adicional a todas las áreas. Incluyen gestión de calidad, asesoramiento estratégico, soporte avanzado y optimización de procesos.

Si bien quedan recogidos los servicios solicitados y se describen adecuadamente, no se recoge de manera detallada la forma en la que estos serán prestados. Indica qué actividades se llevarán a cabo para prestar cada servicio, pero no recoge un flujo de trabajo o un marco detallado que define qué actividades se llevarán a cabo en función de la tipología o dimensión del proyecto.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 11/81

Aporta valor recogiendo el servicio de Gestión de Hitos del Proyecto, si bien podría considerarse incluido en el servicio DSP.

Se echa en falta una cierta personalización del modelo organizativo, al negocio sectorial específico al que se dirige este Basado.

Escalado de peticiones y estrategias o mecanismos de priorización de asuntos

ALTEN propone un sistema de priorización que clasifica las peticiones según su impacto y urgencia. Un Comité de Priorización se reúne regularmente para ajustar la asignación de recursos. El modelo incluye fórmulas de flexibilidad y criterios claros para evaluar las solicitudes.

Gestión de la capacidad del servicio

ALTEN propone un modelo de gestión de la capacidad algo generalista, basado en el marco ITIL v4, estructurado en varias fases:

- Evaluación Inicial de la Capacidad: determinación de la capacidad actual de los recursos.
- Planificación de la Capacidad: establecimiento de líneas base mensuales y umbrales de capacidad para la optimización de recursos.
- Implementación de la Línea Base: dimensionamiento del equipo de trabajo y alineación estratégica con la ADA.
- Gestión de la Capacidad de Esfuerzo: optimización de la carga de trabajo y asignación de recursos.
- Planificación Detallada: desarrollo de planes operativos específicos para la gestión de la capacidad.

Adicionalmente, ALTEN implementa un análisis periódico de recursos (humanos y tecnológicos) para asegurar un ajuste dinámico entre la oferta de servicios y la demanda operativa. Este enfoque se complementa con la integración de sistemas de monitorización proactiva que permiten la previsión de futuras necesidades y la prevención de sobrecargas del sistema.

Finalmente, se establecen mecanismos robustos de redistribución de la carga de trabajo con el objetivo de mitigar y eliminar cuellos de botella en la entrega de servicios.

Modelo de estimación del coste de los servicios

Se propone un modelo de estimación basado en hitos y entregables, asegurando una trazabilidad en la facturación de los servicios. Se plantean herramientas para realizar el seguimiento financiero y optimizar la planificación de costes.

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

- **Puntuación de 0 a 10: 7,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 8,40 puntos.**

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 12/81

ALTEN propone de forma NOTABLE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

- El marco de gobernanza y asignación de responsabilidades propuesto, sólido y bien definido.
- La metodología de gestión de proyectos híbrida propuesta, orientada a integrar las fortalezas de los modelos Agile, ITIL v4, o Waterfall (Cascada)
- La Arquitectura Orientada a Servicios (SOA) y Gobernanza de la Interoperabilidad bien estructurada, con un enfoque primordial en la interoperabilidad y la reutilización de componentes. Se valora la propuesta de integración con la Plataforma NEXO
- Los mecanismos de supervisión continua para garantizar el rendimiento y el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLA) de los servicios

DETALLE

Organización, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo

ALTEN presenta una definición adecuada de los perfiles con funciones, diferenciando por líneas de servicios, tareas y responsabilidades: Director/Coordinador (DC), Gestor de Proyectos (GP); Analista de negocio (AN); Arquitecto de sistemas (AQ); Consultor Digital (CD). Incluyen un perfil adicional no requerido en MJ de Desarrollador (DE) para trabajos de apoyo en tareas técnicas y operativas y pequeños desarrollos.

Presenta una matriz de Roles y Responsabilidades aunque no es formato RACI, adecuada.

Presentan varias propuestas de flexibilidad del equipo de trabajo y sustituciones: lo citan expresamente en el enfoque del escalado y priorización de asuntos.

Metodología de trabajo, Plan de Proyecto y planificación

ALTEN propone una metodología híbrida por capas (agile para desarrollo y evolución de servicios favoreciendo desarrollo iterativo; ITIL para la gestión de los servicios, de la capacidad y de la mejora continua; PMP/Waterfall para gestión estratégica). Garantiza entrega continua de valor, gestión eficiente de cambios y optimización de servicios.

El Plan de proyecto está bien faseado: Fase Asunción (Planificación+Adquisición): 1 Mes; Fase Asunción: 23M; Fase Prestación: 1M Transferencia solapada a la Prestación. Cronogramas detallados y entregables de cada fase.

La propuesta de herramientas de servicio bien planteada desde el contexto actual de los organismos alcance de la OTP; también proponen adaptarse a otras que estén establecidas en la ADA, aunque se echa en falta una cierta personalización del marco metodológico propuesto al entorno tecnológico del negocio sectorial específico al que se dirige este Basado, en este caso, las competencias en materia de materia de Presidencia, Interior, Turismo, Cultura, Justicia juvenil, y otras.

Gestión de la demanda

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 13/81

ALTEN propone un modelo algo básico de gestión de la demanda basado en ITIL como marco para la gestión de la demanda, lo que garantiza alineación con estándares internacionales. Establecen mecanismos de categorización y priorización de solicitudes para optimizar la asignación de recursos y plantean herramientas para la trazabilidad de solicitudes y la gestión del ciclo de vida de los servicios.

Gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad

ALTEN plantea los servicios de arquitectura SOA de manera adecuada, 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: 7,5 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 10,50 puntos.**

ALTEN propone de forma NOTABLE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

- Alto nivel de detalle y descripción de los servicios del catálogo
- Catálogo de servicios bien estructurado, cubriendo tanto los servicios requeridos como adicionales de valor añadido.
- Los servicios se presentan de forma alineada con las necesidades de la ADA, asegurando coherencia con los objetivos estratégicos del contrato.
- El modelo de prestación está bien definido, con fases claras y herramientas de apoyo para su implementación.
- La propuesta de integración de mecanismos de control de calidad, garantizando la supervisión del cumplimiento de los servicios.

DETALLE

Completitud del catálogo

ALTEN oferta un catálogo de servicios que incluye un total de 21 servicios dentro de los tipos PMO, SOA, y Trasversales, y 10 servicios adicionales que aportan un valor significativo, como la gobernanza de proyectos, gestión del conocimiento y cuadros de mando.

Todos los servicios aparecen con una descripción clara de sus objetivos y su contribución a la operativa de la ADA.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 14/81

Calidad de los servicios
La propuesta de ALTEN detalla exhaustivamente todos los servicios en su catálogo, incluyendo características, condiciones, entradas/salidas, actividades, dimensionamiento y estimación de costes. Se incorporan mejoras como la estandarización de procesos y el soporte avanzado para optimizar la eficiencia. La gestión de calidad se integra plenamente, con auditorías y controles que aseguran el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).

Modelo de Prestación de Servicios
ALTEN presenta un modelo de prestación estructurado y con fases de implementación claras, que asegura una coordinación eficiente entre los distintos servicios. Se especifican las herramientas tecnológicas que facilitarán la gestión operativa y la trazabilidad, reforzando la claridad y organización del proceso de entrega del servicio.

Modelo de estimación del coste de los servicios

ALTEN presenta un modelo de estimación básico, no haciendo referencia a que perfiles actúan en cada servicio, presenta en todos la misma fórmula horas hombre por perfil. El modelo está basado en hitos y entregables, garantizando un control adecuado de la facturación.

ALTEN propone herramientas para la monitorización de costes y optimización de la planificación económica. Así mismo, incluyen modelos de trazabilidad que aseguran la transparencia en la asignación de recursos financieros.

1.4. Transferencia de conocimiento. Puntuación máxima 11 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 7,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 7,70 puntos.**

ALTEN propone de forma NOTABLE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

- Plan de Arranque bien descrito, recogiendo las fases, procesos de transferencia, e hitos de forma clara y completa.
- Propuesta de herramientas digitales de documentación como Alfresco, TEO, NAOS, Kanban, etc, orientadas a facilitar la trazabilidad y transferencia del conocimiento.
- Estrategias de capacitación bien implementadas, con sesiones de shadowing y formación estructurada.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 15/81	

DETALLE

Puesta en marcha del servicio

ALTEN propone un Plan de Arranque bien estructurado y detallado de cuatro semanas. Incluye dos subfases clave: "Visualización y adquisición de conocimiento" y "Toma de Control". Este plan abarca hitos, tareas, entregables, e incorpora una gestión de riesgos desde el inicio. Para una transición fluida, se plantean sesiones de shadowing (observación directa e inversa).

Plan de Devolución del servicio y mecanismos de transferencia

El plan de devolución de ALTEN está estructurado en 4 subfases, una por cada tipo de servicios (PMO, SOA, Transversales, y Adicionales), detallado recogiendo hitos, tareas, entregables. La fase de transferencia se propone por 1 mes, solapada a la de Prestación. La fase de preparación y transferencia tiene una duración estimada de cuatro semanas.

El cronograma propuesto se divide por tipo de servicio (PMO, SOA, Transversales, Adicionales) e incluye hitos, tareas y entregables. La fase de transferencia se propone en paralelo al final de la prestación para asegurar la continuidad del servicio. Se establecen protocolos para la documentación y actualización de procedimientos, y se garantiza una coordinación constante con la ADA y el nuevo proveedor para una transición sin interrupciones.

Modelo de Gestión del Conocimiento y herramientas a emplear

ALTEN enfatiza un modelo de gestión del conocimiento centrado en la formación continua. Proponen una biblioteca de recursos (documentos, guías, wikis, videos) alojada en plataformas como Alfresco.

En varios puntos de la oferta se especifica que los activos de conocimiento se publicarán en plataformas accesibles como Alfresco, y se organizarán talleres y sesiones de formación para capacitar a los equipos técnicos y gestores de proyectos en su uso.

Se echa en falta una cierta personalización del modelo de gestión del conocimiento propuesto, al negocio sectorial específico al que se dirige este Basado.

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. Se limita a enumerar actividades para asegurar una correcta gestión del conocimiento.

El modelo de control de calidad y mejora continua propuesto también resulta algo básico, limitado a aplicar el ciclo de mejora continua PDCA y una medición del servicio a través una serie de actividades que ya han sido descritas a lo largo de la oferta.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 16/81	

ATECH

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

- **Puntuación de 0 a 10: 8,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 9,60 puntos.**

ATECH propone de forma SOBRESALIENTE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

- Estructura organizativa clara y modular, con una definición precisa de las áreas y roles participantes en la OTP
- El Modelo de relación con la ADA aparece bien descrito, basado en tres niveles de comités, estratégicos, tácticos y operativos, para garantizar la supervisión del servicio
- Una sólida propuesta de mecanismos de escalado y gestión de la demanda basados en la definición de umbrales de alerta temprana para prever y gestionar las sobrecargas
- Destacable el detalle y contenido de la Línea de servicio dedicada a la gestión de riesgos y problemas

DETALLE

Modelo organizativo, coordinación y modelo de relación para proporcionar el servicio

El modelo de relación y coordinación está basado en diferentes comités en tres niveles:

- Estratégico: Comité de dirección (ADA-ATECH)
- Táctico: incluyendo el comité de seguimiento y control (ADA-ATECH-Proveedor de desarrollo) con periodicidad mensual, y el de certificación de costes (ADA-ATECH), con periodicidad bimestral.
- Operativo: con diferentes comités a demanda (coordinación técnica, reuniones operativas,…) alguno de los cuales ya incluirían a los responsables funcionales de las áreas de negocio de la Consejería.

En todos los casos se detalla extensamente sus cometidos, participantes, periodicidad, entregables,…

Se detallan ampliamente los informes de seguimiento y control del servicio (tanto los de seguimiento estratégico como los de seguimiento operativo, del ANS, o de proyectos individuales), y se presta particular atención a la monitorización estratégica utilizando cuadros de mando de Tableau, tanto dashboards ejecutivos y operativos, como también predictivos. Para cada KPI se describe su método de medición y su fuente de datos.

También se detalla un modelo de participación en el que se incluyen las funciones tanto de la Oficina Técnica, como del personal de la Consejería, el Equipo de desarrollo, y otros actores intervinientes como la Oficina de Calidad, la Atención a Usuario y el Equipo de Operaciones.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 17/81	

Estructura de áreas de trabajo y definición de líneas de servicios

El modelo de prestación del servicio que se propone está está centrado en las buenas prácticas habituales (ITIL v4, DevSecOps,…) y en el concepto de "Bimodalidad TI", en el que las funciones y tareas asignadas a la OTP puedan variar a lo largo del ciclo de vida del servicio según la ADA necesite o determine, y que se basa en tener tanto gestión Agile, como gestión tradicional con un enfoque en cascada, pudiendo optar por uno o por otro según el proyecto.

Se propone también un modelo de gestión RUN & CHANGE que básicamente agruparía los servicios en dos grandes líneas:

- Run the business para aquellos servicios del catálogo orientados a gestionar tanto el mantenimiento recurrente como los evolutivos, pero también la gestión del cambio, la dirección y seguimiento de proyectos, etc.
- Change de business para los servicios transversales orientados a la mejora continua y la transformación digital, servicios arquitectura SOA, de Consultoría, etc.

ATECH describe de manera detallada las diferentes líneas de servicio y principales procesos, entre ellos, "Modelo de Gestión de la Calidad", "Modelo de Gestión, Seguimiento y Reporte del servicio", "Modelo de Gestión de Cambios", "Modelo de Gestión del Conocimiento". Cabe destacar que se desarrolla y detalla bastante la línea de servicio dedicada a la "Gestión de riesgos y problemas".

Escalado de peticiones y estrategias o mecanismos de priorización de asuntos

El enfoque de escalado y priorización de asuntos de ATECH se basa en un mecanismo de asignación de prioridades dependientes del "impacto" y de la "urgencia" (multiplicando ambos valores asignados). Aunque se mencionan los factores que intervienen (criticidad para los plazos del proyecto, la alineación con los objetivos estratégicos, los recursos necesarios, etc) no se llegan a definir de manera precisa que es el impacto y que es la urgencia, o cómo se determina el nivel de cada uno.

Aún así se describe adecuadamente el proceso de escalado desde el nivel operativo (o nivel 1: si le asunto pueden ser resueltos directamente por el equipo técnico o por los Gestores de Proyecto) al nivel 2 (cuando el asunto requiere la intervención del Gestor de Proyecto o de responsables de otras áreas) y de aquí al nivel 3 (cuando el asunto ya requiere la intervención de la Dirección de la Oficina Técnica por tener que tomarse decisiones estratégicas).

Además se contemplan medidas de flexibilidad para garantizar la adaptación a imprevistos o situaciones más complejas, aunque sólo se mencionan, no se desarrollan (por ejemplo distinguir por área o especialidad, o por la gravedad del asunto, por valor del riesgo.

Especialmente bien descritos los flujos de trabajo para las peticiones de servicio, tanto aquellas planificadas con valoración previa, como las planificadas sin valoración previa.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 18/81

Gestión de la capacidad del servicio

ATECH propone la gestión de la capacidad estableciendo varios niveles de priorización que ayuden a resolver conflictos de prioridad, a partir de 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.

La medición de la carga de trabajo y capacidad del equipo se realizará mediante Horas-Base equivalentes.

Contemplan de forma muy acertada la definición de umbrales de alerta temprana para prever posibles sobrecargas o infrautilización de recursos en el servicio y la opción de disponer de recursos de soporte dinámico que puedan activarse en función de las variaciones en la carga de trabajo.

El contexto de la mejora de la satisfacción y retención del talento, ATECH propone realizar una evaluación detallada de las necesidades específicas de personal y habilidades, y en base a eso, evaluaciones periódicas de clima laboral y se establecerá un plan de desarrollo profesional con formación continua y certificaciones alineadas a la evolución del servicio.

Se plantea un desborde de la capacidad hasta un 150% del importe mensual medio previsto (todo el volumen de carga de trabajo se mide en Horas-Base equivalentes), así que no se distingue por perfiles, sino por importe global aplicando la tarifa base. También se contempla la anticipación de picos de demanda (para que la demanda no planificada no impacte en la planificada), aunque no se detalla demasiado cómo se concretaría esto.

Modelo de estimación del coste de los servicios

ATECH propone cuatro métodos de estimación:

- Por analogía, comparando con proyectos similares.
- Por juicio de expertos, en base a la experiencia de personas con conocimientos funcionales y técnicos.
- Por estimación de 3 puntos (optimista, pesimista y probable)
- Por métricas de servicio, utilizando KPI's y otras métricas cuantificables para predecir el esfuerzos.

Se describen todos ellos y se justifican las ventajas y desventajas de cada uno, si bien, aunque se detalla el proceso de estimación (desde la identificación de la petición hasta el ajuste y mejora continua), no se detalla en realidad el mecanismo de cálculo (cómo se establece la complejidad o el volumen de la petición o que coeficientes de ponderación se usarían), pues este detalle aparece en las ficha de cada servicio del catálogo.

ATECH propone que cualquier ajuste en la estimación requerirá aprobación de la Dirección antes de su ejecución. Por otro lado también se comprometen a "apoyar" a la ADA configurando la herramienta de gestión de peticiones y del servicio (JIRA/Redmine) para incluir campos que recojan "algunos" de los métodos de estimaciones propuestos.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 19/81	

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

- **Puntuación de 0 a 10: 7,5 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 9,00 puntos.**

ATECH propone de forma NOTABLE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

- El apoyo adicional de los Centros de Excelencia de ATECH a diferentes tareas y actividades de los equipos de trabajo.
- Estructura organizativa bien definida, con roles diferenciados y mecanismos de sustitución.
- Metodología híbrida de desarrollo combinando enfoques Agile, ITIL y Waterfall para una gestión flexible y estructurada.
- La propuesta de uso de una IA Generativa en el proyecto, dedicada a desarrollar casos de uso para reducir la carga de trabajo administrativo.
- Gestión de la demanda alineada con ITIL v4, asegurando la trazabilidad de incidentes y peticiones.

DETALLE

Organización, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo

Se distingue entre el perfil del Gestor del Contrato, y el de Gestor del Proyecto (GP según los roles definidos en el BAM) para coordinar y planificar el servicio. Los consultores digitales actúan realmente como gestores de cada uno de los proyectos que lleva la oficina (pero es lo que se pedía en el Basado), además de ejercer labores de asesoramiento y guía (transformación digital, soluciones, ecosistema,…).

En cualquier caso las tareas y funciones de cada perfil están muy bien detalladas, incluyendo una matriz RACI que cruza cada servicio del catálogo con los perfiles del equipo de trabajo y miembros de la ADA.

Se menciona que para determinadas labores, se contará con el apoyo de perfiles especializados procedentes de los llamados “Centros de Excelencia” (en la mayoría de los casos se trata de labores de consultoría en determinadas áreas, pero en este apartado no se detalla ni se desarrolla cual es el alcance de este compromiso).

Metodología de trabajo, Plan de proyecto y planificación

Aunque en la oferta se incluyen dentro de un mismo apartado la Metodología y el Plan de Proyecto (y no en un apartado específico de Planificación) se propone un Plan de Proyecto con las fases esperables, todas ellas correctamente descritas:

- Puesta en marcha (medio mes de duración, previo al arranque efectivo de la prestación del servicio. Esta corta duración se justifica en la oferta por el conocimiento y la experiencia que ya tienen en la Consejería)

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 20/81

- Prestación del servicio (22 meses de duración)
- Devolución y continuidad (en principio mes y medio de duración, solapado con la prestación del servicio, aunque proponen flexibilidad para reducirla hasta en dos semanas)
- Garantía (12 meses de duración. Se comprometen a soporte telefónico y, "cuando se requiera" (sic.) asistencia presencial en las instalaciones de la ADA)

Respecto a la metodología de proyecto, no se propone una metodología única sino una mezcla diversa y extensa de prácticamente todas las metodologías mayoritariamente utilizadas en el mercado actualmente (ITILv4, Lean, Agile, DevOps, PMBOK, CMMI, ISTQB,…), sin mucho detalle de cómo se aplican a la gestión del proyecto.

Como aspecto novedoso ATECH "propone considerar, siempre previo acuerdo y aprobación de la ADA" (sic) el uso de una IA Generativa en el proyecto. Propone utilizarla en algunos casos de uso para reducir la carga de trabajo administrativo: Copilot para la Generación automática de algunos documentos clave (planes de proyecto iniciales, informes de estado periódicos, matrices de riesgos,…), ChatGPT para la Generación de las actas de reunión (a partir de las grabaciones de audio/video y su transcripción) y Amazon Q Business para el Análisis de al evolución de proyectos (mediante la conexión con Tableau o Redmine.

Se echa en falta una cierta personalización del marco metodológico propuesto, al negocio sectorial específico al que se dirige este Basado.

Gestión de la demanda

ATECH plantea una gestión de la demanda proactiva, basada en el análisis de tendencias, la evaluación de las solicitudes (búsqueda de patrones de comportamiento recurrentes, feedback de usuarios,…) y la planificación estratégica (de acuerdo con la ADA).

A partir del modelo, y de las necesidades (técnicas y funcionales) identificadas la OTP daría soporte al roadmap de la evolución de los sistemas de información estratégicos.

Personalizan la oferta mencionando se dará apoyo a la elaboración de los roadmaps específicos de algunos sistemas como ALQUILA (incluyendo su integración con TEJA y las convocatorias de Ayudas a Vulnerables), CONSICA, PST, desarrollo de un nuevo Tramitador Simple, Desarrollo de un visor GIS para la Bolsa de suelo. El enfoque y las estrategias de integración propuestas no son del todo correctas.

Gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad

ATECH propone un enfoque estructurado que contemple tanto los principios de SOA como los requisitos de interoperabilidad, de manera coordinada con los modelos corporativos existentes. Para ello, contempla en la definición de la arquitectura SOA un inventario de los servicios existentes y los potenciales según su propósito (autenticación, datos, negocio) y su ubicación (Infraestructura de la Consejería, Pre-Cloud,…).

En lo que respecta al Gobierno de la Interoperabilidad, ATECH propone adaptarse a los protocolos estándar y acostumbrados (REST, SOAP,..) y los formatos estándar y acostumbrados (JSON y XML). Se comprometen a garantizar que la arquitectura SOA y las iniciativas de interoperabilidad estén alineadas con la estrategia general de la ADA, aunque todo ello de forma bastante genérica. Sí se ha considerado valorable la inclusión de

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 21/81

un conjunto de KPI's orientados a la monitorización de los servicios, concretando sus umbrales óptimo, de alerta y crítico.

1.3. Catálogo de servicios. Puntuación máxima 14 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 8,5 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 11,90 puntos.**

ATECH propone de forma SOBRESALIENTE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

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

- Catálogo de servicios completo y bien estructurado, cubriendo todas las áreas clave del contrato. 45 servicios, de los cuales, 26 son adicionales o complementarios a los incluidos en el Catálogo
- Servicios alineados con los objetivos estratégicos de la ADA, con integración de herramientas digitales avanzadas.
- Modelo de prestación bien organizado, con fases claras y mecanismos de supervisión eficientes.
- Los servicios adicionales en materia de 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).
- Los mecanismos de mejora continua implementados, asegurando la evolución del catálogo en el tiempo.

DETALLE

Completitud del catálogo

Catálogo de servicios completo y bien estructurado, cubriendo todas las áreas clave del contrato y alineado con los objetivos estratégicos de la ADA, con integración de herramientas digitales avanzadas.

El catálogo se compone de 45 servicios, entre los cuales ellos identifican 26 servicios nuevos o complementarios, fundamentalmente en las áreas de soporte avanzado, Consultoría y de Servicios Complementarios:

- En algunos casos se trata de una subdivisión quizá innecesaria, pues podrían haber sido incluido dentro de los servicios originales (por ejemplo "Control Económico y Penalizaciones" como servicio diferente de "Gestión de acuerdos y compromisos establecidos con los proveedores", o "Gestión de despliegue continuo" como servicio diferente de "Gestión de despliegues", o "Gestión y seguimiento de actividades de formación" como servicio independiente de "Gestión y adaptación al cambio".
- Otros son servicios son interesantes y aportan de valor, como por ejemplo los de "Gestión de la Calidad", "Gestión de la Seguridad", "Asesoramiento de telematización de procedimientos y servicios de

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 22/81	

la Junta de Andalucía", "Apoyo en la automatización de procedimientos administrativos con procesos RPA", o los cinco que ofrece en el Área de consultoría.

- En menor medida, también se puede mencionar servicios a priori interesantes, pero creo que difícilmente aplicables en el escenario actual como por ejemplo los servicios de "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).

En cuanto a los 3 nuevos servicios incluidos en esta oferta, también se dan estas mismas casuísticas:

- Servicios que resultan interesantes, como el de "Apoyo durante la tramitación de procedimientos administrativos".
- Servicios que quizás sean una subdivisión un poco artificial o innecesaria, pues por ejemplo el servicio de "Apoyo en la integración de otros servicios de la Junta de Andalucía,", fácilmente podría formar un único servicio con el de "Asesoramiento de telematización de procedimientos y servicios de la Junta de Andalucía".
- Y servicios que parecen novedosos e interesantes, pero que habría que evaluar bien su aplicabilidad, como por ejemplo el de "Reducción de carga administrativa mediante el uso de IA", (que -aunque no son lo mismo- fácilmente se podría haber unificado también por simplicidad en un único servicio con el de "Apoyo en la automatización de procedimientos administrativos con procesos RPA ").

En las áreas de Arquitectura SOA y de Interoperabilidad, proponen un único servicio en cada caso, descrito de manera correcta, pero bastante genérica.

Calidad de los servicios

ATECH presenta una extensa descripción de los servicios del catálogo, con mucho detalle en todos sus apartados, especialmente las entradas y salidas producidas por cada servicio, la descripción detallada de las actividades que lo componen (y los perfiles que intervienen en cada una de ellas), o la propuesta de indicadores.

La ficha de cada servicio es completa y detallada, aunque precisamente el imponer un formato de ficha para describir los servicios hace que ciertos aspectos queden menos desarrollado: por ejemplo, se proponen indicadores, pero raramente se detalla como se definirían o calcularía, o se enumeran las herramientas que se utilizarían en la prestación del servicio, pero no dónde (en que actividad) y cómo).

Modelo de prestación de los servicios

Correctamente descrito en la oferta. Siendo coherentes con el modelo de gestión RUN & CHANGE propuesto en la oferta, se identifican y diferencian dentro del catálogo los servicios RUN y los servicios CHANGE.

En el caso de los servicios tipo RUN se aglutinan aquellos encaminados al seguimiento de proyectos, al seguimiento y control del mantenimiento recurrente y de los evolutivos, a la gestión del cambio, y en definitiva a la parte nuclear de toda PMO.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 23/81

La otra parte del catálogo agrupa a los servicios CHANGE, en el que el papel fundamental del licitador es apoyar a la Dirección del Servicio de la ADA en el proceso de transformación y mejora continua, con un modelo teóricamente orientado a a través de un modelo orientado a resultados y alineado con la estrategia global de la ADA.

Modelo de estimación del coste de los servicios

En este apartado de la oferta se identifica para cada servicio (en su ficha descriptiva) tanto los factores que intervienen en el costa, como su tipo de dimensionamiento, como las métricas y variables que se utilizarán para su estimación.

Respecto al método de cálculo, el coste se obtiene siempre multiplicando el esfuerzo por las tarifas, donde las tarifas son las tarifas profesionales de cada perfil que interviene y el esfuerzo es una cantidad que se obtiene evaluando una fórmula distinta para cada servicio. Esta fórmula es coherente con el servicio cuyo coste se está estimando, y habitualmente se obtiene como la suma de una serie de tiempos, relacionados con el tipo de servicio concreto (de planificación o preparación, de realización, de verificación posterior,…) que se multiplica por una número o cantidad representativo del servicio (número de informes, número de despliegues, número reuniones,…) Todo ello se multiplica por un factor para ajustar la complejidad (1 para complejidad normal, 1,3 para complejidad media, 1,6 para complejidad alta).

A priori estas fórmulas resultan lógicas y coherentes, sin embargo hay que tener en cuenta que los tiempos siempre son referidos a "tiempo medio de…" pero no se indica cómo se calculará esa media, o la falta de explicación de cómo se asignará o elegirá el factor de complejidad.

1.4. Transferencia de conocimiento. Puntuación máxima 11 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 7,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 7,70 puntos.**

ATECH propone de forma NOTABLE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

- Plan de arranque bien definido, con fases claras y criterios de aceptación de calidad.
- Plan de devolución estructurado y documentado, asegurando una transición ordenada al finalizar el servicio. Durante el primer mes de la garantía, ATECH ofrece un servicio de soporte extendido.
- El triple enfoque del Modelo de Gestión del Conocimiento propuesto (Humano, Tecnológico, y Organizacional)

DETALLE

Puesta en marcha del servicio

Tanto para la fase de puesta en marcha como para la de devolución del servicio, ATECH presenta una exhaustiva descripción, completa y coherente. Para ambos se se incluye en la oferta una lista de actividades a

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 24/81	

llevar a cabo junto con los entregables que se generarán (incluyendo los diferentes Planes previstos en la oferta). Además se identifican los aspectos claves a tener en cuenta, tanto en el arranque como en la devolución.

Los cronogramas de ambas fases son claros e incluyen toda los hitos y perfiles de la Oficina Técnica que intervendrían. En el caso de la fase de puesta en marcha, su duración es reducida (sólo medio mes).

Incluye todas las actividades necesarias y una lista de entregables muy completa entre los que destacan los diferentes planes (de gestión del conocimiento, de calidad, de gestión del servicio) y el catálogo de proyectos dentro del alcance.

Plan de Devolución del servicio

La fase de devolución del servicio esta descrita con igual nivel de detalle. Se propone desarrollar de manera solapada con la fase de prestación. Durante el primer mes de la garantía (tras finalización del contrato) ofrecen un servicio de soporte extendido.

Modelo de Gestión del Conocimiento y herramientas a emplear

El modelo de Gestión del Conocimiento propuesto por ATECH se aborda desde tres enfoques complementarios:

- Humano (cultura colaborativa, mentoring, aprendizaje continuo,…)
- Tecnológico (herramientas y plataformas)
- Organizacional (alineación con los objetivos de negocio)

Se identifican como aspectos clave, los Procesos orientados al sistema de gestión del conocimiento, la Estructura Organizativa para distribuir y transmitir el conocimiento y las herramientas para darle soporte.

Aunque el modelo está descrito ampliamente, en su desarrollo se centra en la capacitación y formación del personal que formará parte de la OTP (elaboración e implementación de planes de formación, de itinerarios formativos, recursos internos de la empresa, seguimiento y evaluación de los planes de formación…), pero se menciona someramente la divulgación hacia dentro (personal ADA y de los organismos).

Respecto a las herramientas, no se describen en este apartado de la oferta (sólo se mencionan algunas como WikiMedia o Alfresco) pues se detallan en el apartado dedicado a la Metodología de desarrollo de los Servicios.

Se echa en falta una cierta personalización del modelo de gestión del conocimiento propuesto, al negocio sectorial específico al que se dirige este Basado.

Modelo de Control de Calidad y Mejora Continua

ATECH presenta un modelo de control de calidad y mejora continua bien planteado y completo, basado en una metodología que integra en uno la “Gestión de la Calidad y Seguridad” (aunque en la parte de “Seguridad” no se detalla ni profundiza en la oferta, ya que lo que se demandaba en este apartado era específicamente Calidad y Mejora Continua).

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 25/81	

La calidad del servicio prestado la estructura en tres fases, la planificación, la medición y evaluación de los resultados y la mejora, con lo que se pretende asegurar tanto la calidad del servicio prestado como, colateralmente, la del producto y la del proceso.

El Sistema de Gestión de la Calidad y Seguridad se basa en el ciclo de Deming (Plan, Do, Check, Act) y en contar con el llamado Equipo QMSi (Quality Management System integrated), que es identificado como el responsable de ciertas acciones de cada uno de estos cuatro procesos (P, D, C, A).

En general es una descripción bastante competa y coherente, por ejemplo, se detallan los flujos de acciones (tanto correctivas como preventivas) a tomar en el proceso Act del Ciclo de Deming, o se destacan una serie de compromisos en el ámbito de la Mejora Continua (avanzar en el modelo DevSecOps, gestión planificada de la demanda, reutilización de componentes,…).

Incluye ciertos compromisos interesantes y valorables como por ejemplo nombrar un Responsable de Mejora Continua para liderar y ejecutar proyectos de mejora, o elaborar y revisar continuamente un Plan de Mejora Continua. Sin embargo nada se concreta sobre el mismo (¿qué recurso?; ¿con que dedicación?; ¿sería facturable?…).

En cuanto a las herramientas propuestas para Calidad y Pruebas, no se detallan en este apartado, sino que se remite a un gráfico dentro de un apartado anterior, en el que, dentro del conjunto habitual de este tipo de herramientas (sonarqube, Junit, Selenium, Jmeter,...) se destaca el uso de Testlink para las pruebas de aceptación por parte del usuario final, y que la OTP colaborará alimentando con información la HRC (Herramienta de Registro de la Calidad) y midiéndola (la calidad) con la herramienta Barómetro de Calidad incluida en el Modelo de Calidad aprobado por la ADA.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 26/81	

BABEL

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

- **Puntuación de 0 a 10: 6,5 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 7,80 puntos.**

BABEL propone de forma NOTABLE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

- Estructura organizativa bien definida, con áreas diferenciadas y especialización en cada línea de servicio.
- Modelo de relación con la ADA bien definido y sólido, basado en diferentes niveles y comités estratégicos y operativos.
- La aportación de sus Centros de Excelencia para garantizar que todos los miembros clave del equipo de trabajo tengan al menos una persona de respaldo, minimizando así este riesgo.

DETALLE

Modelo organizativo, coordinación, y modelo de relación para proporcionar el servicio

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.

En el modelo de relación describe cada uno de los actores (Dirección Técnica de la ADA, USTIC, Infraestructuras...) y la interacciones con la Oficina Técnica.

BABEL describe un modelo de convergencia hacia una gestión unificada para todas las áreas competenciales, partiendo del análisis de los distintos modelos de gestión, la generación de un Plan de Coordinación e Integración de la Gestión, la gestión del cambio hacia el modelo unificado y el reporting de todos estos pasos.

Propone el seguimiento y control de proyectos con TEO y ProjectLibre como herramienta complementaria, también la generación de WBS y diagrama de Gantt para la planificación de entregas, así como el reporting periódico, y por último, TEAMS para la interlocución, junto con otros canales de comunicación.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 27/81

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, éste último cuando son menores.

Proponen un modelo de relación propuesto entre el equipo de la OTP y los principales actores involucrados por áreas donde el servicio de OTP asume un rol de interlocución con el resto de agentes involucrados: ADA, responsables de áreas competenciales, oficinas de Calidad, Centros Directivos y proveedores.

Estructura de áreas de trabajo y definición de líneas de servicios

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 OTP, las siguientes:

- Área de Dirección y Coordinación de la Oficina Técnica (Seguimiento y Control de la Oficina técnica y Gestión de los niveles de Servicio).
- Área de Dirección y Seguimiento de Proyectos (Planificación, Seguimiento y Control, Gestión de las relaciones con “clientes” y “proveedores).
- Área de Gestión de Evolutivos y Mantenimientos (Soporte a la toma de Requisitos y Gestión de entregas).
- Área de Gestión de Problemas y Riesgos (Gestión de Problemas y Riesgos)
- Área de Soporte Avanzado (Servicio de Soporte Avanzado)
- Área de Gestión del Cambio (Gestión de peticiones de cambio)
- Área de Consultoría, Asesoría y Prospectiva (Consultoría Experta)
- Área de servicios de Arquitectura SOA (Servicio de apoyo a la Dirección Técnica del Proyecto SI-ADI)
- Área de servicios de interoperabilidad (Servicio de Análisis, Diseño e Implementación)
- Área de Gestión del Conocimiento (Gestión del Conocimiento)

En la gestión de evolutivos y mantenimientos, proponen que la gestión de requisitos se registren también en JIRA como tickets REQ. Para el Soporte Avanzado, proponen reuniones con CAU diarias (para ver la situación de incidencias), semanales (para plantear mejoras) y bajo demanda. También la confección de informes periódicos y guías de ayuda con incidencias que pueden ser resueltas en el primer nivel.

En la gestión del cambio proponen encuestar a los Centros Directivos para detectar necesidades formativas que se materialicen en planes de formación. Así, se contemplan actuaciones formativas no sólo cuando hay desarrollos/evolutivos que lo requieran, sino también para cubrir situaciones frecuentes con las rotaciones de personal por concursos de traslados.

BABEL define cuatro flujos de trabajo según el tipo de servicio: servicio continuo, periódico, bajo demanda o por evento. Los asocia a cada servicio del catálogo. Además, indican que pueden establecerse subclasificaciones que los matizan para atender circunstancias especiales como la urgencia, la repetitividad o el bajo alcance.

Se echa en falta una referencia y personalización de las áreas y líneas de servicio al negocio sectorial específico al que se dirige este Basado.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 28/81	

Escalado de peticiones y estrategias o mecanismos de priorización de asuntos

BABEL plantea una evaluación de los riesgos de forma homogénea y comparativa que permita activar los canales de escalado jerárquico para la toma de decisiones. Proponen que en el acuerdo de arranque se realice la caracterización del escalado. Tipologías de incidencias cuya resolución dependa de un nivel más especializado de soporte.

El modelo de BABEL plantea centralizar las solicitudes de trabajo en una herramienta de gestión del conocimiento, y desde ahí gestionar su priorización; la idea no se detalla, ni se desarrolla cómo implementarla.

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. Aplicarán un modelo específico de atención a la demanda, basado en capacidad fija y variable.

Se propone una línea base mensual para la carga de trabajo del equipo. Las fluctuaciones de hasta +/- 10% serán absorbidas por el equipo base. Cualquier servicio o intervención que exceda este umbral, o que no esté cubierto por la línea base, será gestionado por un equipo de capacidad variable. Esto requerirá una estimación y autorización previas, siguiendo un flujo y modelo de dimensionamiento establecidos, para asegurar que no se supere un umbral máximo de esfuerzo. Además, se realizarán revisiones periódicas para evaluar la necesidad de ajustar la línea base según la demanda real.

BABEL propone utilizar los Gestores de Proyecto Virtuales para tareas mecánicas y repetitivas, que pueden interactuar con JIRA o CONFLUENCE, generar informes, realizar seguimientos.

Aportan la figura de sus Centros de Excelencia con conocimiento en diferentes ámbitos para garantizar que todos los miembros clave del equipo de trabajo tengan al menos un backup en el equipo base o en profesionales de BABEL, minimizando así este riesgo.

Modelo de estimación del coste de los servicios

BABEL ha propuesto una herramienta de estimación de costes funcional, basada en una hoja de cálculo. Esta herramienta se fundamenta en el análisis de las aplicaciones más comunes en la ADA y utiliza indicadores previos para sus cálculos. Su descripción es adecuada y su complejidad se considera moderada.

Sin embargo, la propuesta de BABEL sobre distintos modelos de estimación (algorítmica, juicio de expertos, por analogía) carece de detalle. No se especifica claramente cómo ni cuándo aplicar cada modelo.

En particular, la estimación algorítmica basada en el estándar IFPUG para el cálculo del esfuerzo no está suficientemente desarrollada. No se explica en qué ámbito específico se aplicaría ni se incluyen ejemplos que permitan comprender y evaluar su idoneidad de forma efectiva.

Para servicios puntuales, singulares y de difícil parametrización, proponen juicio de expertos y estimaciones por analogía.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 29/81	

Para pequeños evolutivos, estimarán mediante tablas paramétricas, aportando una herramienta en excel ya existente que distingue entre los elementos de frontend y los de backend.

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

- **Puntuación de 0 a 10: 8,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 11,20 puntos.**

BABEL propone de forma SOBRESALIENTE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

- Estructura de roles bien definida, con una jerarquía clara y mecanismos de sustitución.
- Metodología híbrida sólida, combinando enfoques Agile, ITIL y Waterfall.
- Arquitectura SOA estructurada y bien definida, acompañada de una propuesta de herramientas de supervisión en tiempo real.

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.

Define perfiles con funciones y responsabilidades, pero no aparecen el AN ni el CD como tales, se supone que están dentro de Consultores. Hay un equipo adicional para funciones de apoyo, refuerzo y reemplazo.

Presenta una tabla detallada de Perfil– Función/Responsabilidades.

BABEL propone 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.

BABEL propone una serie de perfiles opcionales focalizados en el ámbito de Administración Digital, y una distribución de recursos por competencias que se considera interesante.

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 beneficiarse 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).

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 30/81

Describe brevemente la parte de agilidad. Se echa en falta en este enfoque especialmente adecuado para Oficinas Técnicas de tipo Factorías del Software, cómo se materializa en Oficinas Técnicas de Dirección de Proyecto, como es el objeto del presente Basado.

Así mismo BABEL presenta una interesante tabla resumen con los seis eventos que se sugieren para la gestión del proyecto. En general hacen una buena propuesta metodológica, pero la documentación se presenta algo desordenada.

En la planificación del proyecto, BABEL recomienda el uso del esquema MoSCoW para identificar y gestionar los elementos que son de obligatorio cumplimiento y los de menor prioridad. 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. Para ello, BABEL contempla varios tipos de tiques que pueden abrirse al equipo de desarrollo, desde el punto de vista del desarrollo ágil: Evolutivo [EVO], Evolutivo ágil [EVA], Correctivo [COR], Requisito [REQ] y Entrega [ENT].

Se echa en falta una referencia o personalización del marco metodológico propuesto, al entorno sectorial específico al que se dirige este Basado.

Gestión de la demanda

BABEL propone un modelo de atención a la demanda basado en capacidad fija y variable para gestionar de forma óptima los picos de trabajo. Este enfoque distingue entre demanda planificable y no planificable, implementando mecanismos para absorber las cargas elevadas sin afectar las actividades programadas.

Identifican tres áreas clave de responsabilidad (subprocesos) dentro de la gestión de capacidad, detalladas en una tabla.

Se realizará un análisis periódico del rendimiento de la gestión de la demanda (mensual, trimestral, semestral y anual). Además, BABEL incluirá actividades preventivas, un procedimiento para la incorporación/sustitución de personal y un plan de contingencia para el servicio.

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).

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

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 31/81

1.3. Catálogo de servicios. Puntuación máxima 14 puntos

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

BABEL propone de forma NOTABLE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

- Catálogo de servicios completo y bien estructurado, cubriendo todas las áreas clave del contrato.
- Los servicios del catálogo se plantean bien alineados con los objetivos estratégicos de la ADA.
- la figura de los "adherentes metodológicos" en el servicio "seguimiento y control del proyecto.
- la participación del perfil ARQ en la resolución de errores en los despliegues en el servicio "Gestión de Entregas", así como el uso de la IA en el servicio "Gestión del Conocimiento".

DETALLE

Completitud del catálogo

BABEL oferta un catálogo que incluye todos los servicios relevantes exigidos para este servicio, y categorizados en Servicios tipo PMO; Servicios SOA, y Transversales. Presentan 17 servicios, perfectamente definidos, ubicados en diferentes áreas.

Presentan una ficha de servicio por cada uno, muy exhaustiva, concreta y completa, con todas las variables y costes que pueden intervenir por servicio.

BABEL aporta 9 servicios adicionales de interés, como el de “Innovación tecnológica y Colaboración Interdepartamental”, o el de “Tablero de control e indicadores integrados”, y dos servicios con el nombre INTEROPERABILIDAD, con funcionalidades diferenciadas.

BABEL plantea realizar un reporting económico en el servicio de seguimiento y control de la Oficina Técnica, donde se integra el trabajo técnico (en distintos estados) hasta la facturación de los mismos.

Calidad de los servicios

BABEL presenta una descripción y contenido de todos los servicios del catálogo con suficiente detalle de los diferentes 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.

Se destaca el proceso de implantación top-down (de lo estratégico a lo operativo) de los Niveles de Servicio y el Modelo de reporting de ANS, dentro del contexto de la gestión de niveles de servicio.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 32/81

Igualmente se ha considerado de valor la figura de los "adherentes metodológicos" en el servicio "seguimiento y control del proyecto.

Modelo de prestación de los servicios

BABEL describe una serie de servicios adicionales para el servicio de OTP, aunque no aparecen descritos como fichas del Catálogo. En particular se valora la oferta de 9 servicios adicionales de interés, como el de "Innovación tecnológica y Colaboración Interdepartamental", o el de "Tablero de control e indicadores integrados". Así mismo presenta dos servicios con el nombre INTEROPERABILIDAD con fichas diferenciadas.

Se ha considerado de valor la participación del perfil ARQ en la resolución de errores en los despliegues en el servicio "Gestión de Entregas", así como el uso de la IA en el servicio "Gestión del Conocimiento".

Modelo de estimación del coste de los servicios

BABEL presenta distintos tipo de estimación dependiendo de la complejidad. Se apoya con un cuadro resumen y una ficha descriptiva por cada uno, muy exhaustiva, concreta y completa, con todas las variables y costes que pueden intervenir por servicio.

1.4. Transferencia de conocimiento. Puntuación máxima 11 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 7,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 7,70 puntos.**

BABEL propone de forma NOTABLE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

- La estructura y nivel de detalle del Plan de arranque y del Plan de Devolución, ambos con fases claras y mecanismos de supervisión.
- El perfil específico denominado Gestor del Arranque y Adquisición, especialista en procesos de gestión del cambio, encargado de la vigilancia y control del arranque y la adquisición del servicio
- La propuesta de uso de herramientas digitales de documentación y gestión del conocimiento, mejorando la accesibilidad a la información.

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.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 33/81

BABEL propone acometer la preparación del arranque desde el instante de la adjudicación, con carácter previo a la firma del contrato, optimizando así el despliegue de medios humanos, materiales y organizativos y sin que este período suponga coste alguno para ADA. Expone las tareas a realizar en la fase.

En la Fase de Arranque de 1 mes, 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. Expone las tareas a realizar en la fase.

La fase de Adquisición propuesta tiene una duración de 2 meses, finaliza con la Oficina 100% operativa.

Plan de Devolución del servicio y mecanismos de transferencia

La fase de Devolución propuesta por BABEL es de 2 meses finales, podrá solaparse total o parcialmente con la fase de prestación. BABEL presenta un Plan de Devolución del servicio exhaustivo y completo. Plantea la elaboración del plan en cuanto se inicie la fase prestación, comienza a petición del Director del Servicio y podrá solaparse total o parcialmente con la fase de prestación. Expone las tareas a realizar en la fase de manera completa.

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.

Modelo de gestión del Conocimiento y herramientas a emplear

El modelo de Gestión del conocimiento describe las actividades que integran el proceso, el flujo de trabajo que siguen y los entregables que liberan. La herramienta propuesta utilizar para gestionar el conocimiento es Atlassian Confluence, pero con poco desarrollo.

BABEL pone a disposición de la ADA una solución propia, el Portal de Conocimiento, software libre, con posibilidad de integrarse con la herramienta Confluence (Atlassian), tendrá una funcionalidad a modo de repositorio y gestor de métricas e informes.

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.

BABEL en su modelo de control de calidad aplicará marcos de referencia y regulaciones como ITIL, ISO 9001, y otros. Presentará planes de pruebas así como indicadores del desempeño. Hace referencia al uso de la IA para la supervisión y la validación de los servicios tanto en el control de calidad como en la mejora continua en base a la implantación del ciclo PDCA (Planificar - Hacer - Verificar - Actuar).

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.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 34/81	

LA UTE

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

- **Puntuación de 0 a 10: 7,5 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 9,00 puntos.**

La UTE propone de forma NOTABLE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

- 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. En particular, se destaca el uso de Triskell como base de los seguimientos, así como la incorporación de OKR y KPI del porfolio y de cada proyecto.
- Mecanismos de escalado y gestión de la demanda bien planteados, asegurando una respuesta eficiente a las solicitudes de servicio.
- El modelo de Gestión de la Capacidad muy completo y detallado, destacando varios planteamientos como la estrategia de anticipación a la demanda de servicios, el Plan de Contingencia para gestionar indisponibilidades temporales, la redundancia de técnicos en perfiles críticos, los procedimientos específicos de gestión de la demanda, la gestión del conocimiento interna, la formación continua de los técnicos, o el refuerzo con herramientas IA como Copilot.
- Completo y bien descrito modelo de estimación de costes, en particular la propuesta de revisión de las estimaciones comparando valores estimados con los realmente incurridos, provocando la mejora de los métodos de estimación.

DETALLE

Modelo organizativo, coordinación, y modelo de relación para la prestación del servicio

La UTE presenta un modelo de gestión, dirección y coordinación sólido y bien estructurado, alineado con los objetivos estratégicos de la Agencia Digital de Andalucía (ADA). Se evidencia un enfoque riguroso y colaborativo para la gestión de las interrelaciones entre los múltiples actores implicados, incluyendo clientes, proveedores, funcionarios y equipos técnicos. La propuesta detalla un modelo de interrelación estratificado en niveles estratégico, táctico y operativo, con órganos de gobierno claramente definidos y mecanismos de escalado efectivos.

El modelo plantea seguimiento en niveles estratégico (trimestral), táctico (mensual), operativo (ad hoc) y de mejora continua dentro de la gobernanza del servicio. Aquí es donde se producen los escalados de asuntos. Indican los objetivos de cada Comité, las actividades y los entregables. Entre ellos destaca el Plan de Dirección que regirá toda la prestación.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 35/81	

El modelo contempla un completo grupo de informes de seguimiento, agendas y actas, con sus respectivos contenidos. La propuesta general se considera adecuada. Se valora en particular la propuesta de uso de la herramienta Triskell como base de los seguimientos, así como la incorporación de OKR y KPI del porfolio y de cada proyecto. Proponen también KPIs específicos del desarrollo y mantenimiento de sistemas de información, no relacionados con los OKR anteriores, pero adecuados. Todos estos elementos quedan acordados al inicio del servicio.

El seguimiento a través de la herramienta Triskell se alimenta con datos provenientes de otras fuentes, como la herramienta ITSM.

Estructura de áreas de trabajo y definición de líneas de servicios

La propuesta de la UTE define claramente las áreas competenciales y los grupos de interés, contextualizando la prestación del servicio en el marco del contrato basado en las áreas de Presidencia, Interior, Turismo, Cultura, Justicia, entre otras. Se identifican los principales actores y sus roles, incluyendo la Subdirección de Sistemas Sectoriales, los Servicios de Sistemas de Información Sectoriales (SSIS), responsables TIC y usuarios funcionales. Esta definición es coherente y completa, facilitando la comprensión del alcance y la estructura del servicio.

El modelo de servicios propuesto está basado en cuatro tipologías de flujos (planificados periódicos, planificados programados, no planificados bajo demanda y no planificados sobrevenidos), aunque la descripción de ambos tipos (planificados y no planificados) se ha considerado de lectura difícil.

Escalado de peticiones y estrategias o mecanismos de priorización de asuntos

La UTE presenta una metodología de escalado de asuntos que contempla la evaluación, priorización y el control de las solicitudes de demanda, así como su escalado en diferentes niveles.

El modelo de escalado está bien definido, con niveles de seguimiento y control que permiten la gestión eficiente de las solicitudes y problemas. Se establecen comités de dirección, coordinación y operativos con funciones específicas para la toma de decisiones, seguimiento de proyectos, resolución de incidentes y mejora continua. El enfoque incluye mecanismos para la escalada de asuntos según su criticidad, asegurando que los temas relevantes se traten en el nivel adecuado.

Gestión de la capacidad

La UTE presenta un modelo de gestión de capacidad que incluye la definición de umbrales, anticipación de la demanda, determinación de la carga agregada y garantía de capacidad de la Oficina Técnica. Este modelo asegura que los recursos estén alineados con la demanda real y que se mantenga la calidad del servicio, con un seguimiento continuo y mecanismos de ajuste.

La UTE expone que raramente los umbrales máximos y mínimos diferirán en un 10% del umbral medio, por tanto la estrategia debe basarse en anticiparse a la demanda de servicios, proponiendo para ello varias actuaciones como la creación de un catálogo de iniciativas, con estimación de recursos y capacitaciones necesa-

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 36/81

rias, o la necesidad de contar con una planificación previa de los proyectos gestionados, para que la OTP se adapte a dicha planificación y así prever qué servicios del catálogo van a demandarse .

La UTE propone llevar una gestión de la demanda mensual al principio, y trimestral posteriormente. Se deberá determinar la carga de los servicios planificados, organizar los recursos para tener capacidad para atenderla, identificar valles y proponer ejecución de servicios bajo demanda. También contemplan gestionar las demandas que no provengan específicamente de proyectos como si de un proyecto más se tratase.

Añaden un Plan de Contingencia para gestionar indisponibilidades no deseadas y refuerzos para no penalizar la capacidad, y otras medidas adicionales de gestión de capacidad como la redundancia de técnicos, la posibilidad de asignación de expertos desde la UTE, añadir procedimientos específicos de gestión de la demanda, o la gestión del conocimiento interna (planes de formación y mapa de conocimiento, para flexibilizar la asignación de recursos).

Dentro de los procedimientos reglados, on-boarding (formación con la incorporación), formación continua de los técnicos, refuerzo con Copilot, análisis de rendimiento (determinación de causas subyacentes ante rendimientos por debajo de lo deseable e implantación de medidas correctoras) y medidas de fidelización empresarial.

Modelo de estimación del coste de los servicios

El modelo de estimación de la UTE se basa en métricas definidas y revisadas periódicamente, con variables claras y un proceso de revisión que asegura la transparencia y precisión en la estimación de costes. Se integran herramientas específicas para la gestión y seguimiento económico, alineadas con las mejores prácticas y estándares del sector.

Proponen diversos métodos de estimación, con indicación de estrategias de aplicación concretas, partiendo de la premisa de que los servicios planificados se estimarán a coste fijo, suponiendo entre el 80% y el 95% de los servicios; y modelos algorítmicos simple para el resto. La UTE propone reservar los métodos de estimación más elaborados para servicios complejos o de difícil estimación.

En el apartado específico, la UTE explica la estimación algorítmica en función de un conjunto finito de variables y factores de coste que ponderan los valores de estas variables, así como un coste estándar fruto de datos históricos. Pone un ejemplo, pero en ningún momento explica por que pone esos valores para las variables seleccionadas y los factores de coste.

También la estimación fija como porcentaje del total del contrato aplicable a servicios que se prestan de manera periódica. Indican también que representará el 80% de la capacidad total de la OT (considerado excesivo).

Para servicios programados se propone estimación lineal, teniéndose que fijar al inicio del contrato basado en datos históricos y "juicio de expertos".

Por último, la UTE propone la revisión de estimaciones comparando valores estimados con realmente incurridos, y provocando mejoras en los métodos de estimación mientras las diferencias sean sustanciales.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 37/81	

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

- **Puntuación de 0 a 10: 7,5 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 9,00 puntos.**

La UTE propone de forma NOTABLE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

- Estructura organizativa completa y bien definida, con mecanismos de refuerzo entre los que destacan el Equipo de apoyo para tareas de Consultoría, o el Equipo complementario para tareas de respaldo y calidad.
- El marco metodológico híbrido propuesto para la gestión de proyectos: PM2, SCRUM, ITIL V4, alineado con las directrices, políticas y normas determinadas por la ADA.
- El modelo de gestión de la demanda alineada con ITIL v4, asegurando la trazabilidad de incidentes y peticiones.
- La gestión y gobierno de la arquitectura SOA y de la interoperabilidad, bien planteada en base a un enfoque iterativo (planificación inicial, fase de diseño de soluciones, fase de implementación y despliegue, y fase de monitorización continua), todo ello desde el contexto de la Plataforma NEXO de la Junta de Andalucía

DETALLE

Organización, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo

Se describen perfiles profesionales con funciones y responsabilidades claras, incluyendo gestores de proyecto, asistentes técnicos y consultores especializados. Se presenta una matriz de roles y responsabilidades que relaciona áreas de servicio con perfiles, asegurando una asignación adecuada de recursos y competencias. La propuesta enfatiza la colaboración interdepartamental y el compromiso de la dirección.

El modelo plantea un Equipo base responsable de asumir la demanda específica exigida por la licitación, un Equipo de apoyo para asumir tareas de Consultoría, y un Equipo complementario/adicional destinado a tareas de respaldo y calidad. Indican que es necesario conocer proyectos, complejidades, nivel de actividad, y otros elementos para determinar la carga que puede asumir cada técnico y repartir dichos técnicos.

Incluye una tabla con las funciones y responsabilidades de cada perfil del equipo base bien descrita, pero se omite el perfil AU (Auxilar).

Para los perfiles de Consultoría y Apoyo muestra una tabla de áreas o disciplinas donde pueden prestarse más de 20 servicios, destacando los relativos a Ciberseguridad, Gobierno del Dato, RPA, IA o BIGDATA. Cada Área tendrá más de un GP, y cada GP estará en más de un área. Se cuantificará el peso de cada área a partir del peso de un área base, tomando criterios como numero de proyectos/aplicaciones, complejidad y nivel de actividad.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 38/81

Incluye una matriz RASCI que muestra para cada área de servicio la asignación de cada perfil. GP es Responsable de prácticamente todas, salvo para coordinación de la OT que recae en DC.

Metodología de trabajo, Plan de proyecto y planificación

La metodología propuesta por la UTE combina enfoques ágiles y tradicionales (PM2, SCRUM, ITIL V4, etc) y las directrices, políticas y normas determinadas por la ADA, adaptándose a las necesidades específicas de cada proyecto. Se apoya con la plataforma SofIA para la gestión de requisitos con un enfoque basado en ingeniería dirigida por modelos (MDE), que aporta flexibilidad y automatización. Se incluyen procesos para la gestión de riesgos, calidad y mejora continua, con mecanismos de seguimiento y control.

La planificación está claramente definida en tres fases principales con cronogramas detallados que identifican servicios, actividades y entregables. Se utiliza una estructura de desglose de trabajos (EDT) para organizar las tareas, y se contempla la coordinación de múltiples proyectos con interdependencias. La propuesta reconoce la necesidad de flexibilidad en la planificación debido a la naturaleza de los servicios de soporte y acompañamiento.

Contemplan la Gestión de riesgos y oportunidades acompañados de un plan de gestión del riesgo con PMBOK como metodología inspiradora.

Como herramienta para la gestión del cronograma de gestión de proyectos se propone Triskell.

Gestión de la demanda

La UTE propone un modelo de gestión de la demanda planteado como un modelo integral que incluye la identificación y análisis de tendencias, evaluación y priorización sistemática de solicitudes, y planificación de recursos en función de la carga de trabajo. Se establecen mecanismos para la monitorización y ajuste continuo, con apoyo de herramientas y cuadros de mando.

Así mismo describen un modelo de mejora continua de la gestión de la demanda, planificación y aprobación, identificando bien la actividad que debe asumir la ADA y la que recae en la propia OTP.

Las solicitudes se priorizan en base a criterios concretos para medir el esfuerzo y el impacto, priorizando aquellos con mayor impacto y menor esfuerzo ("ganancias rápidas").

El escalado de solicitudes para gestionar conflictos se hará por niveles: Dirección de la propia OTP, Comité de Seguimiento - Dirección Técnica del Servicio y Comité de Dirección - Responsable del Contrato. Se añade una tabla con el tipo de escalado que se trataría en cada nivel.

Se añadirán controles a las solicitudes adicionales: conteniendo aquellas que históricamente son incidencias evitables o incorrectas, intensificando la comunicación (no sólo por ITSM, sino también en sesiones específicas donde se incorpore una retroalimentación clara y directa de la percepción del valor entregado), y revisando que las priorizaciones sean correctas atendiendo a criterios de criticidad y urgencia.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 39/81	

Gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad

En este apartado la UTE propone la inclusión de varios servicios específicos para la gestión de la arquitectura SOA y la interoperabilidad, con metodologías y estándares adaptados al entorno de la ADA. Se contemplan fases de planificación, diseño, implementación, monitorización y capacitación, asegurando un gobierno efectivo y alineado con los modelos corporativos.

El modelo de gobierno propuesto tiene un enfoque iterativo, partiendo de una planificación inicial (necesidades y requisitos, auditorías de cumplimiento normativo y rendimiento, brechas - genera un cronograma iterativo -), una fase de diseño de soluciones (basada en microservicios con el framework ada-fwk-ms y otros elementos de valor como CI/CD para automatización de despliegues), una fase de implementación y despliegue (con uso de Docker y Kubernetes, automatización de pruebas con Postman y Selenium), una fase de monitorización continua (con Stak ELK observando métricas clave) y una fase de capacitación al personal técnico.

Así mismo la UTE propone gestionar la arquitectura SOA y el gobierno de la interoperabilidad desde el contexto de la Plataforma NEXO de la Junta de Andalucía, asegurando la alineación con el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y las Normas Técnicas de Interoperabilidad (NTI).

1.3. Catálogo de servicios. Puntuación máxima 14 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 8,5 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 11,90 puntos.**

La UTE propone de forma SOBRESALIENTE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

- Completitud del catálogo de servicios propuesto
- Alto nivel de detalle y descripción de los servicios del catálogo
- Se incluyen servicios especializados que facilitan la adopción de nuevas tecnologías y metodologías de trabajo, de carácter transformador.
- Los mecanismos de mejora continua y auditoría de calidad, garantizando la optimización del servicio.

DETALLE

Completitud del catálogo

La UTE propone un catálogo con más 80 servicios siguiendo las mejores prácticas de ITIL4, PM2 y PMBoK bien estructurado, segmentado en servicios principales y complementarios, asegurando cobertura integral y cubriendo todo el espectro de actividades, desde la dirección y seguimiento de proyectos hasta la gestión de arquitectura SOA, interoperabilidad y servicios transversales. Entre los considerados de mayor valor, cabe señalar los siguientes:

- Apoyo a la consolidación de procesos y herramientas.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 40/81

- Apoyo a la definición de estrategia y metodología de gestión del cambio.
- Apoyo a la implantación del Cambio Cultural en la organización.
- Asesoría y consultoría en arquitectura Cloud.
- Asesoría, consultoría y arquitectura en gestión y gobierno de datos.
- Asesoría, consultoría y arquitectura en analítica avanzada.
- Asesoría, consultoría y arquitectura experta en Big Data.
- Asesoría, consultoría y arquitectura en IA y ML.
- Asesoría, consultoría y arquitectura en arquitectura RPA.
- Asesoramiento para la búsqueda de financiación.

La "ficha" de cada servicio es muy completa, indicando los perfiles implicados, nivel de conocimiento técnico necesario, entradas y salidas, modo de dimensionamiento y estimación, etc. Cada servicio tiene una descripción clara de su alcance y objetivos.

Calidad de los servicios

La UTE presenta un catálogo de servicios exhaustivo y altamente detallado, abarcando todos los aspectos relevantes: caracterización del servicio, condiciones de contexto y prestación, entradas y salidas, una descripción pormenorizada de actividades, métodos de dimensionamiento y estimación de costes, junto con potenciales mejoras.

Los servicios están plenamente alineados con los objetivos estratégicos de la ADA, cubriendo tanto las necesidades operativas actuales como las de innovación. Proponen un número considerable de servicios, cada uno con una descripción completa y precisa.

Además, incorpora servicios especializados de carácter transformador que facilitan la adopción de nuevas tecnologías y metodologías de trabajo.

Para garantizar la optimización constante, se proponen mecanismos de mejora continua y auditoría de calidad. La calidad del servicio se mide a través de indicadores clave de rendimiento (KPIs) en ciertos servicios, con un enfoque particular en el monitoreo y evaluación continua del área de Arquitectura Orientada a Servicios (SOA). Asimismo, se utilizan Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para la consultoría y asesoría en modelos y metodologías.

Modelo de prestación de los servicios

La UTE propone un modelo de prestación estructurado por fases, garantizando así orden y claridad en su ejecución. Para ello, se establecen protocolos de comunicación y coordinación específicos con las diversas áreas de la ADA, poniendo especial énfasis en un modelo de interrelación fluido.

Para asegurar la trazabilidad y la eficiencia operativa, la UTE propone integrarlos con herramientas de gestión clave como Jira, Confluence y Triskell.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 41/81

Finalmente, el modelo incluye mecanismos de adaptación para optimizar la prestación del servicio ante fluctuaciones en la disponibilidad de recursos y cambios en los proyectos.

Modelo de estimación del coste de los servicios

La UTE presenta un modelo basado en métricas que considera la complejidad, esfuerzo y recursos necesarios para cada servicio. Esto permite una estimación precisa y ajustada de costes y tiempos, facilitando la planificación y control.

Se incluyen herramientas de control financiero y seguimiento del presupuesto, existiendo incluso un servicio específico para ello denominado “Gestión económico-financiera y seguimiento de proyectos”.

Se establecen fórmulas de estimación de esfuerzo por tipo de servicio, facilitando la planificación económica. El servicio de soporte a la gestión de la planificación contempla que que la estimación de esfuerzos se corresponde con la disponibilidad de recursos, que los plazos son realistas, y que los costos entran dentro de las restricciones presupuestarias del proyecto o fase.

1.4. Transferencia de conocimiento. Puntuación máxima 11 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 8,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 8,80 puntos.**

La UTE propone de forma SOBRESALIENTE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

- 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, centrado en evitar la estanqueidad del conocimiento mediante socialización con técnicas de lecciones aprendidas, rotaciones, apoyo en herramientas colaborativas como SharePoint, Copilot o Triskell, y la formación continua de los equipos de trabajo.
- El Modelo de Mejora Continua completo y centrado en garantizar la calidad durante todo el servicio, la ejecución de un Plan de Aseguramiento de la Calidad, y la mejora continua con Lean Six Sigma.

DETALLE

Puesta en marcha del servicio

La UTE presenta un plan de arranque bien estructurado, con las principales fases detalladas, y un cronograma de puesta en marcha de dos semanas, más la posibilidad de asumir ciertos servicios desde el día 0 para ofrecer servicio a las OTP finalizadas o prontas a finalizar en el alcance del presente Basado.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 42/81	

La fase de actuaciones preliminares se centra en la priorización de sistemas, obtener información no sólo documental, sin o también sobre la situación de despliegue e incidencias destacadas. Entre los resultados de la fase destacamos el Plan Operativo de Proyectos TIC para el impulso digital de las áreas competenciales.

La operativa a preparar incluye no sólo los recursos, sino también las herramientas, procesos, estudio de documentación, conocimientos, herramientas, acceso y permiso a las aplicaciones, etc.

El despliegue metodológico se centra en la generación de Plan de Dirección junto con otros planes (Calidad o Mejora Continua). En esta fase se genera también el Catálogo de Servicios consensuado.

El cierre de la puesta en marcha incluye el Kick-Off del proyecto.

En relación con el despliegue metodológico, destacan propuestas como la focalización de esfuerzos de mejora continua ("puntos de dolor") y la propuesta para nivelar conocimientos entre los técnicos de la ADA y los de la UTE, en aras de un mejor desempeño.

Plan de Devolución del servicio y mecanismos de transferencia

La UTE presenta un plan de devolución estimado en 5 semanas. La planificación incluye actividades relevantes como la actualización de activos del conocimiento, si bien es una tarea permanente durante toda la prestación. Incluye confrontar el plan con el de la empresa entrante, a través de una operación conjunta y shadowing.

El cierre incluye, como propuesta de valor, la certificación del entrante sobre su nivel de capacitación para asumir los trabajos. Proponen, sin perjuicio de la garantía, un mes de atención telefónica y cinco jornadas de trabajo adicionales UTE plantea una estrategia que podríamos llamar de dos velocidades:

- Una primera línea de acción “estándar” enfocada a la puesta en Marcha de los Servicios de OT: adquisición de la información, preparación de la operativa, despliegue de los servicios y cierre.
- Una segunda línea de intervención “especial”, que aun no contando con el Catálogo de Servicios 100% consensuado y ajustado con los requisitos del Responsable del Contrato, arrancaría con la prestación de un conjunto mínimo de servicios abarcando al menos todos los relativos a las áreas de Dirección y Seguimiento de Proyectos (DSP) y Gestión de evolutivos y mantenimientos (GEV)

Plantea mediante un gráfico EDT las actividades que comprende la puesta en marcha con sus fases y actuaciones.

Modelo de Gestión del Conocimiento y herramientas a emplear

La UTE presenta un modelo de gestión del conocimiento sólido, integral y bien estructurado. Se basa en un modelo de gestión del conocimiento que abarca todo el ciclo de vida del servicio y de los proyectos, con procesos claros para la identificación, captura, almacenamiento, vigilancia, distribución y gestión del uso del conocimiento generado.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 43/81	

Se destacan mecanismos efectivos para evitar la pérdida de conocimiento y la dependencia de personas específicas, mediante redundancia en el equipo, planes de formación, uso de herramientas colaborativas y metodologías ágiles que fomentan la transversalidad y la visión compartida. Además, se contempla la transferencia activa entre proyectos a través de talleres, comités y documentación estandarizada.

El enfoque del modelo de gestión del conocimiento se centra en evitar la estanqueidad del conocimiento mediante socialización con técnicas de lecciones aprendidas, rotaciones, y apoyo en herramientas colaborativas como SharePoint, Copilot o Triskell.

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

La UTE propone un plan de mejora continua para facilitar el cumplimiento de los objetivos del proyecto/servicios. Se pretende mejorar la percepción del servicio, proponiendo la UTE, enfocarse sobre todo aquello que pueda deteriorar la percepción del servicio, y más concretamente cuanto cause insatisfacción del responsable del contrato, del personal gestor de la ADA, o de los adjudicatarios de otros Servicios.

El enfoque del Modelo se centra en garantizar la calidad durante todo el servicio, la ejecución de un Plan de Aseguramiento de la Calidad, y la mejora continua con Lean Six Sigma (a desarrollar).

La UTE propone integrar la mejora continua en los procesos de seguimiento del servicio. Para ello proponen la figura de un Registro de Mejora Continua.

Con el objetivo de garantizar el nivel de calidad y eficiencia de los servicios prestados, se aplicará una metodología de mejora continua, testada y verificada como es PDCA (Plan-Do-Check-Act) durante todas las fases de prestación del servicio.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 44/81	

INDRA

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

- **Puntuación de 0 a 10: 8,5 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 10,20 puntos.**

INDRA propone de forma SOBRESALIENTE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

- El modelo organizativo y de relación estructurado en principios rectores sólidos —orientación a servicios medibles, transformación e innovación, calidad y transparencia, colaboración y eficiencia operativa— que aseguran una cobertura completa del ciclo de vida de los proyectos
- La propuesta de uso de bases metodológicas avanzadas, como ITIL para la gestión de servicios y marcos ágiles, o SAFe para la escalabilidad organizativa, ambas específicamente adaptadas al contexto de administraciones públicas.
- Los procedimientos de priorización y planificación de servicios, incluyendo la aplicación de mecanismos dinámicos de gestión de la capacidad con umbrales definidos (70%-130%) y plazos de ajuste específicos.
- El apoyo adicional ofrecido por los equipos flexibles de los Centros de Excelencia, que garantiza la flexibilidad y escalabilidad del equipo técnico.
- El modelo de estimación de costes de los servicios basado en hitos y entregables, asegurando mayor transparencia en la facturación.
- La propuesta de uso de la herramienta ESTIMA con IA, que permite calcular automáticamente el coste y la complejidad de cada componente.

DETALLE

Modelo organizativo, coordinación, y modelo de relación para proporcionar el servicio

INDRA presenta un modelo organizativo claro y bien definido, detallando los roles, responsabilidades y varios mecanismos de interlocución con la ADA basados en comités periódicos de seguimiento.

La coordinación se articula a través de roles diferenciados (Gerente de Cuenta, Gestor del Servicio, Coordinadores de Área, Gestor del Cambio, Responsable de Calidad y Mejora Continua). Se establecen comités y mecanismos de gobernanza para asegurar la alineación estratégica.

Estructura de áreas de trabajo y definición de líneas de servicios

INDRA presenta una estructura de servicio en áreas alineadas con los pliegos: PMO (DSP, GEV, GPR, SPA, GCB), SOA/interoperabilidad (ASOA, SI-ADI) y servicios transversales (COT, CAP, GCO, SCO). Cada área está claramente definida, con procesos y metodologías específicas. Se incluyen servicios adicionales que aportan valor, como la automatización de procesos mediante ALiaDOS y la trazabilidad integral de las intervenciones.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 45/81

El modelo se articula en la existencia de equipos específicos para cada una de las líneas de servicio y en la coordinación entre ellos mediante el uso herramientas para la planificación de proyectos y reuniones y comité de coordinación para estar alineados con los objetivos de la ADA.

Escalado de peticiones y estrategias o mecanismos de priorización de asuntos

INDRA propone un modelo de escalado bien articulado, con flujos de trabajo claros para la gestión de peticiones, validación de estimaciones y coordinación con la ADA y otros proveedores. Se establecen mecanismos para la clasificación, escalado y priorización de incidencias, riesgos y solicitudes, con roles y responsabilidades bien definidos.

El modelo de priorización de demanda utiliza métricas de impacto y urgencia para construir matrices de prioridad.

Propone la utilización de herramientas corporativas de la ADA, en particular TEO para la gestión de los tiques relacionados con la gestión de proyectos. Los flujos propuestos son adecuados. En caso de conflicto con la priorización de peticiones se propone un escalado en dos niveles, con dos comités de gestión de la demanda (táctico y estratégico).

Gestión de la capacidad

INDRA presenta un modelo de gestión de la capacidad muy bien desarrollado, demuestra amplio conocimiento en esta área, poniendo especial énfasis en esta actividad, definiendo para ello un Responsable de Capacidad y Demanda que se encargaría de elaborar el Plan de Capacidad y del ajuste de los recursos para que la capacidad disponible se adapte de forma flexible a la demanda existente.

La propuesta incluye un modelo dinámico de gestión de la capacidad, con mecanismos para ajustar recursos en función de la demanda real, definición de umbrales (70%-100%-130%) y plazos de ajuste específicos (≤5 días para ajustes >±10%). Se prevé la incorporación de un Responsable de Gestión de Capacidad y Demanda con 720 horas asignadas.

Modelo de estimación del coste de los servicios

INDRA propone un modelo de estimación y mecanismos de cálculo apoyados en herramientas automáticas (ESTiMa), modelos predictivos basados en IA y procedimientos de revisión y mejora continua. Se describe un proceso de implantación con creación de "Libro Blanco" de estimaciones y revisión periódica de los modelos.

En resumen, el modelo propuesto cumple los requerimientos técnicos del proyecto, aportando servicios adicionales y soluciones innovadoras, mecanismos de control sólidos, y un enfoque centrado en el valor público.

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

- **Puntuación de 0 a 10: 8,5 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 10,20 puntos.**

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 46/81	

INDRA propone de forma SOBRESALIENTE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

- El detalle y definición de la estructura organizativa y roles, la propuesta de fórmulas de escalabilidad y adaptabilidad a la demanda cambiante del servicio, y los mecanismos de sustitución de personal.
- La propuesta metodológica híbrida denominada AliaDOS:PMO, que integra múltiples marcos metodológicos (PMBOK, Métrica v3, ITIL 4, LEAN, OKR, Kotter/ADKAR, SCRUM, CMMI, TMMi) potenciados con inteligencia artificial para optimizar la gestión de proyectos.
- La certificación CMMI Nivel 5 con que cuenta INDRA
- Gestión de la demanda alineada con ITIL v4, facilitando la trazabilidad, validación y control del trabajo mediante herramientas integradas como MERAM, Redmine y tableros Kanban.
- Arquitectura SOA bien planteada, con mecanismos de control para garantizar la interoperabilidad.

DETALLE

Organización, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo

INDRA presenta un modelo organizativo completo y bien definido, describiendo la matriz de roles y responsabilidades con detalle y clara alineación con las área de servicio, recogiendo todas las funciones concretas y el grado de dedicación de los perfiles profesionales implicados.

La propuesta contempla figuras clave como el Director/Coordinador de Proyecto y detalla estructuras organizativas que permiten escalabilidad y adaptabilidad a la demanda cambiante del servicio. La matriz relaciona de forma exhaustiva las diferentes áreas de servicios (PMO, SOA/Interoperabilidad, Transversales) con los perfiles profesionales (GP, AT, ARQ, CA, AU, DC), especificando responsabilidades numeradas para cada combinación.

Metodología de trabajo, Plan de proyecto y planificación

INDRA propone una metodología y mecanismos para el desarrollo del correcta y bien descrita basada en entornos híbridos (PMBoK, ITIL y Scrum), haciendo especial hincapié en la necesidad de adoptar DevSecOps para la evolución de sistemas. La oferta destaca estar en posesión de la certificación CMMI Nivel 5, de especial valor ante un contrato de desarrollo y producción de software.

La propuesta incluye un plan de proyecto dividido en fases bien definidas: fase previa de arranque, fase de arranque (4 semanas) y fase de prestación del servicio. Cada fase está acompañada de actividades específicas, responsables asignados, herramientas a utilizar e indicadores clave. Se contempla una transición ordenada y eficaz basada en la metodología AliaDOS: PMO, que integra múltiples marcos metodológicos (PMBOK, Métrica v3, ITIL 4, LEAN, OKR, Kotter/ADKAR, SCRUM, CMMI, TMMi) potenciados con inteligencia artificial para optimizar la gestión de proyectos.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 47/81

Gestión de la demanda

INDRA propone un modelo sólido y automatizado para la gestión de solicitudes, priorización y planificación del servicio, basado en una línea base de demanda, gestión estratégica mediante OKR, gestión ágil y mecanismos de priorización con alineación estratégica. Se incluye la alineación con el Plan Anual de actuaciones TIC 2025 de la ADA y el futuro Modelo General de Administración Digital, facilitando la trazabilidad, validación y control del trabajo mediante herramientas integradas (MERAM, Redmine, tableros Kanban).

Gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad

La oferta muestra un enfoque riguroso y estratégico para la integración y gobierno de servicios bajo arquitectura SOA, en alineación con la plataforma tecnológica corporativa (NEXO) de la ADA. Se asegura la interoperabilidad técnica y semántica mediante estándares abiertos (ENI, ENS, NTI) y buenas prácticas sectoriales. Se incluye la gestión del ciclo de vida de integraciones, análisis de impacto, definición de herramientas de gestión del catálogo de servicios y apoyo en el desarrollo del Gobierno SOA en sus diferentes ámbitos.

1.3. Catálogo de servicios. Puntuación máxima 14 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 9,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 12,60 puntos.**

INDRA propone de forma SOBRESALIENTE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

- Catálogo de servicios bien estructurado y alineado con las necesidades estratégicas de la ADA. Incorpora 28 servicios adicionales que amplían significativamente la cobertura funcional de los requisitos básico del Catálogo
- Las mejoras de prestación identificadas en los servicios, como la incorporación de metodologías ágiles, el uso de inteligencia artificial (marco ALiaDOS:PMO), la automatización de procesos, o la integración con plataformas corporativas (NEXO, WSO2)
- Los servicios especializados en transformación digital y análisis predictivo.
- Los servicios se presentan como alineados con el marco estratégico de la ADA y el futuro Modelo General de Administración Digital.
- Enfoque de mejora continua, asegurando la evolución del catálogo en el tiempo.

DETALLE

Completitud del catálogo

La propuesta de INDRA presenta un catálogo exhaustivo y completo que abarca todas las tipologías de servicios requeridas en las prescripciones técnicas:
Servicios de tipo PMO (Tipo 1): Se estructuran en 5 áreas diferenciadas:

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 48/81

- Área DSP (Dirección y Seguimiento de Proyectos): 7 servicios
- Área GEV (Gestión de Evolutivos y Mantenimientos): 6 servicios
- Área GPR (Gestión de Problemas y Riesgos): 5 servicios
- Área SPA (Soporte Avanzado): 6 servicios
- Área GCB (Gestión del Cambio): 4 servicios

Servicios de tipo SOA e Interoperabilidad (Tipo 2): Organizados en 2 áreas:
- Área ASOA (Arquitectura SOA): 3 servicios especializados
- Área SI-ADI (Servicios de Interoperabilidad): 4 servicios técnicos

Servicios de tipo Transversal (Tipo 3): Distribuidos en 4 áreas:
- Área COT (Consultoría Técnica): 6 servicios
- Área GCO (Gestión del Conocimiento): 4 servicios
- Área SCO (Servicios Complementarios): 3 servicios
- Área CAP (Capacitación): 3 servicios

Como valor diferencial destacable, se incorporan 28 servicios adicionales claramente identificados con fondo verde, que amplían significativamente la cobertura funcional más allá de los requisitos mínimos del pliego.

Calidad de los servicios

La calidad de la descripción de servicios es alta, siguiendo un formato homogéneo y estructurado que facilita la comprensión y valoración a través de la estructura de la fichas: cada servicio incluye identificación (código, nombre, área), tipología (carácter y modo de prestación), descripción breve, condiciones de contexto y prestación, entradas y salidas claramente definidas, y descripción detallada de actividades.

Los servicios se presentan como alineados con el Marco Estratégico del Plan Anual de actuaciones TIC 2025 de la ADA y el futuro Modelo General de Administración Digital.

Modelo de prestación de los servicios

Las fichas incorporan información específica sobre perfiles ejecutores con porcentajes de dedicación, niveles de ejecución (estratégico/táctico/operativo), hitos del servicio, riesgos identificados con planes de mitigación personalizados, herramientas especializadas e indicadores KPI específicos.

Como mejoras de prestación se identifican la incorporación de metodologías ágiles, el uso de inteligencia artificial (marco ALiaDOS:PMO), la automatización de procesos, integración con plataformas corporativas (NEXO, WSO2), y servicios especializados en transformación digital y análisis predictivo.

Los flujos de cada servicio aparecen bien descritos y con detalle de las responsabilidades de cada perfil que intervendría y su dedicación, los mecanismos de coordinación con la ADA, y la propia gestión del servicio.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 49/81	

Modelo de estimación del coste de los servicios

El modelo de estimación es robusto, transparente y realista. Identifica los factores de coste de cada servicio, principalmente los basados en horas de dedicación de perfiles especializados.

Como métricas de estimación se definen variables específicas como "Horas empleadas en realizar la tarea", con diferenciación por tipo de perfil y nivel de conocimiento requerido.

Los tipos de dimensionamiento se proponen a partir de una categorización de los servicios según variable lineal, fijo o plano, variable algorítmico, y excepcional o extraordinario.

El método de cálculo proporciona una fórmula clara y consistente: "Coste = Horas Perfil × Tarifa perfil × Dedicación perfil", adaptada según la pirámide de perfiles definida para cada servicio.

1.4. Transferencia de conocimiento. Puntuación máxima 11 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 8,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 8,80 puntos.**

INDRA propone de forma SOBRESALIENTE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

- Plan de Arranque bien estructurado y completo, aplicando estándares del PMI siguiendo las cinco fases: inicio, planificación, ejecución, seguimiento y cierre.
- En el Plan de Arranque: los dos perfiles adicionales sin coste para el proyecto: incorpora sin coste adicional dos perfiles clave con dedicación completa (160 horas cada uno): un perfil de Transition Manager, especializado en transferencia de conocimiento en proyectos críticos de AAPP, con experiencia en la organización y áreas de la ADA, y un Arquitecto de Sistemas, con conocimientos de normas, patrones, buenas prácticas y tecnologías utilizadas por la ADA.
- Al igual que en el Plan de Arranque, para el Plan de Devolución INDRA oferta dos perfiles adicionales sin coste para el proyecto: un perfil de Transition Manager y un Arquitecto de Sistemas.
- La metodología de transferencia propuesta en el Plan de Devolución, “Transition Manager”, orientada a minimizar riesgos, facilitar la transferencia de conocimiento y garantizar una transición ordenada y eficiente.
- La estrategia de formación y capacitación propuesta para la gestión del conocimiento: formación inicial y continua por bloques de conocimiento específicos (BCE) compuestos por módulos de conocimiento (MCEs) según área competencial, ámbito tecnológico y tipo de servicio.
- La oferta sin coste adicional para el proyecto de un Responsable de Gestión de Cambios, con 720 horas de dedicación durante el contrato, liderando el plan de capacitación del personal TIC de la ADA.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 50/81

DETALLE

Puesta en marcha del servicio

INDRA presenta un plan de puesta en marcha estructurado y completo que aplica estándares del PMI siguiendo las cinco fases: inicio, planificación, ejecución, seguimiento y cierre.

En lo relativo a cronograma y planificación, INDRA propone gestionarlo como un proyecto independiente con objetivos claros: asegurar la continuidad del servicio, formalizar el nuevo modelo operativo y configurar el equipo de trabajo. Se establece un control diario del proceso durante toda la fase con indicadores específicos para medición y seguimiento.

Como valor añadido destacable, INDRA incorpora sin coste adicional dos perfiles clave con dedicación completa (160 horas cada uno): un perfil de Transition Manager, especializado en transferencia de conocimiento en proyectos críticos de AAPP, con experiencia en la organización y áreas de la ADA, y un Arquitecto de Sistemas, con conocimientos de normas, patrones, buenas prácticas y tecnologías utilizadas por la ADA.

INDRA presenta un modelo de relación con todos los agentes interesados, comunicando el plan de proyecto con apoyo del gestor del cambio. Se definen comités de seguimiento (Operativo y Estratégico) para presentar la medición de indicadores específicos y supervisar el avance.

Plan de Devolución del servicio y mecanismos de transferencia

De manera similar al de Arranque, INDRA presenta un plan de Devolución estructurado como un proyecto formal utilizando la herramienta de gestión del servicio para facilitar seguimiento y medición.

El Equipo de devolución se organiza en base a roles y responsabilidades claramente definidos, incluyendo nuevamente la figura del Transition Manager con dedicación exclusiva (100% durante la fase de devolución, 320 horas) sin coste adicional para la ADA.

INDRA propone como metodología de transferencia, “Transition Manager”, orientada a minimizar riesgos, facilitar la transferencia de conocimiento y garantizar una transición ordenada y eficiente en colaboración con todos los equipos implicados.

En el apartado entregables, INDRA asegura una transferencia ordenada y completa del conocimiento al nuevo proveedor o personal interno de la ADA, con documentación estructurada y sesiones de traspaso formalizadas.

Modelo de Gestión del Conocimiento y herramientas a emplear

INDRA propone un modelo de gestión del conocimiento planteado como actividad transversal y estratégica en todas las fases del servicio, con un enfoque integral que fomenta la colaboración y comunicación, identificando mecanismos diferenciados por tipo de servicio:

- Para servicios PMO: enfoque a resultados esperados de mejora de tiempos de ejecución, homogeneización de gestión, reutilización de conocimiento y modernización eficiente.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 51/81

- Para servicios SOA e interoperabilidad: enfocados en coordinar proyectos SOA eficientemente, alinear soluciones con estándares de administración electrónica, y reducir costes mediante reutilización de servicios.
- Para servicios transversales: dirigidos a mejorar capacidad de respuesta, alinear asesoría con estrategia institucional, y optimizar recursos mediante reutilización de metodologías.

Como herramienta innovadora, INDRA propone IntelectIA (de la plataforma AliaDOS), que automatiza la generación y actualización de documentación técnica y funcional, facilitando el acceso al conocimiento y reduciendo tiempos de búsqueda.

El modelo de capacitación se estructura en proporcionar formación inicial y continua por bloques de conocimiento específicos (BCE) compuestos por módulos de conocimiento (MCEs) según área competencial, ámbito tecnológico y tipo de servicio.

Modelo de Control de Calidad y Mejora Continua

INDRA propone aplicar el modelo de Gestión de la Calidad Total (TQM) con principios clave: enfoque al cliente, compromiso de alta dirección, participación de todos, enfoque a procesos, gestión basada en hechos y mejora continua.

Mecanismos de control de calidad:

- Plan de gestión de la calidad con criterios y estándares definidos
- Indicadores de calidad (KPIs) con medición mensual y en cierre de hitos
- Control de entregables con revisión técnica y formal
- Seguimiento de actividades semanal/quincenal
- Gestión continua de incidencias y no conformidades
- Validación formal con el cliente en cada entregable
- Auditorías internas semestrales

La Mejora continua está basada en la metodología PDCA, implementando un ciclo sistemático Plan-Do-Check-Act con mecanismos específicos como Lecciones aprendidas y buenas prácticas tras cada proyecto, Planes de formación y capacitación anuales, Propuestas de valor añadido trimestrales, Auditorías internas de mejora semestrales, Encuestas de satisfacción trimestrales, Análisis de tendencias de incidencias mensual, Benchmarking externo anual, o Foros internos de mejora (Kaizen Meetings) mensuales.
INDRA incluye sin coste adicional un Responsable de Gestión de Cambios con 720 horas de dedicación durante el contrato, liderando la capacitación del personal TIC de la ADA y centros directivos, asegurando adopción efectiva del nuevo modelo de servicio.

INDRA propone utilizar herramientas como Redmine, OpenKM, Wiki, CMDB para gestión del servicio y conocimiento, además de aulas virtuales para formación y plataformas específicas para cada área de servicio.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 52/81

INETUM

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

- **Puntuación de 0 a 10: 7,5 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 9,00 puntos.**

INETUM propone de forma NOTABLE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

- El modelo organizativo y de gobernanza completo y bien descrito, organizado en tres niveles de relación (Estratégico, Táctico y Operativo) y apoyado por un conjunto de herramientas avanzadas corporativas de la ADA (Jira, Confluence, Power BI).
- La figura de Consultor Digital, bajo la supervisión del Gestor de Proyectos, que asume la responsabilidad de la planificación, ejecución y seguimiento.
- el uso de una plantilla normalizada propia para llevar los dos enfoques de estimación del coste de los servicios: una estimación basada en cambios funcionales y una estimación técnica.

DETALLE

Modelo organizativo, coordinación, y modelo de relación para proporcionar el servicio

INETUM propone un modelo organizativo estructurado en tres niveles (Estratégico, Táctico y Operativo), el cual se detallará en el Plan Director inicial del contrato. Este plan se basará en las metodologías PMBOK y PRINCE2.

El modelo de INETUM busca facilitar la coordinación vertical y horizontal al asociar claramente a los miembros del equipo con sus áreas de competencia, lo que les permitirá dar soporte al control y seguimiento de sus respectivos proyectos y servicios. Se establecerán equipos de proyecto dedicados a cada área competencial, junto con reuniones interdepartamentales periódicas y un sistema de comunicación transparente que garantizará el acceso a la información relevante sobre el estado de los proyectos para todas las partes interesadas.

INETUM demuestra un amplio conocimiento de la nueva Organización de la ADA, incluyendo las funciones de los RTIC y RCC. La estructura propuesta se adaptará para asignar equipos de proyecto específicos a cada área competencial.

Finalmente, INETUM introduce la figura del Consultor Digital. Este rol, bajo la supervisión del Gestor de Proyectos, 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.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 53/81	

Estructura de áreas de trabajo y definición de líneas de servicios

INETUM fundamenta su oferta de servicios en una gestión integral que abarca la planificación, seguimiento y control de proyectos, soporte técnico avanzado, gestión del cambio y aseguramiento de la calidad. Aunque mencionan que el Gestor de Proyecto se apoyará en herramientas, no las especifican.

El enfoque metodológico se basa en cuatro pilares: Estrategia, Coordinación, Adaptabilidad y Analítica. Asimismo, su modelo de gobierno se organiza en tres niveles (Dirección, Coordinación y Ejecución), estructurando las competencias en "Verticales" especializadas.

INETUM presenta una estructura de servicios diferenciada entre Servicios Continuos y Específicos, categorizando aquí los servicios de PMO, SOA y Servicios Globales.

El modelo de gobernanza del servicio también se articula en tres niveles (Estratégico, Técnico y Operativo), detallando para cada uno: funciones, integrantes, periodicidad de reuniones y entregables. La estructura y contenido de su informe de seguimiento son muy adecuados. Concluyen con una propuesta de sistema de comunicación transparente para que todas las partes interesadas accedan a la información relevante del estado de los proyectos.

Escalado de peticiones y estrategias o mecanismos de priorización de asuntos

INETUM presenta un modelo de priorización básico y escueto sin concretar más allá de lo presentado en la ficha de cada servicio que viene a indicar estar basado en la criticidad y el impacto estratégico de cada proyecto.

Gestión de la capacidad

INETUM propone un modelo de gestión de capacidad que se articula en torno a dos líneas de trabajo: una capacidad base y otra dedicada a actividades planificadas. Ambas se interrelacionan con el procedimiento de gestión de la demanda, lo que permite a INETUM recibir peticiones (tanto planificadas como no planificadas) y determinar la capacidad disponible en cualquier momento.

Modelo de estimación del coste de los servicios

Para la estimación de costes, INETUM sugiere el uso de una plantilla normalizada propia de la empresa licitadora. Esta plantilla permite dos enfoques: una estimación basada en cambios funcionales y una estimación técnica. INETUM detalla las ventajas y desventajas de cada método, así como su implementación práctica dentro de la plantilla. Esta plantilla se empleará tanto para la estimación inicial como para una retroalimentación posterior que la mejore.

INETUM divide la estimación en estimaciones basadas en actividades por tipo de servicio y estimaciones detalladas poniendo un ejemplo de cada una e incluyendo sus ventajas.

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

- **Puntuación de 0 a 10: 7,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 8,40 puntos.**

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 54/81	

INETUM propone de forma NOTABLE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

- Modelo organizativo y perfiles completo y bien definido.
- El marco metodológico propuesto híbrido, combinando enfoques ágiles con gestión tradicional de proyectos.
- Arquitectura SOA bien planteada, alineada con el marco tecnológico de la ADA, y con mecanismos de control para garantizar la interoperabilidad.

DETALLE

Organización, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo

INETUM presenta un modelo organizacional completo y bien definido para su equipo de trabajo, detallando roles, dedicación y responsabilidades clave para perfiles como Director de Servicio, Gestor de Proyectos, Analistas/Especialistas, Consultor Digital (que abarca gestión del cambio, conocimiento y formación), Arquitecto de Sistemas y Desarrollador. Adicionalmente, se contempla la inclusión de consultores o asesores especializados según las necesidades puntuales.

Se incluye una matriz resumen de roles y responsabilidades que vincula las áreas de servicio con los perfiles profesionales, aunque no profundiza en la flexibilidad de los equipos o la gestión de sustituciones.

Metodología de trabajo, Plan de proyecto y planificación

INETUM propone una metodología, mecanismos y herramientas orientados a asegurar el correcto desarrollo del servicio. La planificación se presenta de manera genérica, dividida en tres fases que se relacionan adecuadamente con procesos críticos como la gestión de Riesgos, Calidad y Cambios, los cuales están bien descritos. No obstante, falta una referencia explícita al Plan de Proyecto y sus hitos.

A pesar de la generalidad en la planificación, la descripción del equipo de trabajo es adecuada, detallando perfiles, roles, dedicación y responsabilidades. La matriz RACI, sin embargo, no abarca las funciones del grupo de expertos.

Gestión de la Demanda

El modelo de gestión de la demanda se describe de forma genérica, centrándose en una tipología básica de peticiones y flujos muy elementales. La operativa de gestión del servicio se apoyará en la herramienta de gestión de la ADA.

Gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad

En cuanto al gobierno de la arquitectura SOA y la interoperabilidad, INETUM propone utilizar la plataforma NEXO de la ADA, basada en tecnología WSO2. Se plantea la evolución del modelo de gobierno API existente en la ADA, detallando los temas principales y los resultados esperados (ej. documentos) para cada uno de ellos.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 55/81	

1.3. Catálogo de servicios. Puntuación máxima 14 puntos

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

INETUM propone de forma NOTABLE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

- Completitud y alto nivel de detalle del catálogo de servicios propuesto, bien alineado con las áreas de trabajo y líneas de servicio
- Algunos servicios de valor añadido como los de "Soporte Geosoluciones", "Organización y Adaptación al Cambio" y el de "Formación, RRHH y Cambio Cultural", "Planificación y Control de Beneficios", "Soporte Agile", y "Soporte a la automatización de procesos (RPA)".
- El modelo de estimación de coste de los servicios basado en hitos y entregables, asegurando claridad en la facturación.

DETALLE

Completitud del catálogo

INETUM oferta un catálogo de servicios bien estructurado, incluyendo todos los servicios relevantes, y segmentado en tres bloques de servicios clave Servicios de Coordinación y PMO, Servicios Tecnológicos, y Servicios de Consultoría y Valor Añadido.

El Catálogo de servicios está bien alineado con las áreas de trabajo y líneas de servicio, e incluye varios servicios de valor añadido como los de "Soporte Geosoluciones", "Organización y Adaptación al Cambio", "Formación, RRHH y Cambio Cultural", "Planificación y Control de Beneficios", "Soporte Agile", y "Soporte a la automatización de procesos (RPA)".

Los servicios están muy bien descritos y por lo general presenta la relación y detalle de las actividades de cada servicio de forma muy adecuadas, la identificación de entradas y las definición de las salidas son muy correctas. Define los perfiles profesionales que prestara cada servicio exponiendo el % de participación de cada perfil.

Calidad de los servicios

La descripción y contenido de todos los servicios del catálogo está completa, 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.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 56/81	

Modelo de prestación de los servicios

Presenta un catálogo de servicios alineado con las áreas si presenta un enfoque muy particular. Los servicios están muy bien descritos y por lo general la relación y detalle de las actividades de cada servicio son muy adecuadas, la identificación de entradas y las definición de las salidas son muy correctas. Define los perfiles profesionales que prestara cada servicio exponiendo el % de participación de cada perfil.

En el área de Gestión del Cambio, INETUM añade dos servicios, "Organización y Adaptación al Cambio" y "Formación, RRHH y Cambio Cultural", que se han considerado de interés y aporte de valor.

Modelo de estimación del coste de los servicios

INETUM propone un modelo de estimación de costes basado en hitos y entregables, asegurando claridad en la facturación, el uso de la herramienta ESTIMA para cálculo automático de esfuerzo y coste, y acompaña la propuesta de optimización de costes mediante modelos predictivos basados en IA.

1.4. Transferencia de conocimiento. Puntuación máxima 11 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 7,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 7,70 puntos.**

INETUM propone de forma NOTABLE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

- 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.
- el modelo de gobernanza de calidad propuesto en el proceso de Control de Calidad, con los roles generales de los participantes en el plan

DETALLE

Puesta en marcha del servicio

INETUM presenta una planificación y cronograma adecuado, organizado en tres fases: la primera fase de arranque con una duración de un mes tras la firma del contrato presenta una serie de tareas descritas de forma adecuada: 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", considerada interesante y de aporte de valor al proyecto.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 57/81

Plan de Devolución del servicio y mecanismos de transferencia

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.

INETUM propone un plan de devolución fijado con duración no inferior a un mes, que pueden estar total o parcialmente solapadas con la fase de prestación del servicio. Presentan una relación detalla de actividades y riegos potenciales, y 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.

Así mismo INETUM propone establecer puntos de control y realizar la trasferencia del conocimiento mediante Formaciones recurrentes en tiempo real, formaciones adhoc y técnicas de shadowing.

Los entregables de esta fase se describen de manera extensa y completa.

Modelo de Gestión del Conocimiento y herramientas a emplear

INETUM presenta un modelo integral de Gestión del Conocimiento que abarca las etapas de identificación, adquisición, creación, mantenimiento y transmisión. Para ello, designan un rol específico de Gestor del Cambio/Conocimiento que, en colaboración con el Jefe de Proyecto, se encargará de definir el Plan de Gestión del Conocimiento (PGC), la Base de Datos de Conocimiento (BDC) y el Plan de Calidad del Servicio (PdC). La estructura propuesta para la BDC parece adecuada.

INETUM destaca la importancia del rol del Gestor del Cambio/Conocimiento, responsable de la organización, gestión, supervisión y distribución de este servicio. Aunque se describen bien las acciones para dotar de conocimiento al equipo de la OTP, no se especifica ninguna herramienta concreta para apoyar estas actividades.

Modelo de Control de Calidad y Mejora Continua

INETUM propone un modelo de gestión de calidad basado en procedimientos de control, tratamiento de no conformidades y una gestión de riesgos conforme a MAGERIT v3. Este modelo se gestionará con un enfoque ágil, incluyendo evaluaciones parciales o totales de proyectos y productos generados, aunque el "cuadrante de gestión" que presentan carece de concreción.

El control de calidad se organiza en tres fases detalladas: “Elaboración”, “Ampliación” y “Gestión y Control de no Conformidades”. Además, se incluye un interesante modelo de gobierno de calidad que define los roles generales de los participantes. Se hace referencia a un proceso de mejora continua conceptual, destacando el reaprovechamiento de información, procesos y conocimientos a medida que se integran nuevos participantes al proyecto.

Respecto al modelo de mejora continua, se plantea de manera muy conceptual o teórica, basado en la normativa IDSO/IEC 20000 y tres fases de implementación: “Identificación”, “Análisis”, e “Implementación y seguimiento”. Proponen realizar “retrospectivas” mensuales para realizar la actividades de las fase anteriores, e introducen el concepto de “vigilancia tecnológica”.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 58/81	

OESIA

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

- **Puntuación de 0 a 10: 7,5 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 9,00 puntos.**

OESIA propone de forma NOTABLE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

- la Consultoría de Gobierno de apoyo al roadmap de trasformación de la propia ADA propuesta en materia de definición del modelo organizativo, la definición de los procesos, metodología, y tecnología
- La propuesta de aplicación de la Inteligencia Artificial (IA) aplicada a la mejora de los procesos y la gestión de la capacidad
- el apoyo de los "centros de competencia de OESIA" como pool de respaldo, para dedicar técnicos a "tareas proactivas" en caso de valles de demanda.

DETALLE

Modelo organizativo, de coordinación, y modelo de relación para proporcionar el servicio

OESIA presenta un modelo de gobierno alineado con las prácticas estándar de ITIL4, MADEJA y PMBoK, basado en el funcionamiento de los comités y en los informes que periódicamente se generarían, enumerando un conjunto de pautas generales de gestión de la capacidad basadas principalmente en la flexibilidad y agilidad y en el análisis predictivo a partir de datos históricos de la demanda de servicios, detección de redundancias e ineficiencias e incorporación de células ágiles multidisciplinarias.

Los aspectos relevantes del modelo de gobierno de OESIA son:

- los comités de Dirección, Seguimiento y Operativos, definiendo objetivos y funciones de forma adecuada estructurados por niveles de alcance nivel Estratégico, Táctico y Operativo. Presenta de manera adecuada los integrantes y la periodicidad de los comités. Los informes a generar desde los diferentes comités se describen de manera exhaustiva: Informe de cumplimiento de los requisitos, de Coordinación de las reuniones e informes del proyecto, Actas de reunión, etc.
- una Consultoría de Gobierno de apoyo al roadmap de trasformación de la propia ADA, proponiendo como soporte a esta actividad la herramienta Trikell, incluyendo las licencias necesarias. La Consultoría de Gobierno se centrará en la definición del modelo de organización, los procesos, la metodología (estándares y procedimientos, gestión de riesgos y monitoreo y control), y la tecnología (herramientas de gestión de proyectos, innovación tecnológica, seguridad de la información, y otras)
- la figura de un Comité de Devolución del servicio, encargado de asegurar una transición ordenada y la correcta finalización del contrato.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 59/81

- el modelo de relación con las demás áreas competenciales, donde OESIA propone la figura de los Comités de Dirección, Seguimiento y Operativo, para las tareas de seguimiento y control de la actividad de desarrollo, definiendo bien y de manera detallada los objetivos, funciones, entregables.
- Por último, OESIA se propone para realizar el seguimiento de las ANS de los proyectos de desarrollo y propone dar soporte para alinear de todas actividades con el roadmap de trasformación de los servicios.

Se echa en falta una cierta personalización del modelo organizativo propuesto, al negocio sectorial específico al que se dirige este Basado, en este caso, las competencias en materia de Presidencia, Interior, Turismo, Cultura, Deporte, y Justicia juvenil, entre otras.

Estructura de áreas de trabajo y definición de líneas de servicios

OESIA 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, estructurada en tres niveles , “Gobierno del servicio”, “Gestión del servicio”, y “Operación del servicio”, donde engloba cada una de los servicios y las áreas que los gestionaran. Descripción muy completa y detallada.

En relación con la coordinación de proyectos en distintas áreas competenciales, se detalla una tabla a modo de ficha en la que se describen actividades para la coordinación del equipo interno con los actores externos (ADA, empresas adjudicatarias de proyectos y otros).

Escalado de peticiones y estrategias o mecanismos de priorización de asuntos

OESIA menciona un apartado genérico de "escalado de asuntos" con escaso detalle y una matriz RACI escueta. Se basa en el modelo de priorización de la demanda utilizando métricas de impacto y de criticidad, y en el funcionamiento en base a comités. Sin embargo no se detalla realmente qué factores serían o cómo se determinarían, y tampoco se aporta gran cosa sobre el escalado de ante conflictos en la priorización.

Gestión de la capacidad

OESIA describe el servicio de gestión de la capacidad de forma muy detallada, basado en la flexibilidad del equipo de trabajo, la anticipación proactiva ante los picos predecibles, y una propuesta de mejora continua, innovación y trasformación.

Se percibe con algo de rigidez la propuesta de que el aumento o disminución del equipo de trabajo deba ser aprobado desde el Comité de Seguimiento y Control, que tiene carácter mensual.

Presenta umbrales de capacidad por cada perfil, estableciendo un umbral mínimo (lo pedido en el basado), un umbral medio y un umbral máximo que queda por determinar.

Para adaptarse a la carga variable propone incorporar técnicos desde lo que llama “centros de competencia de OESIA” (ante una aumento de la demanda, como pool de respaldo) y dedicar técnicos (previa autorización) a “tareas proactivas” (en caso de valles en la demanda).

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 60/81

Modelo de estimación del coste de los servicios

OESIA presenta varios modelos de estimación; un método lineal basado en un concepto de esfuerzo promedio en horas aplicando factores multiplicativos de Complejidad y Extensión; un sistema combinado bottom-up (heurístico, paramétrico, analogía) que consiste en descomponer el (EDT) y estimar cada uno por varios métodos (paramétrico, analógico, y juicio de experto), y otros.

Los modelos de estimación aparecen bien descritos.

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

- **Puntuación de 0 a 10: 7,5 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 9,00 puntos.**

OESIA propone de forma NOTABLE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

- El pool de respaldo a los equipos de trabajo a modo de backup permanente, que permitirá contar con todos los perfiles por duplicado ante situaciones de sustituciones, bajas, o picos de carga.
- La propuesta de adelantar la fase de adquisición del servicio en la fase de arranque dos semanas, sin coste adicional.
- En la gestión de la demanda, los mecanismos basados en inteligencia artificial propuestos para aplicar a la planificación de la demanda y a la gestión de la capacidad operativa.

DETALLE

Organización, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo

OESIA presenta una definición del organigrama claro y coherente. Se describen las funciones y responsabilidades del equipo de trabajo por perfiles, utilizando una matriz RACI. Hacen referencia a sustituciones controladas sin pérdida de capacidad ni de talento para el servicio en su plan de gestión de recursos humano.

Un aspecto valorado positivamente ha sido los Centros de Competencia como pool de respaldo a los equipos de trabajo y la experiencia de OESIA en esta actividad en el ámbito de las AAPP. Estos equipos de profesionales ejercen a modo de un backup permanente, que permitirá contar con todos los perfiles por duplicado ante situaciones de sustituciones, bajas, o picos de carga.

Metodología de trabajo, Plan de proyecto y planificación

OESIA presenta una metodología correcta y coherente con el contexto tecnológico de la ADA, basada en las directrices tecnológicas en las directrices tecnológicas de Madeja y Platina, PMBoK para la gestión, Scrum, Agile, o ITIL v4.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 61/81

La planificación es completa y clara, distinguiendo las etapas de transición, prestación, estabilización, devolución y garantía y cierre, todo ello desde un cronograma detallado. Incluye descripción de las tareas a realizar, los entregables y los perfiles dedicados a ello.

El Plan de proyecto se estructura en tres fases:

- Adquisición y Arranque del Servicio, donde presenta un cronograma detallado, se detallan las actividades, y se asignan las responsabilidades. Esta fase abarca las primeras 8 semanas.
- Prestación del Servicio, donde se definen las actividades y tareas, y un cronograma detallado. Presenta una relación de entregables que se elaboraran en esta fase que parecen muy completos.
- Devolución y Cierre del Servicio

En el Plan de Proyecto, OESIA propone adelantar la adquisición del servicio dos semanas, sin coste objetivo para ADA, es decir, proponen cubrir cualquier actividad o tarea que finalice en los días previos a la finalización del servicio.

Se echa en falta una cierta personalización del marco metodológico propuesto, al negocio sectorial específico al que se dirige este Basado.

Gestión de la demanda

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); se limita a una descripción del flujo general de trabajo (desde el registro de la solicitud hasta el cierre) y comenta, de forma muy básica, una gestión inteligente de la demanda basada en analizar tendencias e identificar patrones incorporando mecanismos basados en inteligencia artificial para la planificación de demanda y de la capacidad operativa.

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 generalista. La descripción de las herramientas, infraestructura, plataformas, etc asociadas si se presenta de forma completa.

1.3. Catálogo de servicios. Puntuación máxima 14 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 7,5 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 10,50 puntos.**

OESIA propone de forma NOTABLE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

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

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 62/81

- El Catálogo incluye 15 servicios adicionales con foco en la calidad, gobierno del dato, transformación digital e IA.

DETALLE

Completitud del catálogo

OESIA oferta un catálogo de servicios completo y alineado con las áreas y las actividades definidas en la memoria. Los servicios están muy bien descritos y por lo general la relación y detalle de las actividades de cada servicio aparecen de forma exhaustiva, identificando las entradas y salidas, así como los perfiles profesionales que intervienen en cada servicio, todo ello estructurado en tres bloques clave:

- Servicios de Gestión y PMO: Gobernanza, planificación, gestión del cambio y control de calidad.
- Servicios Tecnológicos: Arquitectura SOA, interoperabilidad, soporte avanzado y asesoramiento técnico.
- Servicios de Consultoría y Valor Añadido: Innovación digital, análisis de tendencias, auditoría y optimización de procesos.

El Catálogo ofertado incluye 15 servicios adicionales, reorientados al marco competencial objeto del contrato basado, con fuerte foco en calidad, gobierno del dato, transformación digital e IA.

Calidad de los servicios

Cada servicio del Catálogo contempla una descripción homogénea y completa, detallando las actividades a realizar, las salidas producidas, los criterios de conformidad o las pautas para su verificación. Todo formalmente correcto.

Modelo de prestación de los servicios

En cada ficha de servicio, OESIA incorpora información específica sobre perfiles ejecutores con porcentajes de dedicación, niveles de ejecución, hitos, gestión de riesgos, e indicadores KPI específicos, todo ello bien detallados. Los flujos de cada servicio aparecen de forma suficiente.

Modelo de estimación del coste de los servicios

OESIA presenta un modelo de estimación del coste de los servicios suficiente, identificando los factores de coste de cada servicio (esfuerzo promedio, complejidad, extensión, etc), sus métricas de estimación (las horas, el peso, el impacto, etc), y las variables específicas que intervienen en el cálculo, si bien, no se distinguen diferencias o matices de estimación para los diferentes tipos de servicio.

1.4. Transferencia de conocimiento. Puntuación máxima 11 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 7,5 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 8,25 puntos.**

OESIA propone de forma NOTABLE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 63/81

- Plan de arranque y adquisición muy completo
- En el Plan de Devolución, se valora positivamente los mecanismos de transferencia, entre ellos, el plan de comunicación, los seminarios, workshops, y las sesiones de shadowing activo/pasivo
- El modelo de Gestión del Conocimiento bien planteado desde la perspectiva de su objetivo principal, y con una exhaustiva descripción de los contenidos, actividades, y entregables a obtener, tanto para la gestión del conocimiento como para la gestión documental: manuales, procedimientos, informes, lecciones aprendidas, inventarios de software, y backlog de iniciativas de mejora continua

DETALLE

Puesta en marcha del servicio

OESIA presenta este apartado con bastante detalle sobre la planificación, las tareas a realizar, así como los entregables previstos.

La fase de arranque tiene una duración de dos meses; una fase inicial de adquisición y arranque del servicio que contempla un diagnóstico inicial denominado "adquisición de conocimiento", donde llevan a cabo una evaluación del estado del servicio y recopilación de información, así como una serie de actividades bien organizadas que tienen el objetivo de adquirir el conocimiento del entorno, realizar una transferencia progresiva, y la estabilización del servicio.

Plan de Devolución del servicio y mecanismos de transferencia

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 modelo de devolución de OESIA contempla la cesión gradual del conocimiento y control con la participación de un Comité de Transferencia que incluye al nuevo adjudicatario y responsables técnicos designados por la ADA.

OESIA propone un plan detallado para la devolución del servicio que incluye objetivos, actividades, responsables y documentación técnica y funcional. Además, contempla un plan de comunicación para facilitar la gestión del cambio y minimizar la resistencia, con acciones dirigidas a los stakeholders de la ADA. Esta fase de devolución tiene una duración de dos meses y medio, parcialmente solapada con la fase de prestación.

En cuanto a los mecanismos de transferencia, se incluyen presentaciones, seminarios, workshops y sesiones de shadowing (observación directa y supervisada) para asegurar la transferencia efectiva del conocimiento, tanto explícito como tácito, al equipo de la ADA y al proveedor entrante.

Plantea un shadowing activo/pasivo en el que al principio de la devolución se observaría y luego se actuaría de manera supervisada. Se proponen 3 meses para aclaración de dudas (vía Teams o e-mail) después del cierre formal, pero no se detalla cómo se concretará.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 64/81

Modelo de Gestión del Conocimiento y herramientas a emplear

OESIA propone un modelo de gestión del conocimiento basado en ITIL4, con una visión principal: “hacer explícito y persistir el conocimiento tácito adquirido por las personas que participan en el servicio”, buscando asegurar su accesibilidad, confidencialidad y seguridad. Se promueve la cultura del conocimiento y la interiorización de procesos eficientes para capturar y compartir conocimiento formal e informal.

OESIA hace una propuesta distinguiendo entre activos de conocimiento generales y activos específicamente desarrollados para la transferencia del conocimiento. Enumera las actividades tanto para la gestión del conocimiento como para la gestión documental, garantizando la revisión, actualización y entrega de toda la documentación generada durante el servicio, incluyendo manuales, procedimientos, informes, lecciones aprendidas, inventarios de software, y backlog de iniciativas de mejora continua.

La herramienta de gestión documental propuesta es Alfresco, aunque sin entrar en detalle de qué versión o qué modelo de licenciamiento de uso.

Modelo de Control de Calidad y Mejora Continua

OESIA presenta un modelo de gestión de calidad y mejora continua bien descrito, centrado 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).

El modelo de control de calidad se basa en acciones de auditorías para garantizar que los trabajos se realizan acorde al marco procedimental establecido y proponer acciones de mejora en base a las buenas prácticas.

En cuanto a la mejora continua se basa en el Ciclo de Deming (Do-Chack-Plan-Act), en la realización encuestas de satisfacción, en la generación de un mapa de mejoras, implementación de quick-wins tempranos, etc.).

Las herramientas propuestas son las apropiadas, y la lista es completa y exhaustiva.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 65/81	

SOLTEL

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

- **Puntuación de 0 a 10: 8,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 9,60 puntos.**

SOLTEL propone de forma SOBRESALIENTE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

- El modelo de gestión bien estructurado, basado en el estándar europeo PM2 y mejores prácticas de gobernanza.
- En su propuesta de Modelo organizativo, una definición clara de roles y responsabilidades, optimizando la asignación de recursos.
- Dentro de las áreas de trabajo y líneas de servicio, la incorporación de modelos de reporting avanzados, alineados con el enfoque OKR (Objectives and Key Results)
- El modelo de gestión de la capacidad muy completo y bien planteado, con una descripción detallada de los diferentes mecanismos a implementar.

DETALLE

Modelo organizativo, coordinación, y modelo de relación para proporcionar el servicio

SOLTEL presenta un modelo organizativo con un enfoque sólido y bien estructurado, basado en el estándar europeo PM2 para la Dirección de Proyectos. El modelo se sustenta en un modelo de gestión de la capacidad, un comité de gestión de la demanda, y un modelo de estimación de costes.

SOLTEL propone abordar la definición e implantación de una cartera de proyectos para las diferentes Áreas Competenciales. Además, presenta un modelo organizativo que permite coordinar, organizar, medir, detectar riesgos, aportar estabilidad y proporcionar un servicio dinámico, flexible, escalable y eficiente para la ADA, a total satisfacción.

El modelo de gobierno propuesto define los mecanismos de seguimiento y control del proyecto se organizará en tres niveles de comités: Dirección, Técnico y Operativo, de los que definen su periodicidad, participantes, funciones e informes previstos.

SOLTEL presenta una descripción de los perfiles que participan en los proyectos, tanto por parte de la Admón como por las empresas de servicio, y una matriz RACI de estos perfiles.

Se echa en falta una cierta personalización del modelo organizativo propuesto, al negocio sectorial específico al que se dirige este Basado.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 66/81

Estructura de áreas de trabajo y definición de líneas de servicios

SOLTEL presenta una línea de servicio bien alineada con el marco estratégico de la ADA, adaptando los roles del modelo PM2 al ámbito específico de la ADA, e identificando los siguientes niveles de gestión:

- Estratégico: Comités de dirección, planificación y seguimiento de objetivos estratégicos.
- Táctico: Coordinación operativa y gestión de la demanda.
- Operativo: Ejecución de proyectos, soporte y gestión de incidencias.

SOLTEL propone una segmentación clara de los servicios en tres áreas principales:

- PMO y Dirección de Proyectos: Supervisión estratégica, planificación, control de calidad.
- Servicios Tecnológicos: Arquitectura SOA, interoperabilidad, soporte técnico.
- Consultoría y Valor Añadido: Asesoría estratégica, innovación y mejora continua.

SOLTEL plantea en su oferta varias soluciones basadas en IA.

Escalado de peticiones y estrategias o mecanismos de priorización de asuntos

SOLTEL propone un sistema de escalado básico, basado en buenas prácticas de ITIL v4 asociadas a la gestión de la demanda con el objetivo de asegurar tiempos de respuesta adecuados mediante la automatización del flujo de priorización con herramientas de IA y modelos predictivos, y la definición de SLAs y OLAs, asegurando compromisos de nivel de servicio con la ADA.

SOLTEL presenta un modelo de seguimiento que incorpora indicadores clave (KPGs, KPIs) con propuestas y ejemplos acertados, y propone la definición e implantación de una cartera de proyectos para cada Centro de Competencia, definiendo indicadores de seguimiento a tres niveles (general, proyecto, sistema de información) en base a indicadores OKRs y KPIs.

Se echa en falta una cierta personalización de este apartado, al negocio sectorial específico al que se dirige este Basado.

Gestión de la capacidad

SOLTEL presenta un modelo de gestión de la capacidad muy completo y bien planteado con una descripción detallada de los diferentes mecanismos a implementar. Se propone un modelo proactivo, escalable y flexible basado en planes de capacidad y revisión periódica, con un equipo dinámico y multidisciplinar. Describe de manera extensa y completa los mecanismos para medir la capacidad y el mecanismo para el ajuste de las necesidades. Presenta un calculo adecuado de la Línea Base, y presenta un procedimiento adecuado para el ajuste de la capacidad ante picos, imposiciones normativas, petición explicita.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 67/81	

Modelo de estimación del coste de los servicios

SOLTEL presenta un modelo de estimación adecuado y genérico, presentando una consolidación de estas estimaciones en la base de datos del conocimiento así mismo presenta un modelo de resolución de discrepancias.

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

- **Puntuación de 0 a 10: 8,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 9,60 puntos.**

SOLTEL propone de forma SOBRESALIENTE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

- Modelo organizativo bien planteado, estructurado por áreas horizontales (Sistemas de Información, Portales, y Oficina de Subvenciones) y competenciales (asociadas a cada Centro de Competencias).
- La metodología de proyecto propia basada en los estándares más utilizados en el mercado (Scrum/Kanban para la operativa diaria, y PM2/Waterfall para planificación estratégica).
- El sólido modelo de gestión de la demanda basado en la matriz de clasificación de la demanda en función de tres dimensiones: Volumetría, Carácter y Necesidad.
- Arquitectura SOA bien planteada, con una correcta planificación de su implantación por fases: Evaluación de la Arquitectura Existente, Diseño Arquitectura SOA, Implementación de los Servicios, y Gobierno de la Interoperabilidad.

DETALLE

Organización, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo

SOLTEL presenta un modelo bien planteado y definido que permite adaptarse a la demanda del servicio. Propone un Gestor de Proyectos que coordine la OTP, 6 Consultores Digitales especializados divididos en tres áreas horizontales: Sistemas de Información, Portales, y Oficina de Subvenciones; y otras tres áreas competenciales asociadas a cada uno de los Centros de Competencias.

Además se ofrece un pool compuesto de Consultores Digitales, Analistas de Negocio y Arquitectos Técnicos, ofreciendo una estructura flexible y escalable en función de la demanda.

Se realiza una definición adecuada de los distintos perfiles diferenciando las funciones de los Consultores Digitales y ofreciendo otras tipologías en función de la demanda de servicios.

Metodología de trabajo, Plan de proyecto y planificación

SOLTEL presenta una planificación bien definida, desde un enfoque sólido en todos los elementos solicitados: organización, funciones y responsabilidades, metodología y plan de proyecto, planificación, gestión de la demanda y gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 68/81

Las distintas fases del proyecto aparecen claramente descritas e identificando hitos, entregables y responsables. El Plan de proyecto contempla las fases de Transición (max.15 días), Prestación, Devolución (max. 1 mes), y Garantía (> 6meses). Cada fase viene descrita detalladamente, indicando posibles subfases, hitos, entregables y responsables. Se añaden tres procesos transversales: Control y Seguimiento, Aseguramiento de la Calidad y Gestión del Conocimiento.

La propuesta se apoya en una metodología propia que bebe de los estándares más utilizados en el mercado (Scrum/Kanban para la operativa diaria, y PM2/Waterfall para planificación estratégica), y cuya eficacia se avala por varios proyectos ya ejecutados en la Junta de Andalucía.

Se aborda el proyecto basado en un modelo industrializado de gestión para el diseño, puesta en marcha y ejecución de servicios de tipo Oficina de Dirección de Proyectos TIC basado en tecnología propia SgmPMO. Su desarrollo se ha basado en metodologías como PMP®, PM2, Scrum y DevOps, aunque se ha completado con metodología propia y bajo los paradigmas del CMMi (Capability Maturity Model Integrated) para los servicios de Desarrollo y Mantenimiento de Proyectos e ITIL para la Gestión de la Operación y Explotación de los Servicios TI y TMMi (Test Maturity Model Integrated) para el aseguramiento de la calidad.

Se echa en falta una cierta personalización del marco metodológico propuesto, al negocio sectorial específico al que se dirige este Basado.

Gestión de la demanda

SOLTEL formula una propuesta de gestión de la demanda bien definida, adecuada a los requerimientos y con herramientas para seguimiento y gobernanza, basada en la matriz de clasificación de la demanda para catalogar y activar los procedimientos estipulados en función de tres dimensiones: Volumetría, Carácter y Necesidad.

Se proponen una serie de fases desde el registro y recepción de la demanda hasta su ejecución que permita, por un lado, controlar y gestionar la demanda y, por otro, mantener la efectividad y operatividad del servicio.

SOLTEL incluye en su oferta el diseño de unos Cuadros de Mando en Tableau para seguimiento y toma de decisiones.

Gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad

SOLTEL propone un modelo de arquitectura SOA alineado con la Plataforma NEXO y otros estándares de la ADA, y con una implantación en fases: Evaluación de la Arquitectura Existente, Diseño Arquitectura SOA, Implementación de los Servicios, y Gobierno de la Interoperabilidad.

Para el Gobierno de la Interoperabilidad se propone un comité de gobernanza, que será el responsable de supervisar y dirigir todas las actividades relacionadas con la interoperabilidad a través de reuniones mensuales, desarrollo y mantenimiento de la matriz de interoperabilidad, evaluación de los cambios de infraestructura y realización de auditorías, y otros.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 69/81	

Se propone JIRA como herramienta para la gestión de proyectos, sin detalle de cómo asumir el coste del licenciamiento por su uso.

1.3. Catálogo de servicios. Puntuación máxima 14 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 8,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 11,20 puntos.**

SOLTEL propone de forma SOBRESALIENTE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

- Un catálogo de servicios completo y alineado con las necesidades estratégicas de la ADA, añadiendo seis servicios adicionales al alcance del pliego (3 del tipo PMO, y otros 3 Transversales).
- Propuesta de servicios innovadores y tecnológicos, incluyendo IA aplicada a la gestión de la OTP.
- El modelo de prestación de servicios del catálogo bien definido, con integración de metodologías y herramientas de trazabilidad.
- El enfoque de mejora continua, asegurando la evolución del catálogo en el tiempo.

Completitud del catálogo

SOLTEL presenta un catálogo de servicios completo, incluyendo todos los servicios obligatorios de tipo PMO, SOA y Transversales, y añadiendo seis servicios adicionales al alcance del pliego: 3 del tipo PMO, y otros 3 Transversales.

Así mismo, incrementa el alcance inicial en 5 de los servicios obligatorios del Catálogo.

Calidad de los servicios

Los servicios propuestos se consideran alineados con los objetivos estratégicos de la ADA, facilitando su integración en el modelo operativo actual.

Contemplan el uso de metodologías contrastadas (ITIL, CMMI, PMBOK) para garantizar la calidad del servicio, y como propuestas de valor añadido, SOLTEL oferta la automatización de tareas repetitivas y la integración con herramientas avanzadas (Jira, Power BI).

Modelo de prestación de los servicios

SOLTEL presenta el catálogo de servicios con fases bien definidas en la prestación de los servicios, asegurando una ejecución ordenada, y protocolos de comunicación claros, facilitando la coordinación entre la ADA y los equipos de trabajo.

Se indican los perfiles y herramientas a participar en cada fase así como mecanismos para la monitorización y seguimiento de la prestación.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 70/81

Modelo de estimación del coste de los servicios

El modelo de estimación es variado, en la mayoría de servicios de tipo lineal (horas, hombre por perfil), lo que se considera adecuado. Proponen el uso de herramientas avanzadas de cálculo (Power BI, ESTIMA) para estimación de costes y esfuerzos, y la optimización de costes mediante modelos predictivos de IA, asegurando así la eficiencia financiera.

1.4. Transferencia de conocimiento. Puntuación máxima 11 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 8,5 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 9,35 puntos.**

SOLTEL propone de forma SOBRESALIENTE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

- El Plan de Devolución, perfectamente definido y estructurado por fases de Preparación, Cesión gradual y verificación, y Aprobación y acompañamiento
- La propuesta tecnológica y de herramientas digitales en el modelo de gestión del conocimiento.
- Estrategias de formación y capacitación bien implementadas, facilitando la absorción del conocimiento.

DETALLE

Puesta en marcha del servicio

SOLTEL presenta un plan de puesta en marcha englobado dentro de la fase de Transición del Servicio, para la cual se da un plazo máximo de 15 días, considerado algo insuficiente.

El Plan describe con detalle las actividades, hitos y entregables identificándose a los responsables de cada subfase, e incluye un cronograma pero sin especifica la duración estimada de cada fase y subfase.

Plan de Devolución del servicio y mecanismos de transferencia

SOLTEL presenta un Plan de devolución de 1 mes de duración, bien estructurado en tres fases:

- Preparación: recopilación y estructuración del conocimiento adquirido.
- Cesión gradual y verificación: sesiones de shadowing y reuniones de handover.
- Aprobación y acompañamiento: supervisión y soporte transitorio hasta la consolidación del nuevo equipo.

En cada fase se definen objetivos, actividades, hitos, entregables y se identifican los responsables, y se especifica la dedicación de perfiles necesaria para su ejecución.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 71/81

Proponen igualmente el uso de herramientas digitales para asegurar la trazabilidad de la transferencia, y la adopción de mecanismos de validación del traspaso de conocimiento, asegurando que la nueva gestión recibe toda la información necesaria.

Modelo de Gestión del Conocimiento y herramientas a emplear

SOLTEL plantea un modelo de gestión del conocimiento iterativo basado en el ciclo de gestión teórico propuesto por el Comité Europeo de Normalización (CEN), estructurado en 5 fases: Identificar, Crear, Almacenar, Compartir y Usar, y se acompaña de un cronograma para la obtención del conocimiento. También, incluye un modelo de mejora continua fundamentado en los procesos de mejora de Kaizen y 6-Sigma.

SOLTEL propone un plan de transferencia del conocimiento progresiva, así como la implantación de herramientas genéricas para depositar el conocimiento y la formación y capacitación del personal. Dentro de estas herramientas, se propone el uso de Confluence, pero sin detalle del modelo de licenciamiento.

Modelo de Control de Calidad y Mejora Continua

SOLTEL presenta un esquema de control de la calidad y mejora continua basado en un comité para la definición y seguimiento de los KPI, con encuestas del servicio y auditorías.

En su oferta se indica que se desarrollará un plan de gestión de la calidad para cada servicio donde se detallará cómo se garantizará la calidad, KPIs y métricas para evaluar el cumplimiento de estándares establecidos, pero sin entrar en más detalle.

Presenta un modelo de mejora continua bastante detallado basado en la metodología Kaizen y la medición mediante el método SixSigma, todo bajo la supervisión de los procesos ITILv4.

Se identifican los roles participantes del plan de mejora y se definen y describen las fases de la mejora, identificando actividades, su flujo y entradas y salidas. Se propone la herramienta de gestión de proyectos del organismo para ello.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 72/81	

T-SYSTEMS

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

- **Puntuación de 0 a 10: 7,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 8,40 puntos.**

T-SYSTEMS propone de forma NOTABLE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

- Modelo de gestión completo y bien estructurado, basado en estándares y buenas prácticas.
- Los niveles funcionales del modelo organizativo propuesto.
- El modelo de gestión de la capacidad completo y dinámico, con la figura de equipos multidisciplinares escalables y adaptables respaldados por herramientas propias como Workforce Manager.

DETALLE

Modelo organizativo, coordinación, y modelo de relación para proporcionar el servicio

La propuesta de T-SYSTEMS plantea un modelo de gestión, dirección y coordinación del servicio de Oficina Técnica completo y bien definido, destacando por su estructura robusta, metodología adecuada, y mecanismos avanzados de gestión y coordinación adaptados a las necesidades específicas de la ADA.

El modelo organizativo propuesto por T-SYSTEMS se estructura en tres niveles de actuación:

- Área de gestión y aceleración estratégica: donde se define el soporte y acompañamiento estratégico a través de la gestión de la demanda y del backlog de iniciativas y proyectos estratégicos, mediante la tecnología Lean Porfolio Management. Dará apoyo a la evolución del mapa de servicios TIC y priorización con criterios de valor público; planificación anual TIC, seguimiento iniciativas clave para los planes estratégicos de la ADA. Agrupa las iniciativas, proyectos y soluciones en Value Streams para su gestión priorizada y ejecución en iteraciones continuas con los interesados (porfolio Kanban: recogida de la demanda, priorización, en ejecución, evaluación y cerrado, como columnas)
- Área de dirección ejecutivo y táctica (Value Ring): seguimiento de los proyectos, de la calidad, de los ANS, de la capacidad, y con mecanismos de escalado y automatización del reporting. La coordinación y dirección mediante la técnica Value Ring (desarrollada por la PMO Global Alliance y acogida por PMI), y que orienta todas las actividades del servicio a la aportación de valor, asegurando que cada acción, proceso, iteración esté alineada con los beneficios esperados por los interesados. Se recoge los 8 componentes que configuran el Value Ring, que tiene un carácter generalista.
- Área de gestión operativa: ejecutar todas las líneas de servicio, con la coordinación de mantenimientos, soporte avanzado, gestión del cambio y aseguramiento de la calidad del software.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 73/81	

La especificación de cada área está descrita mediante una ficha descriptiva de propósito general, los actores que intervendrían, la periodicidad, los mecanismos de seguimiento y control y los mecanismos de reporting, siendo bien valorados.

T-SYSTEMS propone un portal del desarrollador ("Portal Interno del Desarrollador") para facilitar y agilizar la futura transición y migración de aplicaciones a la nube, lo que demuestra cierto desconocimiento del entorno de la ADA, ya que este portal ya existe.

Estructura de áreas de trabajo y definición de líneas de servicios

T-SYSTEMS propone las áreas de gestión y aceleración estratégica, dirección ejecutiva y táctica, y de gestión operativa.

Como elemento de respaldo del personal asignado al proyecto, T-SYSTEMS ofrece su "Banco de Talento" y tecnologías IA.

Se echa en falta una cierta personalización de la estructura de áreas de trabajo y líneas de servicio al negocio sectorial específico al que se dirige este Basado, en este caso, las competencias en materia de Presidencia, Interior, Turismo, Cultura, Justicia juvenil, entre otras.

Escalado de peticiones y estrategias o mecanismos de priorización de asuntos

En este apartado T-SYSTEMS propone incluir mecanismos explícitos basados en Lean Portfolio Management y la técnica WSJF (Weighted Shortest Job First), asegurando una priorización dinámica y objetiva de los proyectos, maximizando el valor entregado y ajustando prioridades según criterios estratégicos claros.

También el apoyo a través de herramienta de ticketing que añadirá una capa adicional al sistema de ticketing de la ADA, para optimizar la calidad de las respuestas y la efectividad de las acciones. Esta herramienta está basada en JIRA e incorporan herramientas de IA de las que dispone T-SYSTEMS: AI Operativo y MS365 Copilot. Se indica que esta herramienta de ticketing se sincronizará con la de ticketing de la ADA.

Gestión de la capacidad

T-SYSTEMS presenta un modelo dinámico usando Fusion Teams, equipos multidisciplinares altamente escalables y adaptables, respaldados por herramientas propias como Workforce Manager. Este enfoque permite una gestión ágil, preventiva y reactiva, adaptando rápidamente los recursos humanos según las necesidades reales del servicio.

El modelo está basado en el análisis continuo de la demanda según servicios de línea base (servicios planificados) y servicios fuera de la línea base (bajo petición o no planificables). El equipo base se establece al principio del contrato, y debe garantizarse la carga de trabajo de este equipo para que sea cercana al 100% de su capacidad máxima, y a partir de ahí, llevar una gestión de la priorización mediante el desbordamiento de la capacidad.

Describen varios mecanismos de gestión del desbordamiento de la capacidad.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 74/81

Modelo de estimación del coste de los servicios

T-SYSTEMS propone utilizar Lean Budgeting, ofreciendo un método flexible y adaptativo para la asignación económica de recursos por flujos de valor. Aunque es un enfoque avanzado, la descripción carece ligeramente de precisión en cuanto a cómo se concretarán las revisiones económicas en la práctica, especialmente en la adaptación a cambios significativos en la demanda o en prioridades estratégicas.

Se proponen revisiones trimestrales o semestrales para evaluar avances (KPIs), ajustar asignaciones de presupuestos y continuidad de iniciativas, y reasignar presupuestos entre iniciativas o flujos que cambian las prioridades.

El modelo de operación para la estimación propuesto por T-SYSTEMS consiste en partir de estimar el coste de un conjunto de iniciativas dentro de un flujo o línea estratégica, y dependiendo de cada iniciativa concreta, evaluar iterativamente para decidir cuánto se invierte en cada fase de su planificación, siendo así una evaluación del coste de los proyectos que se realiza de forma progresiva y adaptativa.

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

- **Puntuación de 0 a 10: 7,0 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 8,40 puntos.**

T-SYSTEMS propone de forma NOTABLE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

- Modelo organizativo completo, definido, y bien estructurado en 3 capas: “Gestión y aceleración”, “Dirección ejecutiva y táctica”, y “Gestión operativa”
- La metodología de proyecto basada en los estándares de referencia y buenas prácticas internacionales: PMBOK, ITIL, SCRUM y DevSecOps.
- El perfil adicional ofertado de "Transition Manager", con objeto de ganar en agilidad en las fases de transición y de devolución del servicio.

DETALLE

Organización, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo

T-SYSTEMS plantea un modelo organizativo completo y bien definido. Presentan una matriz clara y detallada de roles y responsabilidades, asignadas a perfiles específicos, destacando especialmente la figura del Responsable del Contrato y Dirección Técnica del Proyecto. La propuesta incluye un modelo RACI robusto y bien articulado, garantizando transparencia y eficiencia en la asignación y gestión de responsabilidades.

El modelo está estructurado en 3 capas: “Gestión y aceleración” (análisis de iniciativas y porfolio estratégico, a realizar por perfil Director/coordinador de OT), “Dirección ejecutiva y táctica” (dirección y coordinación de la oficina técnica, a realizar por perfiles Director/coordinador y Gestor de calidad), y “Gestión operativa” (dirección y seguimiento de proyectos, gestión de evolutivos y mantenimientos, gestión del cambio, servicios

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 75/81	

de arquitectura e interoperabilidad, a realizar por perfiles Gestor de Proyecto, Analista funcional, Consultor Digital y Arquitecto de Sistemas). Modelo orientado no a personas, sino a líneas de servicio tipificadas.

En el apartado de funciones y responsabilidades, se describen bien y de forma detallada las relativas a cada perfil: Director/coordinador de la Oficina técnica, como máximo responsable del proyecto por la empresa, Gestor de Calidad, para velar y como garante de la calidad de todo el trabajo de la OT), Gestor de Proyecto, Analista funcional, Consultor digital y Arquitecto de Sistemas.

La matriz de roles se incluye dentro del Plan de Proyecto, contemplando los trabajos previos a la puesta en marcha del servicio, fase de prestación del servicio y fase de reversión del servicio.

Metodología de trabajo, Plan de proyecto y planificación

T-SYSTEMS presenta una metodología de trabajo que integra varios marcos de referencia reconocidos internacionalmente como PMBOK, ITIL, SCRUM y DevSecOps. Además, propone el uso de tecnologías avanzadas y métodos híbridos, asegurando flexibilidad operativa y alta eficiencia en la ejecución de proyectos.

Contempla un conjunto de pautas y mecanismos para el desarrollo del proyecto con el fin de asegurar la coordinación interna, la resolución de los problemas que pudieran surgir durante el desarrollo de los trabajos y la calidad del servicio final entregado.

T-SYSTEMS propone realizar trabajos previos desde el instante de la adjudicación con objeto de anticipar varias tareas importantes para el lanzamiento del proyecto relacionadas con la constitución de los equipos de trabajo, la adquisición y transferencia de conocimiento desde la empresa saliente, el conocimiento sectorial y de negocio de las áreas competenciales objeto del basado, y otras actividades preparatorias relacionadas con las herramientas a utilizar.

La fase de transición (puesta en marcha del servicio) es de 2 semanas desde la firma del contrato. Se aporta una persona adicional durante esta etapa, "Transition Manager", con objeto de ganar en agilidad.

La fase de prestación del servicio la plantean a partir de dos pilares: el Catálogo de Servicios y el Proceso de gestión para las ordenes de trabajo.

La fase de devolución del servicio es de 4 semanas, a los que T-SYSTEMS propone como servicio adicional continuar hasta que el nuevo proveedor esté 100% operativo. Se aporta una persona adicional durante esta etapa, "Transition Manager", que trabajará con varias semanas de antelación a la finalización del contrato.

En relación a la garantía de los trabajos, T-SYSTEMS propone que para aquellos trabajos en los que la garantía esté operativa, cubrir lo relacionado con subsanación de errores o fallos ocultos de productos entregados, o finalización de la documentación incompleta.

Aportan una relación de ANS frente a solicitudes con tiempos, muy bien definidos y planteados.

Gestión de la demanda

T-SYSTEMS propone un modelo altamente estructurado basado en Lean Portfolio Management, empleando métodos ágiles como WSJF para la priorización dinámica y adaptativa de iniciativas. Esto asegura una alineación constante con las necesidades estratégicas y operativas cambiantes de ADA.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 76/81	

Este modelo se basa en el análisis continuo de la demanda y la orientación a servicio, contemplando tanto servicios planificados (servicios de línea base) con servicios no planificables (equipo de apoyo, y disponible el personal de T-SYSTEMS a nivel nacional), y con el empleo de la priorización de los trabajos para atenderlos con los recursos disponibles.

Se gestiona en base a gestión de las solicitudes (mediante herramienta específica de petición, con 5 flujos de trabajo definidos, solicitud reglada mediante interfaz de guía y sencilla, y estimación previa del coste en horas de los trabajos, según el modelo de estimación aprobado), gestión de la capacidad (estudio inicial del catálogo de servicios definido y se establece el equipo base del servicio, y la ejecución de un Plan de Adecuación de Competencias, con matriz persona y competencias, y servicios y competencias requeridas.

Este Plan contempla:

- Revisión trimestral del equipo base, para garantizar trabajo al 100% de ocupación. Uso de marco de trabajo ágil basado en KANBAN para seguimiento de actividades del equipo base para adaptar equipo a los trabajos solicitados. Equipo base adaptable a las necesidades, y puede disminuirse derivando personal a T-SYSTEMS para otros proyectos
- Conocimiento clave al menos siempre con 2 personas.
- Procedimiento para sustitución de personas bien definido.
- Planificación de la demanda, con tres niveles de planificación: operativo (mensual), táctico (trimestral), estratégico (semestral)
- Gestión del desbordamiento de la capacidad y de ajuste de la línea base del servicio (capacidad mínima, máxima)
- y gestión de la prioridad (distintos métodos de gestión de la prioridad, que la ADA deberá conocer para su selección).

Gestión de la arquitectura SOA y gobierno de la interoperabilidad

T-SYSTEMS propone una coordinación efectiva con las unidades TIC correspondientes de ADA, así como mecanismos avanzados para asegurar interoperabilidad. Sin embargo, podría beneficiarse de mayor detalle específico sobre los indicadores concretos de salud de la arquitectura y los mecanismos específicos para la vigilancia proactiva.

Comentan su experiencia en la plataforma NEXO, indican que velarán por el cumplimiento de la norma para la definición y publicación de las APIs, e incorporarán continuamente las mejores prácticas y tendencias del mercado en la gestión de APIs. Hacen referencia a vigilar al cumplimiento de otras normativas, como el ENS.

Proponen realizar análisis preventivos para anticipar posibles problemas que puedan surgir en la integración de sistemas heterogéneos. Implementarán un sistema avanzado de monitorización y control en tiempo real para conocer la salud operativa de los servicios desplegados.

Ofrecen un asesoramiento experto en el ámbito SOA e interoperabilidad, pero sin mayor desarrollo.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 77/81	

1.3. Catálogo de servicios. Puntuación máxima 14 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 7,5 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 10,50 puntos.**

T-SYSTEMS propone de forma NOTABLE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

- Un catálogo de servicios completo y alineado con las necesidades estratégicas de la ADA, con 28 servicios, y otros 17 adicionales.
- Completitud en la descripción y calidad de los servicios ofertados, con información específica y detallada de cada servicio: nivel de relación (estratégico, táctico, operativo), tipo de servicio (obligatorio, opcional), modo de servicio (continuo, bajo demanda), indicadores principales, indicadores de riesgos y mitigaciones, etc.
- El modelo de prestación de servicios del catálogo bien definido, con integración de metodologías y herramientas de trazabilidad.

DETALLE

Completitud del catálogo

T-SYSTEMS propone un catálogo integral y claramente estructurado, cubriendo todas las áreas exigidas y adicionalmente ofreciendo servicios de alto valor añadido como gestión avanzada del conocimiento, uso de herramientas innovadoras (IA, DevOps), y servicios transversales que complementan perfectamente la operativa habitual.

El catálogo contempla un total de 28 servicios, cubriéndose todos los servicios solicitados en el PPT, categorizados por líneas: 4 en la línea de aceleración estratégica, 4 en la de dirección ejecutiva y táctica, y 20 en la de gestión operativa. Y aportan otros 17 servicios adicionales.

Los servicios ofertados por T-SYSTEMS son,

- Servicios de tipo PMO: DSP (5): Planificación, Control y seguimiento, Gestión relación clientes y proveedores, Reporte y Revisión y evaluación OT; GEV (4 servicios): Gestión requisitos, Gestión peticiones de cambio, Gestión de la configuración y Gestión de despliegues; GRP (1): Gestión de problemas y riesgos; y SPA (1): Soporte avanzado
- Servicios de tipo SOA: ASOA (1): SOA - apoyo a la dirección técnica; SI-ADI (1): Interoperabilidad, Análisis, Diseño e Implementación; Seguridad (1).
- Servicios de tipo transversal: COT (4): Servicio de Coordinación de la Oficina Técnica, Servicio de Gestión de la capacidad ofrecida, Servicio de Gestión de la demanda requerida, Servicio de Seguimiento de los niveles de servicio; CAP (4): Servicio de análisis y priorización del porfolio, Servicio de prospectiva tecnológica y funcional, Servicio de Asesoramiento, Servicio de Homogeneización metodológica; y GCO (1): Gestión del conocimiento.
- Servicios complementarios

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 78/81

- y Gestión del cambio: GCB (3): Gestión del cambio, Apoyo en la Gestión de Pruebas, Formación y capacitación.

Calidad de los servicios

T-SYSTEMS describe cada servicio del Catálogo con precisión, detalle técnico y operativo, destacando objetivos claros, alcance definido, actividades detalladas, y roles perfectamente identificados. Además, incorpora estándares internacionales (ITIL, COBIT, Agile) garantizando una alta calidad en la prestación.

Incorpora una ficha con la información específica de cada servicio: nivel de relación (estratégico, táctico, operativo), tipo de servicio (obligatorio, opcional), modo de servicio (continuo, bajo demanda), indicadores principales, indicadores de riesgos y mitigaciones, etc.

Se indica una propuesta de indicadores para medir la calidad del servicio, y se apunta como uno de las primeras actividades, su revisión y aprobación por parte de la ADA.

Modelo de estimación del coste de los servicios

T-SYSTEMS propone un modelo adaptable y flexible, ofreciendo distintas modalidades según las necesidades del cliente. Se destaca particularmente la incorporación de métodos ágiles y adaptativos, permitiendo ajustes rápidos y eficientes ante cambios en la demanda o prioridades estratégicas.

El modelo se describe dentro de un apartado adicional a cada ficha del catálogo, diferenciando básicamente entre las tipologías servicio continuo, o servicio bajo demanda.

Modelo de prestación de los servicios

T-SYSTEMS presenta un modelo presentado es claro y estructurado, con criterios específicos para el dimensionamiento de costes en función de la complejidad y esfuerzo. Aunque sólido, podría incorporar métricas adicionales más detalladas que permitan afinar aún más la precisión en la estimación de costes específicos.

1.4. Transferencia de conocimiento. Puntuación máxima 11 puntos

- **Puntuación de 0 a 10: 7,5 puntos.**
- **Puntuación normalizada: 8,25 puntos.**

T-SYSTEMS propone de forma NOTABLE este apartado. Los elementos considerados de valor adicional que han motivado la valoración de este apartado, son los siguientes:

- El Plan de Puesta en Marcha completo y detallado, con una identificación de los principales riesgos en la adquisición del servicio y una propuesta para su mitigación.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS	
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS	
	ANTONIO HEREDIA RIZO	
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ	
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO	
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA	
	DAVID CALABRIA OTERO	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 79/81

- El Plan de Devolución completo, bien estructurado, y con detalle de las actividades, tareas, entregables, y el refuerzo de los 6 meses una vez finalizado el servicio, para garantizar la devolución y resolver posibles dudas e incidencias.
- El modelo de gestión del conocimiento con objetivos claros: capacitación de las personas propietarias de cada proyecto/aplicación, mejorar la autonomía y satisfacción de las personas usuarias, perseverar el conocimiento crítico dentro de la organización, y facilitar la adaptación al cambio cuando sea necesario para las aplicaciones/proyectos, toma de decisiones informada

DETALLE

Puesta en marcha del servicio

La propuesta de T-SYSTEMS incluye un detallado plan de arranque, estructurado en fases específicas, destacando la adaptación de los recursos al contexto organizacional.

La documentación es precisa y claramente definida para garantizar una transición eficiente y ordenada.

Se plantea una fase de puesta en marcha de 4 semanas estimadas, apoyada con un cronograma bien definido según actividades a realizar en cinco etapas, y especificando las actividades concretas a realizar, con posibilidad de reducirse a 3 semanas. Establece un plan basado en la identificación de hitos y acciones a realizar, perfiles implicados, relación de entregables que se generarán con el objetivo de garantizar la continuidad del servicio.

El conjunto de actividades y entregables de la adquisición del servicio se presenta de forma completa y detallada, con especificación de actividades, rol del propietario de cada actividad y la duración, y organizado en base a preparaciones, solicitudes y requerimientos previos (1 semana), inicio de la adquisición de la información (1 semana), análisis del estado del arte y propuesta de servicio (1 semana), captura del conocimiento y ejecución de la adquisición (3 semanas), y cierre de la adquisición (1 día).

Se proponen indicadores para monitorizar el seguimiento de las actividades y el estado de la adquisición del servicio.

T-SYSTEMS señala un conjunto de riesgos en la adquisición del servicio y una propuesta para su mitigación.

Ofertan un perfil adicional al Gestor de Proyecto para asumir la responsabilidad de la transición del servicio.

Plan de Devolución del servicio y mecanismos de transferencia

El plan de devolución de T-SYSTEMS se presenta detallado, recogiendo las actividades, entregables y procedimientos de manera precisa. Incluye mecanismos robustos para asegurar que la transición de salida sea ordenada, segura y bien documentada, garantizando continuidad operativa y la mínima interrupción posible.

Esta fase de devolución del servicio es de 1 mes. El Equipo de T-SYSTEMS estará disponible durante 6 meses una vez finalizado el servicio, para garantizar la devolución y resolver posibles dudas e incidencias.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 80/81	

El cronograma de desarrollo de esta fase se detalla en 4 semanas, con tareas y actividades definidas, indicadores para medir el grado de eficiencia de las actividades, entregables bien definidos, y gestión de riesgos iniciales identificadas.

Modelo de Gestión del Conocimiento y herramientas a emplear

El modelo de gestión del conocimiento se aborda mediante herramientas avanzadas como bibliotecas digitales colaborativas y automatizadas, asegurando una documentación exhaustiva, accesible y permanentemente actualizada. El modelo propuesto facilita la identificación, captura, almacenamiento y difusión continua del conocimiento generado durante el proyecto.

T-SYSTEMS define un conjunto de objetivos claros: capacitación de las personas propietarias de cada proyecto/aplicación, mejorar la autonomía y satisfacción de las personas usuarias, perseverar el conocimiento crítico dentro de la organización, y facilitar la adaptación al cambio cuando sea necesario para las aplicaciones/proyectos, toma de decisiones informada.

Utilizarán las mejores prácticas de SECI de Nonaka y Takeuchi, poniendo a las personas en el centro del modelo y orientado a potenciar las capacidades de las personas para adquirir el conocimiento de una forma experimental e inmersiva, especificándose cuatro fases y las actividades a realizar, siendo muy bien valoradas, al recoger múltiples actividades y activos que resultan de interés.

Modelo de Control de Calidad y Mejora Continua

T-SYSTEMS propone un conjunto de mecanismos efectivos y bien articulados para el control de calidad, usando estándares reconocidos y enfoques claros de mejora continua. Sin embargo, podría reforzar la especificidad en métricas concretas y procedimientos de auditoría interna para afianzar aún más la garantía de calidad.

El modelo sigue el modelo Lean Change Management, con búsqueda constante iniciativas para mejorar la eficiencia, calidad del servicio y mejora de los procesos del conjunto del sistema de trabajo, y con responsabilidad de todas las personas participantes de velar por la calidad del servicio. Se articula según 6 ejes principales: “aseguramiento de la calidad”, “gestión del conocimiento”, “indicadores y ANS”, “mejora continua”, “innovación” y “gestión de la calidad del software”, detallando actividades a realizar en cada eje, siendo muy bien valoradas. En cuanto a herramientas de gestión del conocimiento: Redmine, JIRA y Confluence.

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	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ	25/06/2025	
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS		
	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		
	ALFREDO VILLEGAS BARRAS		
	ANTONIO HEREDIA RIZO		
	ALBERTO MANUEL PLAZA PEREZ		
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	JUAN CARLOS RUBIO PINEDA		
	DAVID CALABRIA OTERO		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWJEV7HVL8WGNDJ6FLREGSLPGT	PÁG. 81/81	