




INFORME DE LA COMISIÓN TÉCNICA


CONTRATO BASADO DEL ACUERDO MARCO DE SOPORTE AL PUESTO DE TRABAJO

Servicios de Soporte al Puesto de Trabajo de la zona de la
Cartuja- Sevilla (CONTR 2025 98168)

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	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 1/79	

ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN	3
2	METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.....	4
3	CRITERIOS DE VALORACIÓN	4
4	SOLUCIÓN TÉCNICA PROPUESTA.....	5
	Organización propuesta para el desarrollo del servicio.....	5
	Estrategia para el desarrollo del servicio	18
	Procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua.....	28
	Gestión de recursos y capacidad.....	34
	Recursos y/o herramientas concretas puestos a disposición del proyecto necesarias para la ejecución de la solución técnica propuesta.....	41
5	PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	47
	Procedimientos de control y seguimiento	47
	Automatización del control y seguimiento.....	53
6	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD	57
	Procedimientos de calidad.....	57
	Automatización de calidad.....	65
7	SERVICIOS DE GUARDIA 24X7	68
	Procedimiento del servicio de guardia	69
	Servicios ofertados.....	74
8	EVALUACIÓN FINAL.....	78

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	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 2/79	

1 INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde a los resultados obtenidos del análisis técnico de evaluación de las ofertas, tras el análisis detallado y en profundidad de las ofertas recibidas por parte de los adjudicatarios del Acuerdo marco de Soporte al Puesto de Trabajo.

Se han invitado a todas las empresas adjudicatarias del acuerdo marco.

Se han recibido ofertas de las empresas:

- GESTIÓN DE PROYECTOS DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES, S.L.
- OESIA NETWORKS, S.L.
- TECNOLOGÍAS PLEXUS, S.L.,
- AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A.,
- SOLTEL IT SOLUTIONS, S.L.,
- TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA,
- UTE IAAS 365 SL ICONSULTING365 SOLUCIONES TECNOLOGICAS, S.L.,
- ATOS HOLDING IBERIA, S.L.U.,
- ALTEN SOLUCIONES PRODUCTOS AUDITORIA E INGENIERIA, S.A.U.,
- INETUM ESPAÑA, S.A.,
- DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA,
- UTE FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS SA SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES, S.L.,
- SPECIALIST COMPUTER CENTRES, S.L.,

Se ha recibido renuncia de las empresas:


- SERVICIOS MICROINFORMÁTICA, S.A
- UTE NTT DATA SPAIN INFRASTRUCTURES ENGINEERING SL NTT DATA SPAIN, S.L.,

No han contestado las siguientes empresas:

- TIER 1 TECHNOLOGY, S.A
- INNOVACIONES TECNOLOGICAS DEL SUR, S.L.
- VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.
- TEKNE INFORMATION TECHNOLOGY, S.L.
- INDRA GESTIÓN DE USUARIOS, S.L.

El informe ha sido elaborado por el grupo de trabajo de la Subdirección de Puesto de Trabajo de la Agencia Digital de Andalucía que se cita a continuación:

- María Esther Rodríguez Barthe, Departamento Técnico.
- María Luisa de la Vega Royo, Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo.
- Miguel Ángel Vera Márquez, Departamento Técnico.
- Rafael González Martínez, Técnico A3.
- Raquel Reinoso Lobato, Gabinete Estratégico.

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	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 3/79	

2 METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

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

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

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 la Memoria.


3 CRITERIOS DE VALORACIÓN

Los criterios valorados mediante juicio de valor tienen una valoración máxima 48 puntos, distribuido según los siguientes criterios:

1. Solución técnica propuesta: 35 puntos.
Se valorará la transformación de los trabajos a un modelo de servicio. La valoración estará orientada hacia la mejora de la productividad, eficiencia y eficacia en el desarrollo de los trabajos, ya que se plantea un escenario complejo con distintas sedes, herramientas de trabajo distintas (ITSM, DA, ...) y diferentes formas de trabajar
2. Procedimiento de control y seguimiento: 5 puntos
3. Procedimiento de calidad: 5 puntos
4. Servicios de guardia 24x7: 3 puntos

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

1. Solución técnica propuesta: 35 puntos
Este criterio se subdivide en los siguientes subcriterios a los que se asigna la puntuación indicada en cada uno de ellos.

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	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 4/79	

- 1.1 Organización propuesta para el desarrollo del servicio: 15 puntos
- 1.2 Estrategia para el desarrollo del servicio: 5 puntos
- 1.3 Procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua: 5 puntos
- 1.4 Gestión de recursos y capacidad: 5 puntos

[1.5 Recursos y/o herramientas: 5 puntos](#)

- 2. Procedimiento de control y seguimiento: 5 puntos
- 3. Procedimiento de calidad: 5 puntos
- 4. Servicios de guardia 24x7: 3 puntos

4 SOLUCIÓN TÉCNICA PROPUESTA.

La puntuación total de este criterio es de 35 puntos y no debe exceder de 30 páginas incluyendo un resumen ejecutivo de 3 páginas. Se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:


Organización propuesta para el desarrollo del servicio

Descripción: Se valorará la correcta comprensión de la prestación a realizar, la organización de las tareas y los roles de los componentes del equipo, así como las propuestas de mejora que se formulen. Siempre con la visión del escenario que se plantea en el contrato basado de distintas sedes, herramientas de trabajo distintas y diferentes formas de trabajar.

Puntuación máxima: 15 puntos

En este subcriterio se tienen en cuenta tres aspectos con el siguiente rango de puntuación:

Comprensión de la prestación del servicio a realizar: 5 puntos	
No hay una correcta comprensión de la prestación del servicio Entre 0 y 1 punto	Escasa calidad de lo ofertado: 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.
Correcta comprensión con matices de la prestación del servicio Entre más de 1 y hasta 3 puntos	Baja calidad de lo ofertado: la solución está poco alineada con lo establecido en las Prescripciones Técnicas y/o el valor aportado es bajo.
Correcta comprensión de la prestación del servicio Entre más de 3 y hasta 5 puntos	Buena calidad de lo ofertado: el contenido está alineado con lo establecido en las Prescripciones Técnicas y/o el valor aportado es bueno.
Comprensión de tareas y roles de los componentes del equipo: 5 puntos	

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	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 5/79	



No hay una correcta comprensión de tareas y roles de los componentes del equipo Entre 0 y 1 punto	Escasa calidad de lo ofertado: 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.
Correcta comprensión con matices de tareas y roles de los componentes del equipo Entre más de 1 y hasta 3 puntos	Baja calidad de lo ofertado: la solución está poco alineada con lo establecido en las Prescripciones Técnicas y/o el valor aportado es bajo
Correcta comprensión de tareas y roles de los componentes del equipo Entre más de 3 y hasta 5 puntos	Buena calidad de lo ofertado: el contenido está alineado con lo establecido en las Prescripciones Técnicas y/o el valor aportado es bueno.
Propuestas de mejora: 5 puntos	
No hay propuestas de mejora 0 puntos	No hay propuestas de mejora.
Hay propuestas de mejora insuficientes Entre más 0 y hasta 2 puntos	Hay propuestas de mejora insuficientes para la prestación del servicio. Se consideran insuficiente cuando estas mejoras no cubren todo el tiempo de vida del contrato y/o no hay un detalle suficiente de las mejoras prestadas y/o no se van a implantar en todos los organismos.
Hay propuestas de mejora suficientes Entre más 2 y hasta 5 puntos	Hay propuestas de mejora suficientes para la prestación del servicio, con un detalle aceptable.

GPIC	6
<p>No hay una correcta comprensión de la prestación del servicio a realizar, ya que propone un modelo basado en la implantación de una gobernanza común con una herramienta de ticketing única, pero sin aportar una solución completa para conseguir este objetivo. Indica lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los organismos que ya se encuentran utilizando una misma implementación de NAOS no necesitarán cambio de herramienta ITSM. Para la Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo propone la sustitución de HelpDesk por NAOS o alternativa propuesta por ADA. Para la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional propone la integración de Mantis con NAOS o alternativa propuesta por ADA mediante la plataforma de interoperabilidad NEXO. Para el resto de los organismos que utilizan BMC Helix, Redmine, Jira, Itop e Iris afirma que habrá que valorar la sustitución de la herramienta o la creación de un proceso de adaptación tecnológico, no concretando una solución. GPIC introduce dentro del alcance de este contrato la integración de Mantis con NAOS y deja a disposición de la ADA la creación de nuevos proyectos para integrar el resto de las herramientas. <p>Propone el desarrollo del servicio en las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> Periodo de inicio 	

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	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 6/79	



<ul style="list-style-type: none"> ○ Adquisición del conocimiento. 5 días. Análisis de la situación e incorporación de las oficinas de calidad y automatización. ○ Transformación. 15 días. Definición de subproyectos. • Ejecución <ul style="list-style-type: none"> ○ Implantación de la gobernanza común. 6 meses. ○ Automatización de procesos. 9 meses. ○ Consolidación de herramientas y procedimientos. 9 meses. <p>Puntuación: 1</p> <p>Correcta comprensión con matices de las tareas y roles de los componentes del equipo, describiendo los perfiles que integrarán el equipo técnico base pero creando cierta confusión respecto a la experiencia.</p> <p>Puntuación: 3</p> <p>Contiene propuestas de mejora insuficientes, relacionadas con perfiles. Ofrece un equipo adicional al equipo base:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de desarrollo para homogeneización de herramientas ITSM. Cuantificado en 2.200 horas. • Oficina de automatización para identificación de procesos que puedan ser automatizados. 600 horas. • Equipo de formación para crear cursos en Moodle. 180 horas. • Oficina de calidad para asegurar las mejores prácticas. 180 horas. • Equipo experto de apoyo en seguridad para apoyo al técnico de seguridad. • Analista de datos para análisis del estado actual y mejora continua. 880 horas. • Equipo de apoyo en telefonía. <p>Las propuestas de mejora son adecuadas, pero al estar limitadas las horas queda la duda de que se vayan a aplicar durante todo el plazo de ejecución o a todos los organismos dado que la solución propuesta no es completa.</p> <p>Puntuación: 2</p>	11
<p>OESIA</p> <p>Correcta comprensión de la prestación del servicio a realizar, su enfoque se centra en la optimización del proceso de transformación, evolucionando las herramientas ITSM hacia una herramienta unificada en sustitución de las actuales, que se implantará en cuatro fases. Realiza un estudio de la ubicación de las sedes, ITSM utilizado y número de usuarios. Propone la agrupación de los técnicos de informática N1 y N2 en dos equipos. En un tercer equipo estarán los técnicos de infraestructuras.</p> <p>Puntuación: 4</p> <p>Correcta comprensión con matices de las tareas y roles de los componentes del equipo, define las responsabilidades de cada uno de los perfiles, adecuándose a lo establecido en las especificaciones técnicas de la prestación. Propone mantener un equipo de backup como apoyo y respaldo.</p> <p>Puntuación: 3</p> <p>Contiene propuestas de mejora suficientes, relacionadas con los perfiles. Ofrece una Oficina Técnica de Apoyo al Servicio, que comprende las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro de Seguridad para apoyo en los problemas de ciberseguridad. • Centro EasyVista para la parametrización, toma de datos y puesta en marcha de la herramienta ITSM. 	

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 7/79	



<ul style="list-style-type: none"> • Centro de Competencia en Soluciones de Automatización para implantación de tecnologías RPA. • Centros de competencia expertos en distintos entornos tecnológicos, que darán asesoramiento a demanda. • Área de Talento para desarrollo profesional y formación. 	
Puntuación: 4	
PLEXUS	6
<p>Correcta comprensión con matices de la prestación del servicio a realizar, propone un modelo enfocado en una estrategia integral de transformación para modernizar, estandarizar y optimizar el servicio.</p> <p>Puntuación: 3</p> <p>No hay una correcta comprensión de las tareas y roles de los componentes del equipo, dado que propone la siguiente organización del personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los técnicos de Nivel 1 darán soporte en remoto, realizando la atención a usuarios e interacciones iniciales, con posibles escalados a nivel 2, seguimientos y cierres en caso de resolución. • Los técnicos de Nivel 2 darán soporte presencial, resolverán las incidencias in situ en los puestos de usuarios y atenderán las demandas escaladas por nivel 1. Se propone una distribución de los 7 técnicos entre las sedes según número de usuarios y cercanía de los edificios. <p>Esta organización de tareas supondría que las incidencias simples de conectividad de equipos y dispositivos tendrían que ser atendidas por los técnicos especializados de Nivel 2. Por otra parte, en el apartado correspondiente a “Gestión de recursos y capacidad” se indica que a partir de las 16:00 horas no se cuenta con técnicos de Nivel 2 y, por lo tanto, no se dispondría de atención presencial.</p> <p>Puntuación: 1</p> <p>Contiene propuestas de mejora insuficientes, relacionadas con la unificación de las siguientes herramientas, que se desplegarán en 4 fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ecosistema tecnológico GLPI para la gestión de incidencias, junto con OCS Inventory, Fusion Inventory y una herramienta de diseño propio para la gestión de inventario. • Monitorización de los puestos de trabajo con Zabbix. • Despliegue de software y configuraciones con Ansible y Puppet. • Ofrece su CAU central para atención de llamadas y primera recepción de incidencias. • Robot Framework para automatización de procesos, chatbot RAG para asistencia a técnicos y una herramienta de generación de actas de trabajo. • Recomienda la creación de una plataforma de consolidación de datos para integrar las herramientas ITSM actuales antes de iniciar el proceso de unificación. No se describe cómo se integrarían estas herramientas ni el plazo temporal para su implementación. La puesta en marcha de esa plataforma requeriría de recursos externos a este servicio. • Mejora de la seguridad a través de un servicio de gobierno, no indica quienes lo conformarían y propone un servicio de vigilancia digital que no se describe. <p>Las propuestas de mejora no se detallan lo suficiente.</p> <p>Puntuación: 2</p>	
AYESA	14

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 8/79	



<p>Correcta comprensión de la prestación del servicio a realizar, propone un modelo cuyo objetivo fundamental es la evolución y homogeneización del servicio. El modelo de servicio se basa en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normalización de procedimientos. • Medición de KPI normalizados y de la experiencia del usuario. • Particularización de la gestión de la demanda. • Desarrollo del conocimiento de los profesionales. • Fomento de la comunicación y gestión del cambio. • Implantación de herramientas en búsqueda de la eficiencia. <p>Puntuación: 4</p> <p>Correcta comprensión de la tareas y roles de los componentes del equipo y muy completa, el servicio se estructura de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de gestión, calidad y transformación. Integrado por los perfiles siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Jefe de Proyecto. Responsable del servicio. ○ Consultor de Calidad. Responsable de la gestión del conocimiento y los planes de comunicación, de los cuadros de mando, del control y aseguramiento de la calidad y de la gestión de la demanda. ○ Gestor de Cambio y Transición. Responsable de asegurar la correcta integración de los distintos organismos, garantizar la homogeneización de procesos y herramientas y facilitar la gestión del cambio. ○ Consultor de Herramientas. Perfil especializado en herramientas de gestión y soporte al puesto de trabajo. • Equipo de operación. Integrado por el Coordinador del equipo de infraestructura, los Coordinadores del equipo de soporte al puesto, los técnicos de informática N1 y N2, el Técnico de seguridad y los Técnicos de infraestructuras, con las funciones establecidas en las especificaciones técnicas de la prestación. • CAU. Servicio proporcionado por Ayesa mientras se conforma el CAU unificado. • Centro de Servicios de Ayesa. Soporte transversal especializado. <p>Puntuación: 5</p> <p>Contiene propuestas de mejora suficientes y muy completas, relacionadas con perfiles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo a la gestión del servicio con los tres perfiles adicionales siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Consultor de Calidad. ○ Consultor de Herramientas ○ Gestor del cambio y transición. • Soporte transversal al servicio. Incluye un pool de técnicos con experiencia en servicios similares, gestores de calidad y conocimiento, gestión de la demanda y recursos humanos y jefes de proyecto de transición para el diseño del Plan de transformación y Plan de incorporación de nuevos organismos. • Oficina de mejora de procesos. Establecerá planes de mejora y hará seguimiento de su evolución. • Oficina técnica de automatización. Sus tareas serán automatizar procesos repetitivos, evolucionar los servicios y desarrollar el aprendizaje de los técnicos. <p>Puntuación: 5</p>	4
SOLTEL	
<p>No hay una correcta comprensión de la prestación del servicio a realizar, dado que propone un modelo basado en mantener las herramientas ITSM existentes a la espera de</p>	

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 9/79	



la llegada del sistema centralizado del que dote la ADA, el cual podría no estar disponible durante la ejecución de este contrato. Propone un desarrollo del servicio en 5 fases, que se realizarán de manera iterativa conforme se vayan integrando los distintos organismos:

- Fase de continuidad: Cuando se integre una sede, los usuarios seguirán recibiendo el mismo servicio que recibían con anterioridad.
- Fase de transformación 1. Procesos: Se hará una reingeniería que revise y evolucione los procesos de soporte al puesto de trabajo y se implantarán en las distintas herramientas ITSM existentes, las cuales se mantienen. Se desarrollará un cuadro de mando unificado que lea de las distintas herramientas ITSM. No se detalla técnicamente cómo se obtendrá este cuadro de mando.
- Fase de transformación 2. Canales: Se unificarán los canales por los que los usuarios pueden demandar el servicio, incluyendo WhatsApp y/o Telegram, Teams y correo electrónico. Propone que cualquiera de los canales usados por los usuarios registra la petición en el ITSM que dé soporte al usuario, pero no se detalla técnicamente esta compleja solución, clave para la gestión del servicio. Propone tener unos sistemas concentradores de información desde los distintos sistemas de soporte de cada sede con una base de datos de conocimiento unificada y una CMDB centralizada, pero sin describir técnicamente estos sistemas concentradores.
- Fase de transformación 3. Directorio activo: Se prepararán los Directorios Activos y los equipos de usuarios para la migración al Directorio Activo unificado.
- Fase de transformación 4. ITSM unificado: Se dará soporte y se colaborará en la adopción del nuevo sistema ITSM unificado.

Dado que no se dispone de planificación temporal para la implantación del ITSM unificado, no se puede asegurar que el servicio avanzará más allá de la fase de transformación 2, la cual se basa en una unificación de canales y concentración de información para los que no se aporta una solución detallada.

Puntuación 1

No hay una correcta comprensión de las tareas y roles de los componentes del equipo, debido a que al proponer mantener las herramientas existentes la prestación de un servicio dinámico que se adapte a las necesidades es muy complicado y aunque la definición de las tareas y roles es correcta no se aporta soluciones con la organización propuesta:

- Jefe de Proyecto como coordinador de todas las fases del proyecto.
- Coordinadores de soporte encargados del seguimiento de la demanda y la gestión de la capacidad.
- Técnicos N1 como primer nivel de soporte a través del canal de contacto de cada organismo, estarán en las mismas sedes que están en la actualidad.
- Técnicos N2 que atenderán en presencial las incidencias que no se puedan atender de forma remota.
- Técnico de Seguridad, que tendrá la perspectiva de las cuestiones de seguridad.
- Coordinador de Infraestructura, encargado de automatizar y monitorizar la infraestructura de puesto de trabajo.
- Técnicos de infraestructura, encargados de revisar la monitorización, ampliar las automatizaciones y aplicar nuevas políticas.

Puntuación: 1

Contiene propuestas de mejora insuficientes, relacionadas con los perfiles:

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	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 10/79	



- Equipo de transformación 1: Especialistas en ITIL, encargados de iniciar la fase de transformación 1 y hacer la definición del modelo unificado.
- Equipo de transformación 2: Compuesto por especialistas en herramientas de automatización, especialistas encargados de generar la omnicanalidad y técnicos de despliegue y descubrimiento.
- Equipo de transformación 3: Equipo que apoyará en las tareas de implantación del Directorio Activo Corporativo.
- Equipo de transformación 4: Equipo que apoyará en las tareas de implantación del ITSM corporativo.

Puntuación: 2

TELEFÓNICA

12

Correcta comprensión de la prestación del servicio a realizar y muy completa, propone un modelo con un doble enfoque, ofrecer el servicio de soporte, pero teniendo como objetivo una transición en el modelo de servicio que permita evolucionar de un modelo basado en técnicos dedicados_hacia a un modelo de servicios que aportará eficiencias y valor añadido.

Para el servicio de soporte proponen una gestión basada en las siguientes tareas:

- Gestión de peticiones: atención de incidencias de usuario con resolución rápida mediante soluciones estándar.
- Gestión de incidentes: restauración de servicios interrumpidos.
- Gestión de problemas: resolución de errores recurrentes.
- Gestión de accesos a servicios TIC: posibilitar el acceso de usuarios a los recursos TIC.
- Gestión de cambios: planificación y coordinación de cambios en la infraestructura.
- Gestión de la configuración: registro de la configuración de activos TIC.
- Gestión de versiones: gestión del versionado de los distintos elementos.
- Distribución de software y actualizaciones: distribución eficiente de actualizaciones.
- Gestión de activos TI: inventario de activos.
- Capacitación y comunicación: capacitación a usuarios en el uso de las TIC.
- Gestión de la seguridad: ejecución de políticas de seguridad (antivirus, cifrado,...)
- Gestión de ofimáticas: Instalación y soporte de soluciones ofimáticas.

La transformación del servicio se apoya en diferentes elementos: homogeneización de herramientas, incorporación de nuevas herramientas, unificación de procedimientos, automatización y optimización de procesos, implementación de soluciones innovadoras, auditorías y evaluaciones regulares.

Puntuación: 5

Correcta comprensión de las tareas y roles de los componentes del equipo, propone una distribución del equipo de soporte que se muestra mediante un diagrama detallado. Se especifica con mucho detalle los diferentes roles del servicio que incluyen, además de especialistas en soporte TIC, consultores específicamente dedicados a la seguridad, al proceso de transformación del servicio, y roles dedicados a supervisar la correcta puesta en marcha del servicio y su devolución al término del contrato. Se indican las tareas que realizarán los roles de soporte.


Se indica el horario de atención del servicio, y se indica que los técnicos presenciales se distribuirán en las sedes que aportan la mayor parte de usuarios (73% del total). Se indica que, adicionalmente, un técnico remoto estará disponible para desplazamiento presencial si fuera necesario.

Proponen un modelo de servicio en 5 niveles:

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	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 11/79	



<ul style="list-style-type: none"> Nivel -1: Proponen el despliegue de la herramienta TANIUM en los puestos de usuario para monitorizar el estado del equipo y anticipar problemas. Esta herramienta también permitirá recopilar información completa y actualizada del rendimiento de la planta de ADA. Nivel 0: Se propone incorporar en los distintos organismos el portal web de Telefónica basado en BMC, donde los usuarios podrán abrir incidencias, consultar su estado, acceder a manuales de uso o FAQ, o abrir un chat con un operador del servicio. Este nivel de atención no es un paso obligatorio. Nivel 1: Primer nivel de atención (CAU), que será atendido por los técnicos de microinformática de nivel 1 que atienden en remoto. Nivel 2: Atención a las solicitudes que el equipo de Nivel 1 no haya podido resolver. Nivel 3: Atención a solicitudes de mayor complejidad (problemas con la infraestructura, seguridad del puesto de trabajo...). <p>Puntuación: 4</p> <p>Contiene propuestas de mejora suficientes pero poco detalladas, al modelo de soporte:</p> <ul style="list-style-type: none"> Añaden un nivel -1, que supone la instalación de un software de monitorización del estado de los equipos de usuario, y que permitirá anticiparse a incidencias y problemas. Añade un nivel 0 (autogestión), en el que los usuarios podrán abrir incidencias o consultar su estado, resolver incidencias de forma autónoma, consultar manuales de uso o FAQs, o acceder a un chat con un operador del servicio. Proponen un grupo de soporte adicional, enfocado en la transformación y evolución del servicio. <p>Puntuación: 3</p>	5
<p>UTE IAAS365 iConsulting365</p> <p>No hay una correcta comprensión de la prestación del servicio a realizar, su servicio se soporta en diferentes bloques:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bloque de gestión y coordinación del proyecto, coordinando el servicio. Bloque de mejora continua, para lograr una alta calidad de servicio mediante el análisis continuo de los indicadores de servicio y la calidad. De este análisis emanará un informe de mejora continua que se entregará a ADA en las reuniones de seguimiento del proyecto. Transformación del servicio, que tiene como objetivo liderar las tareas necesarias para lograr la consolidación y homogeneización del servicio. <p>Argumentan que tradicionalmente los servicios N2 y N3 acaban resolviendo muchos tiques que podrían resolverse en N1, y plantean una transformación progresiva para que el N1 resuelva un mayor porcentaje de incidencia, aliviando al resto de grupos, que pueden dedicarse a tareas más avanzadas relacionadas con la transformación del servicio.</p> <p>No ofrecen una herramienta ITSM para el proyecto, sino que buscan “unificar y homogeneizar los ITSMs actuales”, por medio de un “Plan de Innovación y Mejora del Servicio”.</p> <p>Puntuación: 1</p> <p>No hay una correcta comprensión de las tareas y roles de los componentes del equipo. Hay una organización orientada al cumplimiento de los ANS a través de un Equipo de Ejecución articulado en 3 bloques:</p>	

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 12/79	



<ul style="list-style-type: none"> • Gestión: Relaciones -> ADA – Gerencia del Proyecto – Jefatura del Proyecto • Operaciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Soporte nivel 1: primera línea de atención multicanal con capacidad resolutive. Inicialmente in situ. ○ Soporte nivel 2: <ul style="list-style-type: none"> ▪ técnicos micro in-situ: en cada una de las sedes aunque sin especificar cantidad. ▪ técnicos soporte funcional centrados en aplicaciones corporativas y aplicaciones ofimáticas. ○ Soporte especializado: aplicaciones ofimáticas, securización del puesto de trabajo • Aseguramiento de la calidad y mejora continua: equipo de consultores de calidad que llevarán a cabo dos procesos: análisis de situación (auditoría KPI mensual) y diseño de plan de mejora. Encuestas rápidas a usuarios después de intervención para medir grado de satisfacción. <p>Se menciona una gestión unificada a través de la herramienta de gestión de ticketing aunque no se especifica cual.</p> <p>No se observa una relación inequívoca entre los roles propuestos y los roles ofrecidos, se intuyen que perfiles corresponderían. No se especifica cuantos técnicos de los distintos perfiles requeridos en el basado irían en cada nivel.</p> <p>No se observa una descripción clara de las tareas a ejecutar por los diferentes perfiles.</p> <p>En el bloque Operación describen las actividades a realizar y no se considera que se haya comprendido lo requerido en el basado.</p> <p>Puntuación: 1</p> <p>Contiene propuestas de mejora suficientes pero poco detalladas, relacionadas con los perfiles:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestor de estrategia e innovación. Será un apoyo del Gestor del Contrato y el Responsable del Servicio en la gobernanza del servicio, y tendrá como objetivo primordial supervisar y controlar el servicio, identificando oportunidades para mejorar procesos, tecnologías y prácticas de servicio. ▪ Transition Manager. Experto en la coordinación del arranque, transición y devolución de servicios gestionados. Apoyará a la ADA y el Jefe de Proyecto en las tareas de Fase de Transición, incidiendo en una gestión del cambio y arranque/devolución del servicio que garantice la continuidad del mismo. <p>Puntuación: 3</p>	
ATOS	6
<p>Correcta comprensión con matices de la prestación del servicio a realizar, proponen un modelo organizativo de gestión en 3 niveles: Nivel de la calidad y mejora continua, Nivel Operativo, Nivel Automatización y gestión de activos. Actuando los roles del párrafo siguiente en los diferentes niveles. El primer nivel cercano al jefe de proyecto, los otros dos enfocados en los coordinadores de puesto e infraestructura.</p> <p>El modelo organizativo propuesto tiene como objetivo una gestión eficaz del puesto de trabajo mediante la especialización de roles clave, la automatización de procesos y una mejora continua basada en datos y análisis de desempeño.</p> <p>Modelo Operativo</p> <p>Proponen generar un entorno multicliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un centro de soporte con canales de comunicación: teléfono, ITSM, email y chat gestionada por un Nivel 1 - online (ubicado en Sevilla) a través de un dashboard 	

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 13/79	



<p>unificado de gestión alimentado desde las diferentes herramientas ITSM. Este nivel realiza la resolución remota del ticket o escala a los siguientes niveles.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1: onsite (en los organismos de manera permanente) y dispatch (desplazamiento bajo demanda). • Nivel 2: tickets más complejos con atención online y dispatch. • Nivel 3: Técnicos de infraestructura y soporte de trabajo. <p>En Centros con técnicos onsite se plantea un modelo Tech Bar (Básicamente es ubicación física con los medios y con posibilidad de atención directa al usuario).</p> <p>Power BI para cuadros de mando e informes de la información procedente de la/s ITSM de organismos. Proponen la creación de varios cuadros: Incidencias, peticiones, cambios, casos reabiertos, etc. El ejemplo no tiene la resolución suficiente, se "intuyen" "números" quedando el detalle en las ITSM con lo que no se favorece un punto único de gestión con la máxima información posible para ADA, se corre el riesgo de seguir tratando los distintos organismos como independientes a pesar de que el pool de técnicos sea común y los procedimientos también pretendan serlo. No se observa como desde los cuadros de mando se enlazaría a los distintos ITSM para obtener detalles.</p> <p>Para fomentar el nuevo modelo de servicio proponen sesiones de comunicación (en acuerdo con la ADA) con el organismo (equipos directivos de los mismos) y con los usuarios finales (publicando ANS, actualizaciones masivas, seguridad, etc).</p> <p>Puntuación: 3</p> <p>Correcta comprensión con matices de las tareas y roles de los componentes del equipo. Los componentes del equipo coinciden con los requeridos en el basado. Las tareas que describen se asemejan en parte a las solicitadas en la invitación. Asignan roles transversales específicos al jefe de proyecto (calidad, mejora continua) y coordinadores (conocimiento, inventario, incidentes, gestión del cambio, problemas e hiperautomatización), describen en qué consisten estos roles.</p> <p>Reuniones semanales, para transferencia interna de conocimientos, repositorio común de procedimientos. Plan de formación una vez estabilizado el servicio e implantado el modelo. Cuidan al empleado a través del desarrollo de su carrera profesional, actividades muy detalladas.</p> <p>Seguirán el marco Atos Service Management Model (ASMM) metodología mapeada con ITIL v4.</p> <p>Puntuación: 3</p> <p>No contiene propuestas de mejora relevantes relacionadas con el servicio.</p> <p>Puntuación: 0</p>	8
<p>ALTEN</p> <p>Correcta comprensión de la prestación del servicio a realizar, propone un modelo cuyos objetivos fundamentales son la mejora continua del mismo sin olvidar los objetivos marcados por la ADA.</p> <p>El modelo de servicio se basa en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión del servicio. • Soporte al puesto de usuario. • Infraestructura de puesto de trabajo. • Homogenización y transformación. • Servicio de guardia 24x7. • Centros de competencia. <p>Puntuación: 4</p>	

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 14/79	



<p>No hay una correcta comprensión de las tareas y roles de los componentes del equipo, no va más allá de las tareas, roles y procesos que se identifican en la invitación. Puntuación: 1</p> <p>Contiene propuestas de mejora suficientes pero poco detalladas, relacionadas con perfiles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro de competencia: personal cualificado para picos de alta actividad o necesidades puntuales. • PMO: lleva a cabo la gestión y monitorización del servicio. • Incorporación de forma temporal de perfiles para la implantación de herramientas ITSM y automatización. <p>Puntuación: 3</p>	5
<p>INETUM</p> <p>No hay una correcta comprensión de la prestación del servicio a realizar, propone un modelo que se fundamenta sobre los siguientes planes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unificación <ul style="list-style-type: none"> ○ Alinear los procesos y tecnologías de las diferentes sedes. ○ Gestión centralizada del servicio mediante la herramienta Aroh@. • Transformación <ul style="list-style-type: none"> ○ Integración de las distintas herramientas ITSM con Aroh@. ○ Automatización proactiva apoyándose en Flexible. ○ Inteligencia artificial. Herramienta Potentium (CHEW). Análisis de tiques que permite la elaboración de automatismo. • Automatización y optimización. Objetivo fomentar el autoservicio y la autorresolución. • Calidad <p>Respecto a la presencialidad del equipo no le queda claro porque indica que una parte del equipo va a estar en semipresencial desde el principio. No vemos apropiado que el modelo de soporte propuesto los dispatcher sean los coordinadores de soporte al puesto de trabajo. Puntuación: 1</p> <p>No hay una correcta comprensión de la tareas y roles de los componentes del equipo, no va más allá de las tareas, roles y procesos que se identifican en el basado. Plantea un equipo distribuido en tres niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estratégico: formado por el Responsable del contrato basado, Jefe de proyecto y Gestor de cambio. • Táctico • Operativo: formado por el Coordinador de soporte al puesto, Coordinador de infraestructura, Técnico de Microinformática N1, Técnico de Microinformática N2 y Técnico de Seguridad. <p>Puntuación: 1</p> <p>Contiene propuestas de mejora suficientes pero poco detalladas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incorpora un Gestor del Cambio con dedicación parcial y con la misión de acompañar a los distintos organismos en la transición al nuevo modelo. • Cuantitativas: <ul style="list-style-type: none"> ○ De un modelo presencial a un modelo híbrido presencial-remoto. ○ De un modelo reactivo a y un modelo proactivo. Liberar a los N1 para que realicen tareas de mayor valor. 	

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 15/79	



<ul style="list-style-type: none"> ○ Fomentar el canal ITSM. • Cualitativas: marco de aseguramiento de la calidad. • Tecnológicas: solución propia (Aroh@) y otra solución de terceros (FLEXSIBLE).
Puntuación: 3
DXC
13
<p>Correcta comprensión de la prestación del servicio a realizar, propone un modelo que garantiza la continuidad operativa y evoluciona de forma progresiva hacia un modelo más eficiente, estandarizado y centrado en el usuario.</p> <p>El modelo se basa en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión centralizada y homogénea. - Estructura matricial de coordinación de equipos. - Perfiles de coordinación y apoyo adicionales. - Tres niveles de gobierno: estratégico, táctico y operativo. - Procedimientos claros y estructurados. - Integración de los distintos ITSM en ServiceNow. - Herramientas para el apoyo a la ejecución. - Soporte desde nuestro centro de servicio 24x7. <p>Realiza un periodo inicial de toma de control donde se desarrollará las siguientes actuaciones clave para habilitar al equipo y sentar bases para el nuevo modelo: formación orientada a la polivalencia, consolidación del conocimiento, revisión y homogenización de procesos, integración y racionalización de herramientas, asistente virtual para el soporte, agrupación operativa y modelo híbrido de atención, automatización y mejora continua.</p> <p>Puntuación: 4</p> <p>Correcta comprensión de las tareas y roles de los componentes del equipo y muy completa, desarrolla un modelo general donde se representa los perfiles y sus funciones. Identifica cuatro niveles de atención al usuario: Nivel 1 Microinformática, Nivel 2 Microinformática, Técnico de Infraestructura de Puesto de Trabajo y Gestor de seguridad. También propone un modelo de atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 – Autoservicio y resolución automática Con el Portal de Conocimiento y el asistente virtual DXC User Assistant resuelva sin intervención humana. • Nivel 1 – Soporte Remoto A través de los canales los técnicos de N1 atienden en remoto. • Nivel 1 – Soporte Presencial Técnicos N1 que atienden en presencial • Nivel 2 – Escalado Presencial Puntual Técnicos N2 que atienden en presencial • Soporte de Infraestructura y seguridad Operan principalmente en remoto • Escalado a otros grupos de soporte de la Junta de Andalucía. <p>Puntuación: 5</p> <p>Contiene propuestas de mejora suficientes, relacionadas con perfiles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de Cuenta. • Gestor de Contrato. • Director del Servicio • Gestor del Conocimiento

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 16/79	



<ul style="list-style-type: none"> • Gestor de Ciclo de vida de incidencias • Gestor de Informes y calidad • Equipo de Soporte a Herramientas • Gestor de Cambios y Problemas • Líderes Técnicos Organismo • Responsable de Transición y Transformación <p>Las funciones que realizan cada uno de los perfiles anteriores serán llevadas a cabo por los propios técnicos del basado o por figuras externas al basado. Puntuación: 4</p>		
<table border="1"> <tr> <td>UTE FUJITSU-SOLUTIA</td> <td>13</td> </tr> </table> <p>Correcta comprensión de la prestación del servicio a realizar, propone un modelo que se basa en la aplicación de las mejores prácticas ITIL, ISO 20000, ISO 270001 y ENS. Se sustenta en 9 pilares estratégicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usuario final como foco del servicio. • Reducción sistemática de los costes de operación. • Flexibilidad en la organización, gestión y ejecución del servicio. • Transformación e innovación del servicio TIC. • Homogenización y consolidación de procesos. • Personalización y adecuación del servicio. • Automatización y simplificación de los procedimientos. • Transparencia sobre la asignación de recursos. • Evolución de un modelo de prestación basado en servicios gestionados. <p>Para facilitar este modelo se creará una Oficina de Transformación, Innovación y Mejora Continua que se encarga de liderar, impulsar y coordinar estratégicamente las iniciativas de innovación, homogeneización avanzada y automatización del servicio, y se implantarán dashboards y cuadros de mando avanzados. Puntuación: 4</p> <p>Correcta comprensión de la tareas y roles de los componentes del equipo y muy completa, la estructura la articula en tres niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estratégico. Describe todas sus responsabilidades. Su objetivo fundamental es unificar criterios, compartir buenas prácticas y promover la homogeneización y automatización de procesos entre todos los organismos incluidos en este y otros contratos basados. • Táctico. Describe todas sus responsabilidades. Su objetivo fundamental es asegurar que el nuevo modelo de servicio se incorpore de manera fluida y eficiente en cada organismo. • Operativo. Describe todas sus responsabilidades. Su objetivo fundamental es la responsabilidad diaria de planificar, coordinar y supervisar todas las actividades que garantizan la continuidad y la calidad de la prestación del servicio. <p>Define un modelo de relación entre cada uno de los niveles y mecanismos de coordinación. En cada uno de estos niveles actúa una serie de roles. Entre ellos se encuentran: responsable de RRHH, responsable del contrato ADA, responsable de cuenta, responsable TIC organismo, experto en seguridad, experto en transformación e innovación, Jefe de Proyecto, responsable de reporting y control de calidad, responsable de los procesos de transferencia, responsable de los procesos de transformación e innovación, equipo de coordinación de puesto de trabajo, equipo de coordinación de infraestructura, equipo técnico de implantación, integración y mantenimiento de herramientas, equipo técnicos N1, equipo técnicos N2, equipo técnicos infraestructura y equipo de seguridad.</p>	UTE FUJITSU-SOLUTIA	13
UTE FUJITSU-SOLUTIA	13	

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 17/79	



<p>Añade nuevos roles no incluidos en el basado. Puntuación: 5</p> <p>Contiene propuestas de mejora suficientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estructura organizativa en tres niveles (estratégico, táctico y operativo). Tres niveles interrelacionados para asegurar una prestación efectiva y diferenciada según las necesidades de cada organismo. Creación de la Oficina de Transformación, Innovación y Mejora Continua: Esta oficina se encargará de liderar, impulsar y coordinar estratégicamente las iniciativas de innovación, homogeneización avanzada y automatización del servicio. Su misión es diseñar e implantar mejoras operativas y tecnológicas, promover una cultura de innovación y aprovechar la medición de datos para identificar oportunidades de mejora. Creación de la Oficina de Gestión del Cambio y Transferencia del Servicio: Esta oficina supervisará la ejecución de todas las actividades necesarias para la incorporación progresiva de los organismos al servicio y, en su caso, para la devolución del servicio, asegurando una transición eficiente y estructurada. Creación de la Oficina de Operación del Servicio: Esta oficina se encargará de la ejecución diaria de la prestación del servicio. Incorporación de roles no definidos en los pliegos. <p>Puntuación: 4</p>	
SCC	5
<p>Correcta comprensión de la prestación del servicio a realizar, se basa en un modelo organizativo que se basa en un Plan de Transformación que tiene dos vertientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dar continuidad a los servicios propios del puesto de trabajo. Plan de transformación de los trabajos a un modelo de servicio. <p>Puntuación: 4</p> <p>No hay una correcta comprensión de las tareas y roles de los componentes del equipo, ya que no se describe nada distinto a lo solicitado. Puntuación: 1</p> <p>No contiene ninguna propuesta de mejora. Puntuación: 0</p>	

Estrategia para el desarrollo del servicio

Descripción: Se valorará la definición del modelo de soporte, a la definición y planificación de la infraestructura de soporte y la definición y planificación de las tareas a automatizar.

Puntuación máxima: 5 puntos.

En este subcriterio se tienen en cuenta tres aspectos con el siguiente rango de puntuación:

Modelo de soporte: 2 puntos	
No hay una correcta definición del modelo de soporte 0 puntos	No hay definido un modelo de soporte.

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 18/79	



Hay una correcta definición del modelo de soporte con matices Entre más 0 y hasta 1 punto	El modelo de soporte propuesto no está alineado con lo establecido en el basado y tiene un escaso nivel de detalle.
Hay una correcta definición del modelo de soporte Entre más 1 y hasta 2 puntos	El modelo de soporte propuesto está alineado con lo establecido en el basado. Detalla la solución propuesta.
Definición y planificación de la infraestructura de soporte: 1.5 puntos	
No hay una correcta definición y planificación de la infraestructura de soporte 0 puntos	No se ha definido infraestructura para el modelo de soporte
Hay una correcta definición y planificación de la infraestructura de soporte con matices Entre más 0 y hasta 0.75 puntos	La infraestructura para el modelo de soporte tiene un escaso nivel de detalle.
Hay una correcta definición y planificación de la infraestructura de soporte Entre más 0.75 y hasta 1.5 puntos	Se ha definido infraestructura para el modelo de soporte. Detalla la solución propuesta.
Definición y planificación de las tareas a automatizar: 1.5 puntos	
No hay una correcta definición y planificación de tareas a automatizar 0 puntos	No se ha definido tareas a automatizar para el modelo de soporte.
Hay una correcta definición y planificación de tareas a automatizar con matrices Entre más 0 y hasta 0.75 puntos	Las tareas a automatizar definidas aportan escaso valor al modelo de soporte.
Hay una correcta definición y planificación de tareas a automatizar Entre más 0.75 y 1.5 puntos	Las tareas a automatizar definidas aportan valor al modelo de soporte.

GPIC	3
<p>Hay una correcta definición del modelo soporte, se basa en una gobernanza consolidada una herramienta ITSM común que puede ser NAOS u otra que elija la ADA y un sistema de documentación consolidado. Todo apoyado por control y seguimiento de los trabajos y automatización de procesos repetitivos.</p> <p>El modelo de soporte se vertebra a través de la gestión de incidencias y peticiones para lo que se propone un flujo que en el caso de peticiones no incluye fase de autorización y define un cauce prioritario para los altos cargos. A través de la gestión de problemas con planteamientos reactivos y proactivos. A través de la gestión de accesos, gestión del cambio, de la configuración, de versiones, capacitación del equipo.</p> <p>Puntuación: 2</p> <p>Hay una correcta definición y planificación de la infraestructura de soporte pero con un detalle insuficiente, se basa en la implantación de NAOS u otra alternativa que ADA decida, como herramienta consolidada de ticketing. Pero, como ya se vio en el apartado "Organización propuesta para el desarrollo del servicio", no aporta una solución completa</p>	

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	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 19/79	



<p>para la implantación de una herramienta única o para la gestión del servicio con múltiples herramientas. Propone la utilización de la herramienta Flexxible para la gestión de activos. Puntuación: 1</p>	
<p>No hay una correcta definición y planificación de tareas a automatizar. Puntuación: 0</p>	
OESIA	4.5
<p>Hay una correcta definición del modelo de soporte pero con un detalle insuficiente, propone realizar una consultoría GAP al inicio: situación actual, modelo objetivo y plan de acción. Define la estrategia del servicio basada en niveles: de gobierno, operativo e infraestructura para el soporte. Puntuación: 1.5</p> <p>Hay una correcta definición y planificación de la infraestructura de soporte, se basa en la homogenización y reducción de herramientas ITSM del servicio, estableciendo Easyvista como portal de Autoservicio, transfiriendo a Easyvista el uso como herramienta de gestión de los tickets del servicio y la integración paulatina de las herramientas actuales de ticketing para el resto de los grupos resolutores. Puntuación: 1.5</p> <p>Hay una correcta definición y planificación de las siguientes tareas a automatizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Automatización de informes. • Integración con CMDB. • Parametrizaciones desde Easyvista para automatizar procesos para el control y seguimiento de los ANS. • Procesos a automatizar: aprovisionamiento, limpieza del AD, reseteo de contraseñas. <p>Puntuación: 1.5</p>	
PLEXUS	3.5
<p>Hay una correcta definición del modelo soporte, describe un modelo de soporte teórico, basado en ITIL 4, estructurado en tres niveles: estratégico, táctico y operativo. Define las funciones de las siguientes capas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección y calidad, que realizará las tareas de coordinación con ADA, planificación y optimización del equipo. • Control y coordinación del servicio para asignación de tareas, gestión de demanda y control de calidad. • Función operativa para gestión de peticiones, incidentes, problemas, accesos a servicios, cambios, configuraciones y versiones. <p>Puntuación: 2</p> <p>Hay una correcta definición y planificación de la infraestructura de soporte pero con un detalle insuficiente, estará basada en las siguientes herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GLPI como herramienta ITSM, complementada con una aplicación de gestión de inventario. • Sistema de monitorización formado por Zabbix y OCS. • Automatización de procesos con IA integrado en GLPI y Robot Framework como RPA. • Microsoft Teams y ToDoList como herramientas de coordinación del servicio. 	

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 20/79	



<ul style="list-style-type: none"> Gestión del conocimiento con una base documental en GLPI, con guías, manuales y solución a problemas comunes. <p>Puntuación: 1</p> <p>Hay una correcta definición y planificación de tareas a automatizar con matices. Propone identificar los procesos repetitivos, implementar IA y RPA para agilizar la gestión y desarrollar mecanismos de autoayuda y autoservicio. Se relacionan las tareas que se proponen automatizar, como son la creación automática de tiques, su categorización y asignación a grupos de soporte.</p> <p>Puntuación: 0.5</p>		
<table border="1"> <tr> <td>AYESA</td> <td>4</td> </tr> </table> <p>Hay una correcta definición del modelo de soporte, propone la siguiente estructura del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Línea de evolución y homogeneización. Diseño e implementación de proyectos y aseguramiento de una metodología para la integración de los diferentes organismos. <ul style="list-style-type: none"> Gestión de proyectos. Aplicación del marco PMBoK. Se realizarán las actividades de planificación de proyectos, supervisión, análisis y auditoría. Gestión del cambio. Elaboración de un Plan de Comunicación y un Plan de Capacitación y Formación para equipos de gestión, técnicos y usuarios, junto con un Soporte Operativo. Línea de operación. Se realizarán las tareas correspondientes a la gestión de incidencias, peticiones, consultas, problemas, monitorización de los dispositivos, gestión del conocimiento y documentación, y los procedimientos adicionales siguientes: <ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento correctivo y soporte hardware. Plan de mantenimiento global. Inventario semestral de equipamiento del puesto de trabajo y auditorías TI. Gestión de la seguridad. Servicio de impresión. <p>Se propone un modelo de gobierno basado en la gestión compartida con los siguientes órganos de interlocución:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comité de Dirección del Contrato. Comités de Seguimiento Operativos. <p>Puntuación: 2</p> <p>Hay una correcta definición y planificación de la infraestructura de soporte pero con un detalle insuficiente, se basa en la integración de herramientas ITSM con GLPI mediante APIs para unificar y eficientar la gestión de tiques. El Consultor de herramientas, junto con la Oficina Técnica de Apoyo, implantarán GLPI y lo integrarán con cada una de las herramientas ITSM de manera previa a la incorporación de los distintos organismos. Se diseña un sistema que actúe como Case Exchange entre los diferentes sistemas existentes, normalizando los procesos del servicio bajo el ámbito de GLPI.</p> <p>Puntuación: 1</p> <p>Hay una correcta definición y planificación de tareas a automatizar pero consideradas insuficientes. Son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Disminución de generación de incidencias y consultas. Mejora de métodos de autorresolución. Aumento de resolución en primer nivel. Mejora de la experiencia de usuario. 	AYESA	4
AYESA	4	

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 21/79	



<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de eficiencia de la gestión y operación. • Mejora de la seguridad.
Puntuación: 1
SOLTEL
2
<p>Hay una correcta definición del modelo de soporte pero con un detalle insuficiente, se basa en las fases de transformación del servicio y describe el rol de cada uno de los perfiles, incluyendo los equipos de transformación. Puntuación: 1.5</p> <p>Hay una correcta definición y planificación de la infraestructura de soporte con matices, se basa en mantener las 8 herramientas ITSM actuales hasta la migración a una herramienta unificada proporcionada por la ADA, ejecutando las 4 fases de transformación. Puntuación: 0.5</p> <p>No hay una correcta definición y planificación de tareas a automatizar. Puntuación: 0</p>
TELEFÓNICA
4.5
<p>Hay una correcta definición del modelo de soporte, propone un modelo en el que la presencialidad se vaya sustituyendo por atención remota.</p> <p>Detallan el modelo de implantación del servicio, que contiene 4 fases: preparación, periodo de inicio, ejecución y devolución. Proponen un plan de entrada ampliado a los requisitos mínimos exigidos por ADA, en el que incorporamos, en primer lugar, al técnico de nivel 2, el cual asumirá el rol de Gestor Documental, 2 meses antes del arranque para poder realizar una transferencia de conocimiento de calidad. A continuación, la figura de Jefe de Proyecto y el Coordinador de Equipo de Soporte se incorporan durante todo el mes previo al arranque del servicio. Los 3 técnicos de Nivel 1 se incorporarán los 15 primeros días hábiles tras la firma del contrato, previos al inicio de la ejecución del servicio.</p> <p>Incluyen el rol de transition manager, una figura que estará dedicada al proyecto durante la etapa de transición. Será el responsable de liderar y coordinar el proyecto de transición, asegurando que se cumplan los objetivos, los plazos y los presupuestos acordados. Este rol cuenta con experiencia en la gestión de proyectos de transición, conocimiento de los servicios de puestos de trabajo, capacidad de identificar y mitigar riesgos, y habilidad para resolver problemas y tomar decisiones.</p> <p>Para la gestión de incidencias proponen la unificación de las 7 herramientas ITSM distintas de las que disponen los distintos organismos. Se propone un plan organizado en el que se integre a los distintos organismos según su entrada, pero mientras duren dichos trabajos, y mientras no se tenga el entorno unificado, la empresa realizaría un doble ticketing en las herramientas actuales, para que el organismo no pierda en ningún momento visibilidad del estado de su servicio y se garantice la continuidad. Puntuación: 2</p> <p>Hay una correcta definición y planificación de la infraestructura de soporte, se basa en la implantación de una herramienta ITSM única para todos los organismos, Tanium para la monitorización de los equipos y usuarios y en la automatización de procesos. Se recopilará y analizará durante el primer año toda la información relativa a la estructura, procesos, herramientas, tecnologías y opiniones de los usuarios.</p>

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 22/79	



La oferta muestra un cronograma detallando un plan para los “proyectos de evolución”, que además de cubrir la implantación de la ITSM única incluye automatismos y/o desarrollos que puedan causar un impacto positivo en la actividad, mejorando los indicadores actuales.

Plantean el despliegue de la herramienta Tanium siguiendo un plan de cuatro fases: Diseño, Implantación, Despliegue y Optimización.

Puntuación: 1.5

Hay una correcta definición y planificación de tareas a automatizar pero consideradas insuficientes. Son las siguientes:

- Digitalización y automatización de los formularios. Objetivo: Reducir el tiempo promedio de cumplimentación de formularios en un 20%. No comprendemos muy bien a qué tipo de formularios se refieren.
- Robotización procesos de documentación. Implementación de procesos de robotización para la creación automática de artículos de conocimiento y la actualización continua de la Base de Conocimiento (KB), mejorando la eficiencia y la relevancia de la información. Mejora estimada del tiempo de alimentación de la BD en un 20%.
- Automatización del proceso de gestión de incidencias. Objetivo: a liberar al personal de tareas rutinarias y mejorar la eficiencia operativa. Reducir un 15% el promedio de resolución.
- Reseteo automático de contraseñas. Se busca mejorar la eficiencia y seguridad del proceso, reduciendo la carga de trabajo para los usuarios y garantizando contraseñas más seguras.
- Optimización de Recursos y Proactividad en la Carga de Trabajo. Objetivo: Implementar un sistema de análisis predictivo y anticipado para anticipar variaciones en el volumen de tiques y optimizar la asignación de recursos y realiza asignaciones automáticas en tiempo real.
- Análisis Predictivo de tiques. Objetivo: Implementación de herramientas avanzadas de inteligencia artificial para realizar análisis predictivo de tiques en el servicio de atención al usuario.

Puntuación: 1

UTE IAAS365 iConsulting365

3

Hay una correcta definición del modelo de soporte, describe de forma muy extensa el conjunto de fases que se proponen para la implantación del servicio:

- Transición - Inicio, fase preparatoria para la toma del servicio. 3 semanas.
- Ajuste ANS, revisión de los ANS iniciales para ajustarlos en función de los datos obtenido en la fase de transición-inicio.
- Fase de pleno servicio, que comenzará desde el momento de la puesta en vigor de los Acuerdos de Nivel de Servicio, momento a partir del cual el servicio pasa a ser plenamente gestionado en base a cumplimiento de los SLAs. En esta fase también comienza la preparación para la transformación del servicio y las tareas propias del mismo.
- Reversión.

Cada una de las fases contiene sub-fases, que también se encuentran extensamente descritas. Se incluye, también, una planificación temporal para su desarrollo.

La transformación del servicio consiste en:

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

RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ

12/05/2025

RAQUEL REINOSO LOBATO

Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO

MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ



VERIFICACIÓN

BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9

PÁG. 23/79



<ul style="list-style-type: none"> • Implantación de nuevas herramientas de gestión y soporte. Se propone Flexible IT como herramienta para la gestión del equipamiento de usuario, pero no se propone ninguna herramienta ITSM global para el servicio una vez unificado. • Mejora continua del conocimiento. • Diseño e implantación de nuevos procesos operativos. • Mejora continua de los procesos de relación con los responsables de la ADA. • Se llevará a cabo el trabajo de integración de la herramienta Flexible con los ITSM existentes. • Aumentar la capacidad de resolución del ServiceDesk (nivel 1). <p>Puntuación: 2</p> <p>Hay una correcta definición y planificación de la infraestructura de soporte pero con un detalle insuficiente, se circunscribe casi exclusivamente a la herramienta Flexible IT, que es “una solución integral para la gestión avanzada del puesto de trabajo digital, diseñada para optimizar la operación de TI, mejorar la experiencia del usuario final y reducir los costos asociados al soporte y mantenimiento de infraestructuras IT”.</p> <p>Adicionalmente propone:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suite Microsoft Office 365 – MS Project para el equipo de gestión del proyecto. • Suite Microsoft Office 365 – OneDrive, Sharepoint y Teams, para el equipo de gestión del proyecto, pero con 5 licencias para personal ADA. <p>Puntuación: 1</p> <p>No hay una correcta definición y planificación de tareas a automatizar.</p> <p>Puntuación: 0</p>	1.75
<p>ATOS</p> <p>Hay una correcta definición del modelo de soporte con matices. El modelo propuesto se basa en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro multicliente dedicado. Este modelo de soporte no encaja con el planteamiento del basado. • Analítica de datos con Flexible. • Hiperautomatización con Flexible. <p>Puntuación: 0.25</p> <p>Hay una correcta definición y planificación de la infraestructura de soporte con matices. La infraestructura de soporte se base a la herramienta Flexible. No describe la infraestructura de Flexible, como se implantará esta herramienta en los clientes, si es necesaria alguna instalación, si requiere de servidores propios o son servicios externos a la red interna de la ADA.</p> <p>No se describen plazos, no se observa planificación temporal de las actuaciones.</p> <p>Puntuación: 0.5</p> <p>Hay una correcta definición y planificación de las tareas a automatizar pero consideradas insuficientes. Se realizarán con Flexible: instalación de parches y updates, instalación y updates de aplicaciones, gestión del inventario, actuaciones “paquetizadas” por scripts para N1 y N2, encuestas de usuario, información Green IT.</p> <p>Puntuación: 1</p>	3
<p>ALTEN</p> <p>Hay una correcta definición del modelo de soporte pero con un detalle insuficiente, propone un modelo con la siguiente estructura organizativa:</p>	

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	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 24/79	



<ul style="list-style-type: none"> • Tres niveles de de soporte especializado: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nivel 1 – Soporte al puesto de usuario. Formados por Técnicos N1 de Microinformática. ○ Nivel 2 – Soporte al puesto de usuario. Formado por Técnicos N2 de Microinformática. ○ Nivel 3: Infraestructura de puesto de trabajo. Técnicos de Infraestructura. • Servicios de apoyo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicios de guardia 24x7. ○ Centro de competencias. ○ Proyecto de homogenización, transformación y automatización. <p>Modelo que ofrece continuidad del servicio: incluye medidas para minimizar la rotación del personal y plan de cantera. Modelo con gestión del conocimiento: creación de un repositorio único del servicio(wiki). Modelo con un plan de formación continuo. Puntuación: 1.5</p> <p>Hay una correcta definición y planificación de la infraestructura de soporte con matices. Define:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipamiento central: centro de soporte principal, con laboratorio de reparaciones y configuraciones, almacén centralizado. • Equipamiento por sede: kits de herramientas, stock mínimo de componentes, equipos preconfigurados. • Infraestructura de soporte remoto. Ofrece 2 sedes en Sevilla y Cádiz. <p>Propone una unificación de la infraestructura tecnológica mediante la estandarización de procedimientos, homogenización de herramientas ITSM en Naos y una automatización progresiva de tareas. Puntuación: 0.5</p> <p>Hay una correcta definición y planificación de las tareas a automatizar pero consideradas insuficientes. Son las siguientes por cada una de estas áreas de actuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de usuarios y accesos. • Soporte técnico proactivo. • Gestión de software y actualizaciones. • Gestión de infraestructura. • Procesos administrativos. <p>Puntuación: 1</p>	
INETUM	3.5
<p>Hay una correcta definición del modelo de soporte pero con un detalle insuficiente, propone un modelo futuro identificando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Canales de entrada: llamadas telefónicas, correo electrónico y tiques. • Para las llamadas telefónicas un único teléfono de atención en la centralita de Inetum. • Los correos electrónicos y los tiques ITSM son recogidos en un concentrador para ser consumidos desde Aroh@. • Aroh@ se estructura en dos niveles: <ul style="list-style-type: none"> ○ Jefe de Proyecto. Backoffice de supervisión. ○ Coordinadores. Dispatchers de incidencias. <p>No vemos apropiado que el modelo de soporte propuesto los dispatcher sean los coordinadores de soporte al puesto de trabajo.</p>	

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 25/79	



Puntuación: 1.5	
<p>Hay una correcta definición y planificación de la infraestructura de soporte pero con un detalle insuficiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro de Servicio de Inetum en Sevilla: sede para ofrecer el servicio remoto. • Centro de Servicios de Inetum en Monzón: centro de continuidad para el desborde de la demanda y centro de contingencia. • Contact Center de Inetum. <p>Presenta un cronograma de 2 años indicando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividad de autodescubrimiento de los servicios de soporte actuales. • Plan de traspaso de conocimiento y plan formativo para técnicos. • Unificación del servicio e implantación de las herramientas. <p>Puntuación: 1</p>	
<p>Hay una correcta definición y planificación de las tareas a automatizar pero consideradas insuficientes: reinicio de equipos, limpieza de discos, asignación de impresoras, asignación de unidades de red, reparación de office, cambiar fondos de pantalla, habilitación de wifi,</p> <p>Inetum dispone de una herramienta de análisis del servicio y generación de desarrollos para aplicación de automatismos denominada Chew.</p> <p>Puntuación: 1</p>	
DXC	3.5
<p>Hay una correcta definición del modelo de soporte, plantea una evolución del modelo actual al modelo final estructurado en 7 fases. Define en cada fase los técnicos que se van a incorporar, tareas a llevar a cabo y herramientas a desplegar.</p> <p>Define un modelo estructurado en "olas" de incorporación, tanto de recursos humanos como de organismos: Las tareas incluidas en cada ola incluirán:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación para la incorporación de los recursos humanos • Sesiones de transferencia de conocimiento • Despliegue progresivo y controlado de las herramientas • Integración en cada organismo. <p>Puntuación: 2</p>	
<p>Hay una correcta definición y planificación de la infraestructura de soporte. En cada fase de la transformación del modelo incorpora herramientas. Identifica como herramientas claves:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ServiceNow como plataforma central de gestión - FlexXClient y CheckMK facilitará la monitorización continua de los dispositivos y servicios críticos. - OneDESK: para la estructuración y centralización del conocimiento. - PowerBI. <p>Puntuación: 1.5</p>	
<p>No hay una correcta definición y planificación de tareas a automatizar. Sólo habla de la herramienta META. Herramienta de análisis de tique basado en IA que detecta oportunidades de automatización.</p> <p>Puntuación: 0</p>	
UTE FUJITSU – SOLUTIA	3
<p>Hay una correcta definición del modelo de soporte propuesto, incorpora el Centro de Gestión y Soporte del Servicio (CGSS) encargado de la ejecución de la prestación,</p>	

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 26/79	



garantiza la misma calidad del servicio independientemente del organismo y/o la ubicación, balanceando y distribuyendo la carga de trabajo entre los distintos equipos de trabajo. Se garantiza el cumplimiento del horario solicitado y se garantiza el servicio en modalidad 24x7 e casos de trabajos planificados y contingencias.
No ha entendido la necesidad ya que propone disponer de un equipo de soporte transversal para la resolución de incidencias escaladas por los distintos CAUs que no existen y que en todo caso deberá ser prestado por este contrato mientras no se disponga de dicho servicio. Describe el procedimiento de escalado a los servicios especializados.
Puntuación: 2

No hay una correcta definición y planificación de la infraestructura de soporte. La propuesta entiende que la infraestructura de soporte son los activos que gestiona el equipo de infraestructura de puesto y no todos los elementos necesarios para el soporte.
Puntuación: 0

Hay una correcta definición y planificación de las tareas a automatizar pero consideradas insuficientes. Describe en cada fase del modelo de soporte las tareas a automatizar.
Puntuación: 1

SCC	1.25
------------	-------------

No hay una correcta definición del modelo de soporte, no detalla cómo se prestará el servicio considerando su complejidad: con múltiples herramientas ITSM, DA y formas de trabajo heterogéneas.
Puntuación: 0.25

No hay una correcta definición y planificación de la infraestructura de soporte. La infraestructura de soporte es la siguiente:

- Centro de Soporte: Ubicación física o virtual donde se centraliza la atención a los usuarios.
- Herramientas de Gestión: Software de gestión de tickets, bases de datos de conocimiento, herramientas de diagnóstico remoto.
- Recursos Humanos: Personal capacitado en cada uno de los diferentes niveles de soporte, incluyendo técnicos y especialistas.
- Equipamiento: Hardware y software necesarios para la prestación del servicio, como servidores, estaciones de trabajo, y herramientas de comunicación.

La infraestructura de soporte es muy general y no especifica detalles concretos sobre sus componentes.
Puntuación: 0

Hay una correcta definición y planificación de las tareas a automatizar pero consideradas insuficientes. Son las siguientes:

- Automatización de Tickets: Uso de sistemas de gestión de tickets que asignen automáticamente las solicitudes a los técnicos disponibles.
- Actualizaciones Automáticas: Implementación de sistemas que permitan la actualización automática de software y parches de seguridad.
- Monitorización Proactiva: Herramientas de la ADA que detecten y alerten sobre problemas potenciales antes de que afecten a los usuarios.
- Scripts de Resolución: Desarrollo de scripts que ejecuten tareas comunes de resolución de problemas, como la limpieza de archivos temporales o la configuración de red.

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	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 27/79	

La propuesta de automatizaciones no detalla cómo se llevarán a cabo estas implementaciones.
Puntuación: 1

Procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua


Descripción: implementación y definición de un proceso formal para la gestión de actualizaciones de software, cambios de infraestructuras y nuevas implementaciones.

Puntuación máxima: 5 puntos.

En este subcriterio se aplica el siguiente rango de puntuación:

No hay una correcta descripción de los procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua Entre 0 y 1 punto	Escasa calidad de lo ofertado: 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.
Correcta descripción con matices de los procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua Entre más 1 y hasta 3 puntos	Suficiente calidad de lo ofertado: la solución está poco alineada con lo establecido en las Prescripciones Técnicas y/o el valor aportado es bajo
Correcta descripción de los procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua Entre más 3 y hasta 5 puntos	Buena calidad de lo ofertado: el contenido está alineado con lo establecido en las Prescripciones Técnicas y/o el valor aportado es bueno.

GPIC	2.5
<p>Describe el uso de las herramientas Flexible para monitorizar y desplegar software y Pilar para evaluar los cambios. Las peticiones de cambio se implementarán en la herramienta de tiques y define el flujo de trabajo, proponiendo que los cambios estándar no pasen por el procedimiento de aprobación. Propone un comité de cambio con solo el jefe de proyecto y el responsable del contrato sin tener en cuenta los organismos. Para el despliegue de software propone utilizar Flexible.</p> <p>Correcta descripción con matices de los procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua. La solución propuesta es el uso de una serie de herramientas como soporte al procedimiento, pero no se especifican roles y responsabilidades, ni un plan</p>	

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 28/79	



de comunicación, ni la monitorización y revisión del procedimiento para la reducción de riesgos.	
OESIA	2.5
<p>El objetivo del proceso de gestión de cambios es garantizar que los cambios son registrados, evaluados, autorizados, priorizados, planificados, probados, implementados, documentados y revisados de una manera controlada y siempre teniendo como máxima el cumplimiento en todo momento de los ANS. Da por hecho que ya está implantado el proceso y propone la participación en el CAB. Propone tener en cuenta: gestión del conocimiento, gestión de la comunicación y los involucrados, gestión de riesgos, le ejecución y el seguimiento y control.</p> <p>Propone aplicar Gestión de Eventos de ITIL para la monitorización continua. Propone la implantación de la herramienta Flexible para la gestión proactiva de eventos.</p> <p>Fuera de horario la monitorización la realizará el servicio de guardias.</p> <p>Trabjará varias líneas para asegurar una correcta gestión de los eventos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definición de los eventos a controlar, incluyendo umbrales. Clasificación y análisis. Mecanismos de detección y generación de eventos. Notificación de eventos. <p>Correcta descripción con matices de los procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua. La propuesta no da respuesta a lo solicitado, explica cómo se gestiona según ITIL el procedimiento sin explicar cómo lo va a implantar ya que supone que está implantado, propone aplicar el procedimiento de gestión de eventos y monitorización.</p>	
PLEXUS	2.5
<p>Plantean un modelo basado en ITIL4. Usarán la herramienta GLPI como sistema centralizado para la gestión de cambios, problemas e incidencias. Indican que su procedimiento de gestión del cambio facilitará el paso de un modelo reactivo a uno proactivo y preventivo en la gestión de incidencias y problemas.</p> <p>Proponen una arquitectura de servicio que incluirá un sistema de monitorización centralizada con herramientas como Zabbix y OCS Inventory, integradas con GLPI para supervisar continuamente el entorno TI. Se implementará, además, un análisis predictivo basado en datos históricos para anticipar fallos y optimizar la gestión de recursos.</p> <p>Ofrecen el despliegue de herramientas de automatización como Ansible y Puppet, integradas con GLPI para optimizar el despliegue de software y configuraciones, con el objetivo de reducir tiempos de intervención, minimizar errores manuales y garantizar la homogeneidad operativa.</p> <p>Correcta descripción con matices de los procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua. Describen con detalle el proceso de gestión de actualizaciones y cambios de infraestructura y nuevas implementaciones. El proceso se basa en ITIL4 y consta de siete pasos bien definidos.</p>	
AYESA	5
<p>Definen un procedimiento de gestión de despliegues y actualizaciones que se basará en el uso de la herramienta Flexible, lo que permitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> Monitorizar y reportar el estado de los dispositivos, detectando configuraciones sobre las que sea necesario actuar. Despliegue automático de parches en todos los dispositivos, con capacidad de delimitación por grupos y políticas específicas. Monitorización en tiempo real del estado y cumplimiento de despliegues. 	


<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 29/79	



<ul style="list-style-type: none"> • Integración con las herramientas de gestión IT. • Flujos de trabajo de gestión de parches personalizables. • Verificación de cumplimiento de la seguridad en los dispositivos. • Remediar automáticamente los endpoints no conformes. • Generar informes de cumplimiento para auditorías. <p>A efectos de la gestión del cambio, proponen elaborar un plan de comunicación dirigido a personal TIC y a usuarios finales. El plan de comunicación incluirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos informativos. • Comunicaciones en el portal de usuario. • Difusión de FAQs, vídeos cortos y píldoras formativas. • Talleres de autodescubrimiento. <p>Proponen diseñar un plan de formación para ADA tras cada despliegue.</p> <p>Correcta y muy completa descripción de los procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua.</p>	2.5
SOLETEL	
<p>Implementa y define un proceso formal para la gestión de actualizaciones de software, cambios de infraestructura y nuevas implementaciones. Define las fases que componen un proceso de gestión del cambio, de manera teórica, sin especificar qué perfiles realizarían cada una de las tareas.</p> <p>La supervisión del puesto de trabajo se realizará con OCS Inventory, que realizará un inventario automático de hardware y software, y detección de cambios. Proponen su integración con las principales herramientas ITSM de cada organismo, sin detallar cómo realizarán este trabajo de considerable complejidad.</p> <p>Para la monitorización de la infraestructura Active Directory propone la utilización de Zabbix.</p> <p>Correcta descripción con matices de los procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua</p>	4
TELEFÓNICA	
<p>Definen un proceso formal para gestionar los cambios de manera controlada. Comunican la Solicitud de Cambio, proponen Planificación y Diseño, Implementación siguiendo el plan. La empresa define un procedimiento formal para la gestión de cambios, basado en: Solicitud de cambio, que conlleva una descripción detallada del cambio a realizar, los recursos y tiempos necesarios para llevarlo a cabo y su impacto y riesgo.</p> <p>Planificación y diseño: si se aprueba el cambio, se desarrollará un plan de actuación con recursos, plan de implantación y criterios de éxito.</p> <p>Implementación del cambio por parte de la empresa, siguiendo el plan establecido y haciendo las pruebas necesarias.</p> <p>Se dan detalles del proceso y ejemplos de posibles cambios. Se incluye como ejemplo, un diagrama detallado del proceso de migración de un sistema operativo.</p> <p>Se incluye un ejemplo con la herramienta System Center Configuration Manager de Microsoft pero no se desprende que vayan a proporcionar esa herramienta.</p> <p>Correcta descripción de los procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua, sin aclarar si va a aportar las herramientas que utiliza en los ejemplos descritos.</p>	0
UTE IAAS365 iConsulting365	

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 30/79	

<p>No se implementa y define un proceso formal para la gestión de actualizaciones de software, cambios de infraestructura y nuevas implementaciones tal y como se solicita en la invitación. Se especifican aspectos que corresponden a otros apartados.</p> <p>No hay una correcta descripción de los procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua.</p>	
ATOS	4
<p>Propone un Comité de Gestión de Cambios integrado por ATOS y ADA, reuniones semanales. Por parte de ATOS, el jefe de proyecto y coordinadores. Atos propondrá cambios en estas reuniones para aprobar por ADA.</p> <p>Implementa y define un proceso formal para la gestión de los cambios mediante herramienta de registro y seguimiento propia actualizaciones de software, cambios de infraestructura y nuevas implementaciones.</p> <p>Propone registrar el cambio en herramienta interna o en la que proporcione ADA, automatizar con Flexxible y planificación y control a través de Microsoft Planner.</p> <p>La gestión de cambios se controla por medio de un comité de gestión de cambios. Este comité es un grupo gestionado por la empresa junto con ADA y los organismos designados para evaluar, aprobar y monitorizar los cambios en los sistemas, procesos y tecnologías. Su objetivo es asegurar que todos los cambios se realicen de manera controlada y que se minimicen los riesgos asociados, garantizando así la continuidad del servicio y la satisfacción del usuario.</p> <p>Para el control de los cambios se propone una herramienta propia de la empresa. El flujo de gestión de cambios está definido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación del cambio: definición del cambio con una descripción clara y justificación. • Evaluación de impacto, para lo que usarán Flexxible. • Planificación del cambio: plan detallado con cronograma de implementación, recursos, roles y responsabilidades, así como una estrategia de comunicación a todos los interesados, incluyendo los canales y la frecuencia de las comunicaciones. • Implementación del cambio. • Monitorización y evaluación: monitorización de la implementación del cambio para identificar problemas o resistencias. • Evaluación de resultados: evaluar el éxito del cambio en base a los objetivos iniciales y realizar ajustes según sea necesario. • Cierre del Cambio: documentar todo el proceso de cambio, incluyendo lecciones aprendidas y recomendaciones para futuros cambios. <p>Correcta descripción de los procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua, utilizando una herramienta propia para el registro.</p>	
ALTEN	4.5
<p>Propone una metodología integral para gestionar estos cambios. Esta metodología tiene como principales objetivos: minimizar las interrupciones del servicio, garantizar la trazabilidad, mantener la calidad y la seguridad de los servicios proporcionados y facilitar la mejora continua.</p> <p>Especifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estructura de gobierno y roles. Comité de Gestión de Cambios. ▪ Tipos de cambios. ▪ Flujos de aprobación y ejecución. 	


<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 31/79	



<ul style="list-style-type: none"> ▪ Monitorización continua. Plan de monitorización proactivo con objetivos claros y componentes específicos. ▪ Gestión de la configuración y versionado. ▪ Ventanas de cambio y restricciones. ▪ Informes y mejora continua. ▪ Herramientas e Integración con ITSM. 		
<p>Correcta y completa descripción de los procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua. Implementa y define un proceso formal para la gestión de actualizaciones de software, cambios de infraestructura y nuevas implementaciones.</p>		
<table border="1"> <tr> <td>INETUM</td> <td>4</td> </tr> </table>	INETUM	4
INETUM	4	
<p>Implementa y define un proceso formal para la gestión de actualizaciones de software, cambios de infraestructura y nuevas implementaciones. Propone usar herramientas de los organismos o la mencionada Flexible.</p> <p>Presenta calendario de aplicación de parches y actualizaciones teniendo en cuenta la liberación de parches por Microsoft. Plantea entornos PRE para probar parches antes de distribución masiva.</p> <p>Propone una monitorización continua basada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisión del servicio y sistemas en tiempo real. • Alertas y notificaciones. • Automatización. • Gestión de la demanda. • Análisis continuo de rendimiento y calidad: control de tiques y tiempos. 		
<p>Correcta descripción de los procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua.</p>		
<table border="1"> <tr> <td>DXC</td> <td>4</td> </tr> </table>	DXC	4
DXC	4	
<p>Implementa y define un proceso formal para la gestión de actualizaciones de software, cambios de infraestructura y nuevas implementaciones. Propone una Metodología basada en ITIL. Desarrolla un flujo de gestión del cambio que se implementaría en la herramienta ServiceNow. El proceso se describe con un gran nivel de detalle y se incluye la figura de responsable de Gestión de cambios y problemas, definiéndose también roles y responsabilidades de todos los participantes, así como un plan de comunicación.</p> <p>No identifica una categorización de los cambios, no especifica una gestión de la configuración y versionado importante para la trazabilidad de los cambios, no define ventanas de cambios y restricciones para minimizar la afectación a los usuarios. Sólo indica que la monitorización se va a realizar a través de la herramienta CheckMK.</p>		
<p>Correcta descripción de los procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua.</p>		
<table border="1"> <tr> <td>UTE FUJITSU-SOLUTIA</td> <td>2.5</td> </tr> </table>	UTE FUJITSU-SOLUTIA	2.5
UTE FUJITSU-SOLUTIA	2.5	
<p>Los tipos de cambio los divide en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambios en el puesto de trabajo. <ul style="list-style-type: none"> ○ Cambios hardware basados en: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis de obsolescencia y problemas recurrentes. ▪ Servicio de homologación de hardware. ○ Cambios software <ul style="list-style-type: none"> ▪ Herramientas que sustentan los cambios software: <ul style="list-style-type: none"> • Flexible IT: monitorizar el estado de los dispositivos y validar la correcta aplicación de parches. 		

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 32/79	

<ul style="list-style-type: none"> • WSUS: gestión de parches del entorno de microsoft. • Clonezilla: maqueta. ▪ Procesos: <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de calendario de actuaciones. • Diseño de la plataforma. • Análisis de parches y actualizaciones. • Ejecución de actuaciones en distribución de software. • Cambios en la infraestructura del puesto de trabajo <ul style="list-style-type: none"> ○ Cambios hardware Con periodicidad anual revisión integral del estado de los componentes hardware. ○ Cambios software basados en: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un modelo preventivo y planificado que permita mantener los sistemas actualizados y libres de vulnerabilidades. ▪ Una capacidad de respuesta ágil ante situaciones excepcionales. <p>La Monitorización continua la divide en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitorización del puesto de trabajo digital: orientada al seguimiento proactivo del estado operativo y experiencia del usuario final, basada en el despliegue de un agente en cada equipo. • Monitorización de la infraestructura asociada al puesto de trabajo: orientada al control y análisis del estado de los componentes de red, servicios de directorio, DNS, DHCP, servidores de imagen, etc. <p>Correcta descripción con matices de los procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua. No implementa ni define un proceso formal para la gestión de actualizaciones de software, cambios de infraestructura y nuevas implementaciones. Define los tipos de cambios atendiendo si el cambio se realiza en el puesto de trabajo o en la infraestructura de puesto de trabajo. La gestión de cambios y la monitorización continua permanecen en un plano puramente teórico.</p>	<p>0</p>
<p>SCC</p> <p>Plantea los siguientes tipos de cambios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambios recomendados por SCC. • Cambio como una solución a una incidencia. • Cambio por corrección de deficiencias o vulnerabilidades. • Cambio por actualización de firmas de seguridad. • Cambio para añadir, retirar o mover componentes físicos. <p>Mecanismo de control mediante los cuales realiza la monitorización continua:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de alerta temprana. • Informes periódicos. • Auditorías. <p>No hay una correcta descripción de los procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua. Ni implementa ni define un proceso formal para la gestión de actualizaciones de software, cambios de infraestructura y nuevas implementaciones. La gestión de cambios y la monitorización continua permanecen en un plano puramente teórico.</p>	

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 33/79	


Gestión de recursos y capacidad.

Descripción: indicar como se va a gestionar la carga de trabajo (monitorización de la distribución de las tareas de soporte entre los técnicos para evitar cuellos de botella y garantizar que la carga de trabajo esté equilibrada) y aseguramiento de la disponibilidad de recursos de forma que se verifique que los recursos necesarios estén disponibles para ofrecer un soporte efectivo donde sea necesario.

Puntuación máxima: 5 puntos.

En este subcriterio se tienen en cuenta dos aspectos con el siguiente rango de puntuación:

Gestión de la carga de trabajo: 2.5 puntos	
No hay una correcta descripción de la gestión de la carga de trabajo 0 puntos	La gestión de la carga de trabajo es inexistente.
Hay una correcta descripción de la gestión de la carga de trabajo con matices Entre más 0 y hasta 1.5 puntos	Hay una gestión de la carga de trabajo pero el detalle es insuficiente.
Hay una correcta descripción de la gestión de la carga de trabajo Entre más 1.5 y hasta 2.5 puntos	Hay una gestión de la carga de trabajo a través una monitorización de la distribución de las tareas de soporte entre los técnicos para evitar cuellos de botella y garantizar que la carga de trabajo esté equilibrada.
Aseguramiento de la disponibilidad de los recursos donde sea necesario: 2.5 puntos	
No hay un aseguramiento de la disponibilidad de los recursos donde sea necesario 0 puntos	No hay un aseguramiento de la disponibilidad de los recursos donde sea necesario.
Aseguramiento de la disponibilidad de los recursos donde sea necesario con una viabilidad insuficiente Entre más 0 y hasta 1.5 puntos	Hay un aseguramiento de la disponibilidad de los recursos donde sea necesario pero la estrategia o los medios utilizados para alcanzarlo no son lo suficientemente sólidos o realistas para tener éxito.
Aseguramiento de la disponibilidad de los recursos donde sea necesario con una viabilidad suficiente Entre más 1.5 y hasta 2.5 puntos	Hay un aseguramiento de la disponibilidad de los recursos donde sea necesario. La estrategia y los medios utilizados para alcanzarlo son lo suficientemente sólidos y realistas.

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	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 34/79	



necesario con una viabilidad suficiente Entre más 1.5 y hasta 2.5 puntos	
---	--

GPIC	4
<p>Hay una correcta descripción de la gestión de la carga de trabajo, monitorizarán los tiques asignados a cada técnico, así como las tareas que deban realizar adicionalmente, siendo responsabilidad de los coordinadores equilibrar la carga de trabajo. Proporciona un equipo técnico de desborde para asumir cargas puntuales de trabajo para la demanda no planificada. Propone como plan de mitigación que el equipo de desborde tendrá formación permanente y la incentivación del personal para evitar bajas. La solución propuesta se considera adecuada y da respuesta a lo solicitado. Puntuación: 2.5</p> <p>Aseguramiento de la disponibilidad de recursos donde sea necesario con una viabilidad insuficiente. Propone una distribución de los técnicos por edificio y trata de mantener una ratio de 1 técnico por cada 100 usuarios. La solución propuesta es estática y no dinámica como se solicitaba, por lo que no se considera adecuada. Puntuación: 1.5</p>	
OESIA	2.5
<p>Hay una correcta descripción de la gestión de la carga de trabajo, propone usar un proceso propio de Plan de Cobertura para hacer frente a las variaciones de la carga de trabajo con el objetivo siempre de cumplir con los ANS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de selección proactivo para disponer de perfiles de backup. • Centros de competencia especializados para dar soporte al equipo de trabajo. • Plan de formación. <p>Habla de la posibilidad de subcontratación, pero esto no está permitido en el BAM El Plan de Cobertura se activa ante la necesidad de cubrir los siguientes escenarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incremento en la demanda de la actividad habitual. • Sustituciones temporales (de corta duración). • Sustituciones de larga duración/permanentes. <p>Propone la realización de rotaciones dentro del equipo o hacía el exterior. La solución propuesta es adecuada, aunque la propuesta de subcontratación no se considera admisible. Puntuación: 2.5</p> <p>No hay aseguramiento de la disponibilidad de recursos donde sea necesario. Puntuación: 0</p>	
PLEXUS	2.5
<p>Hay una correcta descripción de la gestión de la carga de trabajo, articula mediante un modelo estructurado basado en la monitorización, planificación y asignación eficiente de tareas. Presenta una organización de los técnicos por tramo horario, según la cual a partir de las 16:00 horas no hay soporte presencial ya que estas funciones se las asigna a los técnicos de nivel 2, que en ese horario están marcados como "retén", sin indicar en qué consiste el mismo ni tener en cuenta que los técnicos ya habrán completado su jornada laboral.</p>	

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 35/79	



Propone una rotación formativa entre técnicos para asumir roles adicionales, reducir la dependencia de recursos específicos y optimizar la asignación de tareas.
La distribución de la carga de trabajo lo consigue mediante:

- Evaluación diaria de las incidencias a través de GLPI y cuadro de mandos.
- Reorganización del equipo y mitigación.
- Monitoreo geográfico en tiempo real.
- Análisis de incidencias críticas.
- Implementación de la herramienta ToDoList.

Puntuación: 2.5

No hay aseguramiento de la disponibilidad de recursos donde sea necesario.
Puntuación: 0

AYESA	5
--------------	----------

Hay una correcta descripción de la gestión de la carga de trabajo. La gestión de los recursos y capacidad se articula mediante:

- Gestión de rotaciones del personal. Contingencia de turnos para cubrir ausencias planificadas y eventualidades.
- Estabilidad del servicio. Perfiles de backup preformados en los centros de servicio, como apoyo puntual.
- Plan de formación y capacitación. Incluyendo formación inicial para nuevos técnicos y formación continua.
- Plan de difusión del conocimiento para balanceo de cargas entre equipos del servicio.
- Plan de gestión del conocimiento centrado en la documentación del servicio, la compartición del conocimiento y la formación.

Hay una gestión de la carga de trabajo que consigue mediante:


- Módulo de gestión de la demanda en cuadro de mandos Tableau.
- Seguimiento de la actividad en la herramienta de ticketing.

Puntuación: 2.5

Aseguramiento de la disponibilidad de recursos donde sea necesario con una viabilidad suficiente, la empresa cuenta con un pool de técnicos con experiencia en atención y soporte a usuarios, con conocimientos en las herramientas implantadas en la ADA, para reforzar el servicio cuando la actividad variable lo requiera.
Puntuación: 2.5

SOLTEL	2.5
---------------	------------

Hay una correcta descripción de la gestión de la carga de trabajo con matices, la empresa propone hacer a lo largo del primer mes del proyecto un análisis de los umbrales mínimos de servicio, es decir, el equipo mínimo requerido para cumplir los niveles de servicio del contrato. Para esto se basarán en datos históricos de las herramientas ITSM de los organismos. Usarán estos datos para dimensionar los CAU.
Se detalla una tabla con el plazo de preaviso necesario para el incremento de recursos, en el caso de que se haga una petición formal por parte de ADA.
Además, se producirá un reajuste dinámico de la capacidad gracias al seguimiento mensual de la demanda. Normalmente, si ocurre un pico de demanda este va a ser puntual y de duración limitada, por lo que reajustes mensuales nos parece un tiempo excesivo y que podrían hacer que la respuesta llegara tarde para cubrir la necesidad.
Puntuación: 1

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 36/79	



Aseguramiento de la disponibilidad de recurso donde sea necesario con una viabilidad insuficiente , ofrece:	
<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de incrementar sin coste adicional para ADA ni incremento de tarifa, hasta un 200% de su capacidad. No se incrementarían los recursos en un 200%, sino que los recursos asignados incrementarían su tiempo de atención mediante “sobreesfuerzos”. • Esta opción no la vemos viable. • En caso de que sea necesario sustituir un perfil por necesidad (baja temporal o permanente, etc.), la empresa propone un protocolo para su reemplazo. 	
Puntuación: 1.5	
TELFÓNICA	5
Hay una correcta descripción de la gestión de la carga de trabajo.	
<p>Para la gestión de los recursos y la capacidad, proponen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacer un pronóstico del volumen de trabajo mediante análisis predictivo. • Analizar la productividad de cada técnico. • Procedimientos formales de selección y formación del personal. • Gestión y planificación de picos de actividad. • Gestión de desbordamientos. <p>Hay una gestión de la carga de trabajo, basan su propuesta en la gestión y el análisis de la capacidad.</p> <p>Para la gestión de la capacidad proponen un modelo de servicio flexible que se adapte a la carga de trabajo. Definen un procedimiento de ajuste de la capacidad que detecte sobrecargas, y analice y apruebe la reasignación de recursos. Indican que esta gestión de la demanda se llevará a cabo como parte del día a día del proyecto.</p> <p>En cuanto al análisis de la capacidad, persiguen conocer en todo momento mediante datos objetivos el estado de los servicios y su evolución en el tiempo. Como entrada de datos proponen la herramienta de ticketing.</p> <p>Harán una monitorización para detectar desviaciones críticas para el servicio, que como resultado tendrá planes de acción para mitigar las anomalías.</p>	
Puntuación: 2.5	
Aseguramiento de la disponibilidad de recursos donde sea necesario con una viabilidad suficiente lo consigue mediante la gestión y el análisis de la capacidad descritos anteriormente.	
Puntuación: 2.5	
UTE IAAS365 iConsulting365	2.5
Hay una correcta descripción de la gestión de la carga de trabajo con matices.	
<p>Para la gestión de los recursos y la capacidad proponen un enfoque combinado entre monitorización y control integral proactivo, distribución inteligente de tareas y ajuste continuo de recursos para garantizar que los técnicos tengan siempre la capacidad necesaria para responder a las incidencias de manera rápida y efectiva, sin generar cuellos de botella. No se ofrece mucho detalle acerca de cómo se realizará la distribución inteligente de tareas o el ajuste continuo de recursos.</p> <p>Proponen habilitar un equipo de soporte preasignado (ESPA) que está formado por dos personas con conocimiento del proyecto y formados en el servicio, y que pueden ofrecer soporte durante periodos de sobrecarga, vacaciones, bajas, etc.</p> <p>No hay una gestión de la carga de trabajo. Indican que la consiguen mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar los ITSM de cada organismo para asignar automáticamente a los técnicos según su especialización y nivel de habilidad. No obstante, no se especifica si los actuales ITSM de los organismos ofrecen esta posibilidad. 	

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 37/79	



<ul style="list-style-type: none"> La implementación de métricas de tiempo de resolución y carga de trabajo individual para identificar rápidamente si algún técnico está asumiendo una carga excesiva de trabajo. Redirigir carga de trabajo de N1 a N2 si fuese necesario. <p>Puntuación: 1</p> <p>Aseguramiento de la disponibilidad de recursos donde sea necesario con una viabilidad insuficiente se propone que el modelo organizativo tenga la capacidad de modificar su estructura para adaptarse a nuevos servicios o sedes. También se habla de una medición unificada del servicio, en base a una herramienta ITSM común, pero en la propuesta de la licitadora no se ofrece un ITSM único. Parece deducirse que cuando se disponga, en el futuro, del ITSM único entonces se podrán realizar mediciones unificadas que permitirán analizar la demanda y redistribuir al personal en función de su evolución. Mientras tanto, esta opción no estará disponible.</p> <p>Puntuación: 1.5</p>	1
<p>ATOS</p> <p>Hay una correcta descripción de la gestión de la carga de trabajo con matices La gestión de los recursos y capacidad se articula en torno a un sistema que enviará información de los tickets con su estado desde los diferentes ITSM. El envío de información se realizará a una cuenta de correo de Atos que analizará Power BI para construir el dashboard para técnicos. Pretenden usar este sistema en tanto ADA no proporcione una herramienta única ITSM. No se describen con profundidad que parámetros se observarán ni como se distribuirá la carga de trabajo.</p> <p>Puntuación: 1</p> <p>No hay seguramiento de la disponibilidad de recursos donde sea necesario.</p> <p>Puntuación: 0</p>	1
<p>ALTEN</p> <p>Hay una correcta descripción de la gestión de la carga de trabajo. La gestión de los recursos y capacidad se articula mediante un sistema integral que garantiza la distribución equilibrada de cargas de trabajo y la disponibilidad adecuada de recursos técnicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Monitorización y Distribución de la Carga de Trabajo. Aseguramiento de la Disponibilidad de Recursos. Herramientas Tecnológicas de Soporte. Procesos de Mejora Continua. Gestión de la Capacidad con la Automatización de Tareas. <p>Hay una gestión de la carga de trabajo que se consigue mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistema de asignación inteligente. Dashboard de monitorización en tiempo real. Redistribución inteligente. <p>Puntuación: 2.5</p> <p>Aseguramiento de la disponibilidad de recursos donde sea necesario con una viabilidad suficiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planificación predictiva. Modelo de capacidad adaptativa. Gestión de ausencias y continuidad. 	5

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 38/79	



Puntuación: 2.5	
INETUM	5
<p>Hay una correcta descripción de la gestión de la carga de trabajo y gestión de la demanda que la realiza a través de varios mecanismos y roles, apoyándose en las herramientas Aroh@ y FLEXXIBLE.</p> <p>Los coordinadores son los encargados de supervisar la carga del equipo. Conforme a los datos de rendimiento proporcionados por Aroh@ y FLEXXIBLE, estos coordinadores distribuyen las incidencias y balancean la carga de trabajo entre los técnicos.</p> <p>Existe una distribución base para las sedes, que puede adaptarse en caso de necesidad para atender picos por sede.</p> <p>Los coordinadores realizan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Priorización y planificación de tareas. Para acometer aquellas peticiones de mayor relevancia. • Monitorización de los recursos asignados. Asegurando la capacidad y el rendimiento del equipo. • Análisis y evaluación. Recopilando los datos de capacidad y rendimiento con el fin de determinar su adecuación, así como los cambios necesarios para adaptarse a la carga de trabajo • Pronóstico de carga de trabajo. Permitir que los problemas de capacidad sean solucionados antes de que afecten al desempeño. Candelarizarían de los recursos. • Racionalización de recursos. Dotando al servicio de los perfiles más apropiados para satisfacer las necesidades de capacidad. • Optimización. <p>Puntuación: 2.5</p> <p>Aseguramiento de la disponibilidad de recursos donde sea necesario con una viabilidad suficiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Segmentación de los técnicos entre los 3 clúster en la que divide la zona Cartuja. Segmentación función de la localización de la sede, proximidad y número de usuarios. • Técnicos itinerantes en las 3 localizaciones para que puedan desplazarse a las ubicaciones satélites asociadas. • Tabla con el dimensionamiento del equipo de trabajo identificando perfil y clúster asignado. <p>Puntuación: 2.5</p>	
DXC	5
<p>Hay una correcta descripción de la gestión de la carga de trabajo.</p> <p>La gestión de los recursos y capacidad se articula en torno a cuatro elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Distribución de la carga de trabajo. - Gestión de la demanda. - Plan de Contingencia en caso de picos de la demanda. - Modelo de gestión de las personas. <p>Hay una gestión de la carga de trabajo que la consigue mediante tres líneas de acción:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Integración de los tiques en ServiceNow y monitorización continua de la carga de trabajo. - Polivalencia de los técnicos. - Homogenización y consolidación de los procesos. <p>Puntuación: 2.5</p>	

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 39/79	



El aseguramiento de la disponibilidad de recursos donde sea necesario con una viabilidad suficiente lo consigue mediante un modelo de la gestión de la demanda que se basa en:

- Reuniones periódicas con los responsables para identificar eventos que genere un incremento puntual de la demanda.
- Análisis periódicos de los ratios volumétricos del servicio.
- Con META se identifican tendencias, patrones y áreas de mejora constituyendo una base para la toma de decisiones.
- Mediante el programa de transformación del servicio y la automatización de tareas podremos adaptar mejor el tamaño del equipo.

Mediante la gestión proactiva de la infraestructura ofrecida por FlexxClient se permite anticipar picos de demanda.

Puntuación: 2.5

UTE FUJITSU-SOLUTIA	5
----------------------------	----------

Hay una correcta descripción de la gestión de la carga de trabajo.

La gestión de los recursos y capacidad se articula mediante un modelo de gestión de la demanda y un modelo de gestión de la capacidad.

Hay una gestión de la carga de trabajo que la consigue mediante un modelo de la gestión de la demanda. Modelo flexible y dinámico, diseñado para adaptarse de manera óptima a la demanda y tipologías de las actuaciones. Permitirá la modificación y escalabilidad del dimensionamiento de recursos en función de la evolución de los requerimientos.

Se basa en:

- Recursos con dedicación y perfil definidos. Perfiles definidos y dedicación fija. Asegura la estabilidad operativa y la disponibilidad de las funciones críticas. Permite una gestión predecible de la carga de trabajo.
- Solicitudes de demanda. Actividades que no requieren un equipo fijo, sino que se activa bajo demanda. Permite una asignación flexible de recursos en función de la carga de trabajo.
- Servicios gestionados. Demanda no planificada. Surge del uso del servicio por parte de los usuarios finales.

El éxito se basa en el análisis predictivo y la anticipación de la demanda mediante analítica avanzada, machine learning y monitorización en tiempo real. Esto se obtiene mediante el uso de Tableau, JIRA SM y Flexible IT.

Realiza una primera asignación de recursos en cada consejería y sede.

Puntuación: 2.5

El aseguramiento de la disponibilidad de recursos donde sea necesario con una viabilidad suficiente lo consigue mediante un modelo de gestión de la capacidad. Se basa en:

- Diseño de un plan para la incorporación de recursos.
- Disminución de la rotación de personal, retención del talento.
- Promoción de la seguridad y salud de los trabajadores.
- Implantación de una política de incentivos basada en indicadores.
- Implantación de un programa de capacitación.
- Periodos de solapes para formación entre los recursos entrantes y salientes.
- Implantar un proceso de desbordamiento de la actividad.
- Dotación de un centro de continuidad del servicio.

Puntuación: 2.5

SCC	2.5
------------	------------

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 40/79	



Hay una correcta descripción de la gestión de la carga de trabajo con matices que la consigue mediante:

- Monitorización Continua: Utilización de herramientas de monitorización para supervisar la distribución de tareas entre los técnicos.
- Asignación Dinámica de Tareas: Ajuste dinámico de la asignación de tareas basado en la carga actual y la disponibilidad de los técnicos.
- Reuniones de Coordinación: Reuniones periódicas para revisar el estado de las tareas y redistribuir la carga de trabajo si es necesario.
- Indicadores de Rendimiento: Establecimiento de KPIs para medir la eficiencia y detectar posibles desequilibrios en la carga de trabajo.

Puntuación: 1

El aseguramiento de la disponibilidad de recursos donde sea necesario con viabilidad insuficiente lo consigue mediante un plan integral que abarca tanto la incorporación del equipo como la planificación de los recursos necesarios para el servicio:

- Incorporación del equipo, se prioriza la contratación inicial de personal experimentado para agilizar la transferencia de conocimiento al resto del equipo. Se asignarán roles específicos al personal y se adaptará un plan de transferencia de conocimiento según la experiencia de los nuevos integrantes y las necesidades de cada área. La incorporación se realizará según los plazos definidos por la ADA.
- Respecto a la planificación de recursos, esta se desarrollará principalmente en la fase inicial del contrato (hasta el 5 de enero de 2026), determinando los recursos necesarios según las indicaciones de la ADA. Posteriormente, la distribución de recursos por sede se ajustará en colaboración con la ADA y SCC, considerando la carga de trabajo. Adicionalmente, el plan incluye la gestión de inventario, la formación continua del personal y la implementación de planes de contingencia para asegurar la disponibilidad de recursos.

Puntuación: 1.5

Recursos y/o herramientas concretas puestos a disposición del proyecto necesarias para la ejecución de la solución técnica propuesta.

Puntuación máxima: 5 puntos.


En este subcriterio se aplica el siguiente rango de puntuación:

No aporta herramientas para la gestión del servicio 0 puntos	No aporta ninguna herramienta para la gestión del servicio.
Aporta herramientas para la gestión del servicio sin cubrir todas las áreas Entre más 0 y hasta 3 puntos	Aporta herramientas pero no para todas las áreas del servicio a prestar.
Aporta herramientas para la gestión integral del servicio	Aporta herramientas para cubrir el servicio de forma integral.

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	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	
	RAQUEL REINOSO LOBATO	
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE	
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO	
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ	
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 41/79

Entre más 3 y hasta 5 puntos

GPIC	3
<p>Las herramientas puestas a disposición del proyecto son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gobernanza: Flexible • Técnicos: todas las herramientas de tiques utilizadas actualmente. NAOS como herramienta para la consolidación y Flexible para la gestión remota. • Apoyo: Blancco, Moodle y Visual Studio Code. • Herramientas transversales: Office 365, Copilot, BookStack. <p>Aporta herramientas para la gestión del servicio sin cubrir todas las áreas: aporta herramientas de gestión del servicio, pero no para todas sedes, soporte remoto, monitorización, gestión y automatización de dispositivos. No aporta herramienta de cuadro de mandos.</p>	
OESIA	5
<p>Las herramientas puestas a disposición del proyecto son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herramienta ITSM EasyVista. Incluye CMDB. Los tiques se redirigen desde EasyVista a las herramientas actuales para los grupos resolutores que no forman parte de este servicio. El compromiso es que a falta de 6 meses para la finalización del contrato estén todas las sedes migradas a la nueva herramienta. • ISL Online para gestión remota. • OKM para gestión del conocimiento: ofrece funcionalidades avanzadas de manejo y tratamiento de todo tipo de documentación corporativa, independientemente del formato origen de la información y la localización de los orígenes de datos que conforman la base de conocimiento. • PowerBI para elaboración de informes y cuadro de mandos. • Flexible para monitorización y gestión de equipos: ofrece una visión global de la infraestructura y el uso de aplicativos en el puesto de trabajo, en tiempo real. <p>Aporta herramientas para la gestión integral del servicio: aporta herramientas de gestión del servicio, soporte remoto, monitorización, gestión y automatización de dispositivos, cuadro de mandos, así como herramientas de interacción con los usuarios. Hace una descripción muy completa de todas las herramientas.</p>	
PLEXUS	3
<p>Los recursos técnicos y materiales puestas a disposición del proyecto son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CAU central de Plexus durante la fase de estabilización y servicios de guardia. Atenderá las llamadas de los usuarios, registrará y categorizará los tiques y escalará a nivel 1. • Se ofrece un equipo de técnicos de reserva para cubrir bajas imprevistas. • Se pone a disposición del proyecto un vehículo para traslado de equipamiento. • Se ofrece una oficina técnica de transformación compuesta por técnicos especializados en diversas áreas. <p>Las herramientas puestas a disposición del proyecto son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GLPI como herramienta principal de gestión de incidencias. • OCS Inventory para gestión, auditoría e inventario de activos. • Zabbix como herramienta de monitorización. 	

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 42/79	



<ul style="list-style-type: none"> • ToDoList para organización de tareas. • Una aplicación de gestión de inventario ya integrada en GLPI. • Una herramienta de generación de actas de trabajo. • Microsoft Teams para comunicación y colaboración del equipo. • Otras herramientas para integración de soluciones de IA y automatización de procesos como Robot Framework y Chatbot. <p>Aporta herramientas para la gestión del servicio sin cubrir todas las áreas: aporta herramientas gestión del servicio y soporte remoto. No aporta herramienta de monitorización, gestión y automatización de dispositivos y cuadro de mandos.</p>	5
<p>AYESA</p> <p>Los recursos técnicos y materiales puestos a disposición del proyecto son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un CAU mientras se conforma el CAU unificado. <p>Las herramientas puestas a disposición del proyecto son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuadro de mandos global Tableau. • Sistema de encuestas de satisfacción NPS. • Códigos QR para implantación de encuestas proactivas. • GLPI como herramienta ITSM global para unificar la gestión de tiques. • Control remoto de equipos con ISL. • Flexxible para eficientar la gestión del puesto de trabajo. • Wiki: Motor de búsqueda ágil sobre las distintas bases de conocimiento. • Plataforma de formación Ágora, aula virtual y formateca. • Los técnicos contarán con la suite M365 – E3. <p>Aporta herramientas para la gestión integral del servicio: aporta herramientas de gestión del servicio, soporte remoto, monitorización, gestión y automatización de dispositivos, así como cuadro de mandos.</p>	3
<p>SOLTEL</p> <p>Las herramientas puestas a disposición del proyecto son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La empresa propone mantener las 8 herramientas ITSM actuales, hasta la implantación del ITSM unificado aportado por la ADA. • Tableau para diseñar un cuadro de mandos. • LimeSurvey para realizar encuestas de satisfacción. • Agente IA para auditorías internas. • OCS Inventory para gestión de inventario y distribución de software. • Zabbix para monitorización de la infraestructura de soporte. • ISL Online para acceso remoto. • Centralita virtual para atención centralizada de todas las llamadas, que se derivan a los técnicos. <p>Aporta herramientas para la gestión del servicio sin cubrir todas las áreas: aporta herramientas de soporte remoto y cuadro de mandos. No aporta herramienta de gestión del servicio, monitorización, gestión y automatización de dispositivos.</p>	5
<p>TELEFÓNICA</p> <p>Las herramientas puestas a disposición del proyecto son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Talk-desk: Contact Center en la nube con IA destinado a servicios de autogestión. Se pueden ver demos en su web. 	5

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	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 43/79	



- Remedy Hélix (BMC Hélix ITSM): herramienta ITSM en modo SaaS con certificación Itil 4. Capacidades de autorresolución para el usuario. Abrir una sesión de chat con un operador. Todas las herramientas ADA de nivel 0 se pueden integrar aquí. Banners de notificación.
- Base de Conocimientos de BMC: Con FAQs, videotutoriales.
- WorkForce Management: Integrada con BMC Hélix. Automatización de la gestión cuadrantes para gestionar la capacidad. Aplicación móvil para técnicos.
- Tanium: Gestión desktop y monitorización de experiencia de usuario, modalidad SaaS, centralizado en Smart Workplace:
 - Descubrimiento de activos e inventario
 - Gestión de parches
 - Gestión de Software
 - Gestión Remota
 - Gestión del rendimiento de los equipos
 - Monitorización de la experiencia de usuario
 - Ofrece API para integración
- Power BI: Reporting publicado en Remedy mostrando información en tiempo real.
- Software de automatización no comercial (BluePrism, AutomationAnywhere, UIPath, etc.) apoyado en Python, PowerShell y Azure con técnicas API, web Scrapping y UI.

Aporta herramientas para la gestión integral del servicio: aporta herramientas de gestión del servicio, soporte remoto, monitorización, gestión y automatización de dispositivos, así como cuadro de mandos.

UTE IAAS365 iConsulting365 3

Las herramientas puestas a disposición del proyecto son las siguientes:

- Flexible IT.
 - Alojada en cloud público.
 - Parque de dispositivos en tiempo real desde consola. Inventario hardware y software.
 - Automatización del soporte.
 - Auto-remediación de incidencias.
 - Gestión de hardware y software.
 - Despliegue de parches.
 - Asistencia remota.
- Microsoft Office 365 – MS Project: para la gestión de proyectos.
- Microsoft Office 365 – OneDrive, Sharepoint y Teams: para gestión documental. 5 licencias externas para personal ADA.
- Redmine, para la gestión de incidencias y seguimiento de tareas.
- Pentaho, para la visualización y monitoreo de KPIs.
- Zabbix, para la monitorización en tiempo real del rendimiento del servicio.
- Prometheus para la recolección de métricas de infraestructura y aplicación.
- Ansible, para la automatización de despliegues y configuraciones.
- Node-Red, para la automatización de flujos de trabajo.
- Metabase, para la generación de reportes y análisis de datos.

Aporta herramientas para la gestión del servicio sin cubrir todas las áreas: no ofrecen una herramienta global para la gestión del servicio. Proponen el uso de los actuales ITSM mientras ADA implanta una herramienta única.

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	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 44/79	



Aporta herramientas de soporte remoto, monitorización, gestión y automatización de dispositivos, así como cuadro de mandos.	
ATOS	3
<p>Las herramientas puestas a disposición del proyecto son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema centralizado de atención telefónica 24x7. • Sistema centralizado de gestión del conocimiento basado en SharePoint y PowerBI. • Gestión de parches y updates con Flexible. • Distribución de software con Flexible. • Gestión de proyectos con Microsoft Planner. • Automatizaciones con Flexible. • Integración entre Power BI y GLPI para la gestión de tiques. <p>Aporta herramientas para la gestión del servicio sin cubrir todas las áreas: no ofrecen una herramienta global para la gestión del servicio. Proponen el uso de los actuales ITSM. Tampoco aporta herramienta de monitorización.</p> <p>Aporta herramientas de soporte remoto, gestión y automatización de dispositivos, así como cuadro de mandos.</p>	
ALTEN	0
No aporta herramientas para la gestión del servicio.	
INETUM	4
<p>Las herramientas puestas a disposición del proyecto son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aroh@: <ul style="list-style-type: none"> ○ Cuadro de mando y Portal de Servicio. ○ Seguimiento: supervisión y gestión de los tiques del servicio y recopilación de información sobre incidentes, problemas y solicitudes de las incidencias. ○ Gestión de las llamadas telefónicas; monitorización, análisis y optimización de las llamadas telefónicas. ○ Gestión de Acuerdos de Nivel de Servicio, riesgos y calidad. ○ Gestión de inventario: visualización del parque de dispositivos, licencias y aplicaciones, y análisis de los datos existentes en la CMDB. • Flexible: <ul style="list-style-type: none"> ○ Visualización del parque de dispositivos, licencias y aplicaciones. ○ Gestión de inventario (integrado con Aroh@). ○ Despliegue de software y parcheado. ○ Gestión remota de dispositivos. ○ Automatizaciones. ○ Seguridad. ○ Gestión de la experiencia de usuario (DEX). <p>Aporta herramientas para la gestión integral del servicio pero aporta una herramienta de gestión del servicio no bidireccional.</p> <p>Aporta herramientas de soporte remoto, gestión y automatización de dispositivos, así como cuadro de mandos.</p>	
DXC	5
<p>Las herramientas puestas a disposición del proyecto son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amazon Connect: sistema de telefonía en la nube. Se integra con la herramienta ITSM ServiceNow. • DXC User Assistant: asistente para resolver incidencias de forma autónoma. • OneDesk: asistente virtual con IA generativa para uso de los técnicos a los que ofrece recomendaciones. 	

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 45/79	



<ul style="list-style-type: none"> • FlexxClient: automatiza tareas mejorando la experiencia de usuario. • ServiceNow integrado con las herramientas de soporte actuales, incorpora una CMDB y un portal de conocimiento. • CheckMK: monitoriza la infraestructura AD, DNS, DHCP, etc. y se integrará con ServiceNow para que las alertas se conviertan en tiques. • Meta: para análisis y clasificación de los tiques basado en inteligencia artificial y aprendizaje automático. • Microsoft Office 365 para los técnicos con Teams como plataforma principal. • Power BI: desarrollo de cuadros de mando. • GitHub Copilot: herramienta para creación de scripts y automatización de procesos. <p>Aporta herramientas para la gestión integral del servicio: aporta herramientas de gestión del servicio, soporte remoto, monitorización, gestión y automatización de dispositivos, así como cuadro de mandos.</p>	
UTE FUJITSU-SOLUTIA	5
<p>Los recursos materiales puestos a disposición del proyecto son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro de soporte y contingencias. • Centralita telefónica Cloud. • Centro logístico para almacenar equipos. • Medios de equipo de soporte remoto. • Herramientas de técnico de campo. <p>Las herramientas puestas a disposición del proyecto son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • JIRA Service Management para la gestión de la actividad. Integración de las herramientas ITSM actuales con JIRA SM a través de un Hub de Integración. Aporta 50 licencias de agente. • Tableau. Cuadro de Mando. • Flexxible IT. Administración centralizada y soporte avanzado del PTD. • Ansible. Herramienta de automatización para los sistemas de infraestructura de PTD. • ISL Online de la ADA. Herramienta de acceso remoto. • Grafana. Herramienta de monitorización de infraestructura. • PaperCut MF. Gestión de impresión. • Clonezilla. Sistema de generación de imágenes y maquetas. <p>Aporta herramientas para la gestión integral del servicio: aporta herramientas de gestión del servicio, soporte remoto, monitorización, gestión y automatización de dispositivos, así como cuadro de mandos.</p>	
SCC	3
<p>Las herramientas puestas a disposición del proyecto son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Office 365. • ServiceNow • Business Control <p>Aporta herramientas para la gestión del servicio sin cubrir todas las áreas: aporta herramienta de gestión del servicio. No aporta herramientas de soporte remoto, monitorización, gestión y automatización de dispositivos y cuadro de mandos.</p>	

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 46/79	

5 PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

La puntuación total de este criterio es de 5 puntos y no debe exceder de 10 páginas incluyendo un resumen ejecutivo de 2 páginas. Se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

REPASAR

Procedimientos de control y seguimiento


Descripción: Se valorará el desarrollo de los procedimientos necesarios para la realización del control y seguimiento del servicio. El control de servicio no debe centrarse solo en el cumplimiento de los ANS, debe incluir auditorías internas del desempeño del equipo de trabajo de tal forma que se asegure que las tareas se realizan siguiendo los procedimientos de trabajo.

Puntuación máxima: 2.5

Este subcriterio se ha valorado según el siguiente criterio:

No hay procedimientos de control y seguimiento del servicio 0 puntos	No hay procedimientos para el control y seguimiento del servicio.
No hay una correcta descripción de los procedimientos de control y seguimiento del servicio Entre más 0 y hasta 1 punto	Hay procedimientos para el control y seguimiento del servicio pero no abarcan todo lo necesario para una realización de dicho control y seguimiento: no se centra en el cumplimiento de ANS y de auditorías internas del desempeño del equipo de trabajo y/o no da cobertura a todos los organismos y/o no indica como se va implementar.
Hay una correcta descripción de los procedimientos de control y seguimiento del servicio Entre más 1 y hasta 2.5 puntos	Hay procedimientos para el control y seguimiento del servicio. Dicho control no debe centrarse solo en el cumplimiento de los ANS, debe incluir auditorías internas del desempeño del equipo de trabajo de tal forma que se asegure que las tareas se realizan siguiendo los procedimientos de trabajo. La practicidad de los procedimientos es un factor clave, restando valor a los enfoques teóricos.

GPIC	1
<p>No hay una correcta descripción de los procedimientos de control y seguimiento del servicio. Se apoya en un modelo integral de control y seguimiento. No sólo se centra en el cumplimiento de los ANS sino que también incluye auditorías internas del desempeño del equipo de trabajo, pero sólo para los organismos que tienen como herramienta ITSM NAOS.</p> <p>Para el control y seguimiento del servicio se apoya en cuatro dimensiones: Global, documentación, control de los ANS y productividad del equipo técnico. No sólo se centra en el cumplimiento de los ANS sino que también incluye procesos internos de análisis del desempeño del equipo de trabajo.</p>	

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 47/79	



<p>Las cuatro dimensiones en las que se basa el modelo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dimensión global en la que mediante Flexible y NAOS o la alternativa propuesta por la ADA se controla el estado de los equipos y los tiques creados. No se aporta propuesta de aplicación de este modelo en los organismos que no disponen de NAOS como herramienta ITSM. • Creación de un sistema global de consolidación de la documentación. • Monitorización del estado de cumplimiento de ANS y ONS mediante un cuadro de mandos. • Análisis y valoración de la productividad y eficiencia de los recursos técnicos mediante encuestas de satisfacción, informes ANS y generación de documentación. 	
OESIA	2
<p>Hay una correcta descripción de los procedimientos de control y seguimiento del servicio. Se apoya en un modelo de relación. No sólo se centra en el cumplimiento de los ANS sino que también incluye evaluación del desempeño del equipo de trabajo, pero a nivel teórico.</p> <p>Este modelo se basa en la siguiente estructura de comités de seguimiento del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel Estratégico: Comité de dirección semestral. Elaboración del informe de dirección. • Nivel táctico: Comité de seguimiento mensual. Informe de seguimiento mensual, que incluirá: Datos generales, informe de ANS del servicio, plan de transformación y plan de mejora. • Nivel operativo: Comité operativo e informe de seguimiento semanal, y reuniones e informes diarios. <p>Se elaborará un informe de control y seguimiento de la calidad del servicio con los indicadores ANS definidos, revisión de indicadores y análisis de la percepción del servicio.</p> <p>Se realizarán dos evaluaciones del desempeño que incidirán en lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación individual: Revisión de rendimiento, áreas de mejora, necesidades formativas y retos personales. • Evaluación del equipo: Revisión del desempeño global, riesgos y conflictos, áreas de potenciación y mejora de la sinergia del grupo. 	
PLEXUS	2
<p>Hay una correcta descripción de los procedimientos de control y seguimiento del servicio. Se apoya en una metodología enfocada en la gestión de procedimientos, relaciones y ciclos de mejora continua. No sólo se centra en el cumplimiento de los ANS, sino que también incluye auditorías internas del desempeño del equipo de trabajo, pero a nivel teórico.</p> <p>Esta metodología se basa en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modelo de relación materializado en cinco comités: Dirección, operación, innovación, seguimiento e implantación y devolución. • Modelo de gestión de la demanda: Define objetivos y acciones. • Gestión de indicadores y reporting: Define los informes que se elaborarán y su periodicidad, que incluirán: Gestión global del servicio, tiques tratados y registrados, actividad telefónica, cumplimiento de ANS, grado de documentación en BBDD conocimiento, seguimiento de riesgos, control de calidad y satisfacción de usuarios • Gestión de la calidad y mejora continua: Incluye planificación de auditorías. • Gestión de riesgos y contingencias. 	

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 48/79	



<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de preventivos. • Evaluación del rendimiento a través de auditorías internas semestrales. 		
<table border="1"> <tr> <td>AYESA</td> <td>2.5</td> </tr> </table> <p>Hay una correcta y muy completa descripción de los procedimientos de control y seguimiento del servicio. Se apoya en un plan operativo de calidad y unos mecanismos de control, supervisión y seguimiento. No sólo se centra en el cumplimiento de los ANS sino que también incluye auditorías internas del desempeño del equipo de trabajo a nivel práctico.</p> <p>Este modelo se basa en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión del cumplimiento de los KPI del servicio de forma global e individualizada por organismo. • Auditorías de llamadas, tickets evaluando factores como la empatía con el usuario y le actitud positiva para resolver el problema. • Reuniones operativas internas periódicas de seguimiento, diarias y semanales. • Procesos de recopilación de feedback del usuario mediante encuestas NPS y código QR. • Elaboración de un cuadro de mando del servicio, de manera global y para cada organismo sobre Tableau. • Disposición de un Consultor de Calidad responsable del cumplimiento del plan operativo y apoyo transversal al jefe de proyecto. • Instalación de "corners IT". • Revisiones de calidad, denominadas "revisiones Q". <p>La evaluación del desempeño se desarrolla por medio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auditorías de llamadas, tickets y documentación. Proceso interno por medio del que se revisan las llamadas atendidas por los técnicos (empatía, actitud positiva), la gestión de los tickets (capacidad y conocimientos técnicos) y la documentación generada (documentación correcta), para comprobar un correcto servicio y detectar puntos de mejora. • Reuniones internas de seguimiento. • Evaluaciones mensuales de rendimiento (Performance Evaluation Program) con cada técnico del servicio. Se establecerá una herramienta análoga para los coordinadores. 	AYESA	2.5
AYESA	2.5	
<table border="1"> <tr> <td>SOLTEL</td> <td>2</td> </tr> </table> <p>Hay una correcta descripción de los procedimientos de control y seguimiento del servicio. Se apoya en un modelo que no sólo se centra en el cumplimiento de los ANS sino que también incluye auditorías internas del desempeño del equipo de trabajo a nivel teórico.</p> <p>La empresa ofrece una mejora de los ANS propuestos en el basado. Por ejemplo, ofrecen un ANS del 95% para el indicador ANS-GS 1.1, en lugar del 90% indicado en pliego. Proponen, también, métricas adicionales a las requeridas en el basado.</p> <p>Los ANS se revisarán periódicamente en los comités de seguimiento, de forma mensual. La revisión global se hará sobre "un informe mensual y un cuadro de mando basado en Tableau sobre las herramientas ITSM de los diversos organismos".</p> <p>Plantean un protocolo en el caso de que sea necesaria la modificación del ANS debido a variaciones en el servicio (inclusión de nuevos servicios, eliminación...).</p>	SOLTEL	2
SOLTEL	2	

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 49/79	



<p>Definen un modelo de seguimiento del contrato fundamentado en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comités interbasados: reuniones de las adjudicatarias de los distintos basados, con el liderazgo de ADA, en las que se hará un seguimiento del servicio de soporte global. • Comité de dirección, para el gobierno del proyecto. • Comité táctico de seguimiento • Comité operativo <p>Especifican los siguientes informes y su periodicidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de peticiones: Semanal. • Informe de atención telefónica del Grupo de Resolución (Nivel 2 ofertado por SOLTEL): Mensual. • Informes de Escalado: Mensual. • Informe de Estado de la Base de Datos de Conocimiento: Mensual. • Informe de Estado del Mantenimiento Preventivo: Mensual. • Informe de Estado de Renovación de Equipos: Semanal. • Informe de Asesoramiento Tecnológico: Semestral. • Informe de Evolución del Servicio: Semestral. <p>El desempeño del equipo de trabajo se evaluará mediante auditorías internas, que incorporarán los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muestreo de actividades y tickets. • Observación directa y evaluación de los técnicos. • Entrevistas y cuestionarios internos. • Indicadores de evaluación del desempeño. <p>Los resultados de las auditorías se incorporarán a un informe de resultados y un plan de mejora.</p> <p>Se muestra una lista de auditorías y la periodicidad con la que se desarrollarán.</p>	2.5
<p>TELEFÓNICA</p> <p>Hay una correcta y muy completa descripción de los procedimientos de control y seguimiento del servicio. Se apoya en un modelo que no sólo se centra en el cumplimiento de los ANS, sino que también incluye auditorías internas del desempeño del equipo de trabajo a nivel práctico.</p> <p>Se garantiza el cumplimiento de los ANS gracias a la estructura de seguimiento y gobierno del proyecto, basada en distintos comités: comité de dirección, de nivel táctico, de mejora continua, operativo y de problemas y riesgos. A esos comités llegarán los diferentes informes relacionados con los ANS, y cada uno según su ámbito tomará las medidas correctoras oportunas.</p> <p>Esos informes mostrarán los KPI del proyecto y consolidarán toda la información necesaria para comprobar el cumplimiento de los ANS. Los informes se alimentarán de los datos de los ITSM de los organismos hasta que se unifique el ITSM único.</p> <p>El informe mostrará, entre otros, los siguientes KPI: cantidad de tickets abiertos, cantidad de tickets resueltos dentro de SLA (expresado en % respecto al total), % de tickets resueltos en primer contacto, cantidad de llamadas no atendidas.</p> <p>Se describen acciones específicas para la evaluación de la experiencia de usuario.</p>	

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 50/79	



Se realizan auditorías para revisar las tareas de los técnicos mediante procedimientos como entrevistas a los técnicos, test de conocimientos y observación directa.	
UTE IAAS365 iConsulting365	2
<p>Hay una correcta descripción de los procedimientos de control y seguimiento del servicio. Se apoya en un modelo que no sólo se centra en el cumplimiento de los ANS, sino que también incluye auditorías internas del desempeño del equipo de trabajo a nivel teórico.</p> <p>Para el control y seguimiento del proyecto la licitadora se basa en indicadores de rendimiento (KPIs), auditorías internas y en la automatización del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> Indicadores. Seguimiento de parámetros habituales como tiempo medio de resolución de incidencias, porcentaje de incidencias reabiertas, tickets por técnico, etc. Auditorías internas. Se garantizará la calidad del servicio gracias a auditorías internas que incluirán la revisión mensual del cumplimiento de los procedimientos implantados en el proyecto, la evaluación documental de los tickets registrados, evaluación de tiempos de resolución... <p>La calidad del servicio se garantizará mediante la adopción de normativas y metodologías como ISO/IEC 20000-1, ITIL y Lean IT.</p> <p>Se propone también implantar un proceso de gestión de riesgos, que tiene como objetivo identificar, evaluar y mitigar los riesgos potenciales que puedan afectar al servicio: indisponibilidad de técnicos de soporte, retrasos en la resolución de incidencias, detección de amenazas de seguridad y otras.</p> <p>Proponen implantar un sistema de información para el control del servicio basado en Tableau como frontend para la consulta de información y GLPI como backend de soporte.</p> <p>La evaluación del desempeño del equipo se llevará a cabo de manera periódica, y estará basada en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Análisis continuo del trabajo técnico mediante auditorías internas. Evaluación del desempeño basado en métricas de productividad y calidad. Planes de formación y actualización para el equipo técnico. 	
ATOS	1
<p>No hay una correcta descripción de los procedimientos de control y seguimiento del servicio. Se apoya en un modelo que sólo se centra en el cumplimiento de los ANS a través de comités, pero no incluye auditorías internas del desempeño del equipo de trabajo.</p> <p>Garantizan el cumplimiento de los ANS conformando una estructura de comités para gestión del proyecto a tres niveles: estratégico, táctico y operativo. Los comités se reunirán con una frecuencia predefinida, aunque adaptable a otros requerimientos, y tienen como misión, además del gobierno y desarrollo del proyecto, la revisión de ANS y la toma de medidas correctivas si es el caso.</p>	
ALTEN	2.5
<p>Hay una correcta y muy completa descripción de los procedimientos de control y seguimiento del servicio. Se apoya en un sistema integral. No sólo se centra en el cumplimiento de los ANS sino que también incluye auditorías internas del desempeño del equipo de trabajo a nivel práctico.</p>	

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	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 51/79	



El modelo se basa en:	
<ul style="list-style-type: none"> Modelo de relación y control en tres niveles: nivel estratégico (supervisión contractual), nivel táctico (revisión de planes de acción y calidad) y nivel operativo (gestión diaria de incidencias y peticiones). Para ello se establecen tres comités: operativo, táctico y estratégico. Modelo de auditorías internas en tres niveles: básico (semanal), medio (mensual) y avanzado (trimestral). Supervisión presencial en sedes. Evaluaciones prácticas sobre los técnicos. Auditorías periódicas de la base de conocimiento. Automatización de control. Sistema de monitorización integrado con Naos y con Tableau o Grafana. Proporciona: alertas inteligentes, verificación automatizada de cumplimiento de procedimientos, dashboard dinámico en tiempo real, informes automatizados, supervisión del servicio de guardia 24x7, monitorización de la experiencia de usuario. Sistema integral para garantizar la calidad de la documentación y transferencia de conocimiento. 	
INETUM	1
<p>No hay una correcta descripción de los procedimientos de control y seguimiento del servicio. Se apoya en Aroh@. Sólo se centra en el cumplimiento de los ANS y no incluye auditorías internas del desempeño del equipo de trabajo.</p> <p>Realiza el control y seguimiento a través de una solución de gobierno, Aorh@, que proporciona un cuadro de mandos con diferentes medidas del servicio: indicadores de facturación, indicadores de ANS, indicadores de calidad, indicadores del equipo,</p> <p>Para acceder a toda esta información proporciona un Portal de Servicio.</p> <p>Las medidas de control y seguimiento se basan en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Observabilidad del servicio. Informes de seguimiento. Medición de la calidad del servicio. Gestión de riesgos. <p>El modelo de seguimiento del servicio se basa en 3 comités:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comité Estratégico. Comité Táctico. Comité Operativo. 	
DXC	2.5
<p>Hay una correcta y muy completa descripción de los procedimientos de control y seguimiento del servicio. Se apoya en un modelo integral de control y seguimiento. No sólo se centra en el cumplimiento de los ANS sino que también incluye auditorías internas del desempeño del equipo de trabajo a nivel práctico.</p> <p>Este modelo se basa en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Monitorización continua y control integral: monitorización sobre varias capas del servicio como el rendimiento del equipo técnico y auditorías de desempeño, calidad del soporte telefónico, carga de trabajo e incidencias, estado del servicio e infraestructura y actualización y obsolescencia de los equipos. Sistemas de reporting y cuadro de mandos inteligentes: cuadro de mandos en Power BI que muestra la volumetría del servicio, ANS, indicadores adicionales a los 	

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	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 52/79	



<p>exigidos en el pliego tanto del servicio en su globalidad como para las diferentes sedes/organismos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Auditorías y mecanismo de control de calidad: desarrollo de un plan de auditoría del servicio que incluye: cmdb, procedimiento operativos y procedimientos de seguridad. - Encuestas y análisis de satisfacción del usuario. 	
UTE FUJITSU-SOLUTIA	2.5
<p>Hay correcta y muy completa descripción de los procedimientos de control y seguimiento del servicio. Se apoya en un modelo integral de control y seguimiento. No sólo se centra en el cumplimiento de los ANS sino que también incluye auditorías internas del desempeño del equipo de trabajo a nivel práctico.</p> <p>Para el control y seguimiento del servicio se apoya en dos pilares fundamentales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de las mejores prácticas del marco ITIL y del sistema de gestión de servicios conforme a la norma ISO/IEC 20000-1. • Implantación de un sistema riguroso de indicadores de seguimiento y control. <p>Para el cumplimiento de los ANS implementará un sistema integral de monitorización, control y trazabilidad de los ANS definidos en el contrato.</p> <p>Respecto a las auditorías internas del desempeño del equipo de trabajo se realiza una trimestral que contiene la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de desempeño técnico colectivo del equipo de trabajo, con el objetivo de asegurar que la ejecución de las tareas se realiza de forma coordinada, conforme a los procedimientos establecidos, y bajo los estándares de calidad técnica definidos en el servicio. • Análisis de desempeño técnico individual del equipo, cuyo objetivo es asegurar que las actuaciones individuales se ejecutan conforme a los procedimientos definidos, con disciplina técnica y calidad documental. 	
SCC	1
<p>No hay una correcta descripción de los procedimientos de control y seguimiento del servicio. Se apoya en un modelo integral de control y seguimiento. No sólo se centra en el cumplimiento de los ANS sino que también incluye auditorías internas del desempeño del equipo de trabajo. Pero no indica cómo lo va a realizar.</p> <p>Para el control y seguimiento del servicio se apoya en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión del SLA (Service Level Agreement / Acuerdos de Nivel de Servicio). • Desarrollar los requerimientos, escribir y mantener los SLA. • Informes periódicos sobre la consecución de los objetivos de nivel de servicio acordados. • Desarrollar y documentar estándares de nivel de servicio en las áreas contratadas que no dispongan de ellos. 	

Automatización del control y seguimiento

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 53/79	



Descripción: Se valorará que el adjudicatario especifique e implemente la realización automática este control y seguimiento del servicio, sin que ello represente coste alguno para la ADA.

Puntuación máxima: 2.5

Este subcriterio se ha valorado según el siguiente criterio:

No hay automatización del control y seguimiento del servicio 0 puntos	No hay automatización del control y seguimiento.
No hay una correcta descripción de la automatización del control y seguimiento del servicio Entre más 0 y hasta 1 punto	Hay automatización del control seguimiento, pero no abarca todo el servicio. Hay automatización del control y seguimiento, pero no detalla como realizar su implementación. Hay automatización del control y seguimiento representando coste para la ADA.
Hay una correcta descripción de la automatización del control y seguimiento del servicio Entre más 1 y hasta 2.5 puntos	Hay automatización del control y seguimiento sin que represente coste para la ADA.

GPIC	1
No hay una correcta descripción de la automatización del control y seguimiento. Se basa en el uso de Flexible que tiene un módulo para creación de cuadros de mando. Uso de herramientas de IA como Copilot para búsquedas en la documentación y automatización de respuesta de preguntas frecuentes o el uso de la herramienta BookStack ambas incorporan IA para automatización. Disponen de un algoritmo para reclutar al personal. En ningún momento explica cómo va a automatizar la obtención de los ANS. Sólo aporta solución para los organismos que tienen como herramienta ITSM Naos.	
OESIA	2
Hay una correcta descripción de la automatización del control y seguimiento. Se basa en el uso de PowerBI, en primer lugar, para consolidar la información de las distintas herramientas ITSM y una vez evolucionado el servicio a EasyVista se utilizarán las herramientas que este software proporciona. Explica la herramienta EasyVista y el procedimiento a nivel teórico.	
PLEXUS	2
Hay una correcta descripción de la automatización del control y seguimiento. Se basa en el uso de Apache Superset como cuadro de mandos para la gestión del servicio. Este software permite automatizar tareas como el envío de alertas, la extracción de datos de GLPI y la generación de informes. Se plantea también la gestión automatizada de encuestas de satisfacción mediante la herramienta LimeSurvey. Se propone la integración de la herramienta con GLPI para que tras la resolución de un tique se envíe automáticamente una encuesta.	

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	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 54/79	



<p>Se propone la automatización de acciones basadas en las respuestas de las encuestas de modo que, si un usuario califica la experiencia como insatisfactoria, el sistema de RPA activaría automáticamente la apertura de un ticket de seguimiento para que la jefatura del proyecto pueda analizar y resolver el problema. La empresa presenta una propuesta completa y detallada de soluciones para automatizar el control y el seguimiento del servicio.</p>	
AYESA	2
<p>Hay una correcta descripción de la automatización del control y seguimiento. Se basa en el uso GLPI para la automatización del control y el seguimiento del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sustitución de hojas Excel por dashboards dinámicos con informes automáticos y periódicos de cumplimiento de ANS. • Alertas automáticas para detectar desviaciones o sobrecarga de trabajo. • Integración automática de los datos del servicio en Tableau. <p>Definen, además, una oficina técnica de automatización (OTA) que apoyará a los gestores y responsables del servicio en la automatización de procesos identificación de posibles nuevos automatismos como para el análisis de impacto de su puesta en marcha y posterior mantenimiento. El objetivo es automatizar procesos repetitivos y detectar necesidades de nuevos automatismos.</p>	
SOLTEL	1
<p>No hay una correcta descripción de la automatización del control y seguimiento. Hace uso de los siguientes automatismos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unificación de los datos de los ITSM de los organismos en un cuadro de mandos único. • Cada mañana se enviará un correo a las personas que se decida con información gráfica sobre alertas, desviaciones y volúmenes. • Alertas y notificaciones en tiempo real. • Encuestas de satisfacción automatizadas, integradas con cada ITSM. Se especifica el método de conexión con los ITSM y una planificación temporal estimada para esta integración. • En caso de valoración negativa en una encuesta, creación automática de un ticket interno de revisión. <p>Encontramos que no disponer de una herramienta ITSM única perjudica el automatismo de envío de encuestas, y también el análisis conjunto de los resultados.</p>	
TELEFÓNICA	1
<p>No hay una correcta descripción de la automatización del control y seguimiento. Se basa en el uso de la herramienta Monday por parte del equipo de proyecto. Esta herramienta permite gestionar proyectos, se integra con Drive o Teams, y ofrece la posibilidad de automatizar tareas repetitivas.</p> <p>No se especifica qué aspectos concretos del control y seguimiento pueden ser susceptibles de automatización.</p>	
UTE IAAS365 iConsulting365	1
<p>No hay una correcta descripción de la automatización del control y seguimiento. Se basa en recopilar y analizar datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Extracción automática de datos desde las herramientas de ticketing. • Generación de cuadros de mando. • Alertas de incumplimiento de ANS. • Informes semanales y mensuales detallados. 	

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 55/79	



<ul style="list-style-type: none"> Envío de reportes en PDF y Excel. Comparativas de evolución del servicio. <p>La automatización se alcanzará en el mes 9.</p> <p>No detallan que necesitarán para la implementación de los automatismos. Indica posible uso de herramientas ADA u open-source (redmine, pentaho, zabbix, prometheus) para el desarrollo de los automatismos sin especificar la infraestructura necesaria.</p>	1
<p>ATOS</p> <p>No hay una correcta descripción de la automatización del control y seguimiento. Se basa en un sistema de envío de correos de los diferentes ITSM que llegará a una cuenta ATOS y alimentará un dashboard en Power BI.</p> <p>Se pretende obtener datos numéricos de los KPI en relación al ticketing e identificar cuellos de botella, estadísticas de incidencias. Se mantienen las diferentes herramientas ITSM por lo que para ver detalles sería necesario acceder a ellas individualmente.</p> <p>Vuelven a describir las capacidades de la herramienta Flexxible respecto a la gestión que se puede hacer en los equipos. Se considera no valorable en este apartado ya que se trata de procedimientos operativos del día a día y no como seguimiento y control del servicio en su globalidad.</p>	1
<p>ALTEN</p> <p>No hay una correcta descripción de la automatización del control y seguimiento. Se basa en un sistema Integrado de Monitorización con la posibilidad de utilizar Tableau del ADA o Grafana de software libre. En dicho sistema se implementa.</p> <ul style="list-style-type: none"> Motor de Alertas en el Naos unificado. Desarrollo de Scripts para verificar la correcta categorización de los tickets. Dashboard: Se propone el uso de Tableau del Ada o Grafana de software libre. Generación Automatizada de Informes. Control Automatizado del Servicio de Guardias. Encuestas a usuarios y técnicos. <p>No se especifica como se va realizar el desarrollo ni el tiempo.</p>	1
<p>INETUM</p> <p>No hay una correcta descripción de la automatización del control y seguimiento. Se basa en:</p> <ul style="list-style-type: none"> La monitorización del parque en tiempo real a través de la herramienta Flexxible. Única base de conocimiento de servicio cetralizado en Aroh@. Distribución de un equipo técnico con una visión de unificación y optimización del servicio. <p>Hay una automatización de los ANS. No hay automatización de auditorías internas del desempeño del equipo de trabajo.</p>	1
<p>DXC</p> <p>Hay una correcta y muy completa descripción de la automatización del control y seguimiento. Se basa en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Automatización a través de herramientas: integración de un conjunto de herramientas, cada una con un propósito específico: <ul style="list-style-type: none"> CheckMK: generación de alertas automáticas. 	2.5

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 56/79	



<ul style="list-style-type: none"> ○ META: IA, identifica incidencias recurrentes y posibles puntos de mejora mediante la automatización. ○ ServiceNow y automatización de alertas. ○ FlexxClient: monitorización del estado de salud de los dispositivos. ○ Power BI. ● Automatización del seguimiento y visualización en tiempo real: implementación de paneles de control en tiempo real con el estado de incidencias activas y tiempos de resolución, cumplimientos de ANS y alertas de rendimiento en servicios críticos. <p>Hay una automatización de los ANS, auditorías internas del desempeño del equipo de trabajo e infraestructura sin que ello represente coste alguno para la ADA.</p>	
UTE FUJITSU-SOLUTIA	2.5
<p>Hay una correcta y muy completa descripción de la automatización del control y seguimiento. Se basa en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Automatización de la monitorización del servicio, análisis de KPIs y cuadros de mandos. Mediante la integración de JIRA SM, Flexible IT y CrowdStrike en Tableau. ● Monitorización activa de procesos y gestión automatizada de actuaciones. ● Automatización del reporting: mediante Tableau. ● Automatización del seguimiento de la satisfacción del usuario - integración y correlación con el resto de los indicadores. Integración de los resultados de las encuestas en Tableau. ● Automatización en relación con la gestión de la demanda. Predicción de picos de carga y propuestas automatizadas de redimensionamiento de recursos técnicos, mediante modelos de machine learning en Tableau. <p>Hay una automatización de los ANS, auditorías internas del desempeño del equipo de trabajo e infraestructura sin que ello represente coste alguno para la ADA.</p>	
SCC	0
No hay una automatización del control y seguimiento.	

6 PROCEDIMIENTO DE CALIDAD

La puntuación total de este criterio es de 5 puntos y no debe exceder de 5 páginas. Se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

Procedimientos de calidad

Descripción: Se valorará el desarrollo de procedimientos que aseguren la calidad del servicio. Los procedimientos de calidad tendrán en cuenta tanto valores objetivos como valores subjetivos, por una parte, los indicadores de nivel de servicio obtenidos a través de las herramientas de soporte y por otra se deberá analizar continuamente el rendimiento del servicio de soporte, recogiendo feedback de los usuarios. Esto permitirá realizar ajustes según sea necesario. Se debe indicar con que periodicidad se elaborarán los informes en el que se identifican las áreas de mejora y las propuestas a implantar.


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	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 57/79	

Puntuación máxima: 2.5

Este subcriterio se ha valorado según el siguiente criterio:

No hay procedimientos de calidad y ni informes 0 puntos	No hay procedimientos de calidad ni informes
No hay una correcta descripción de los procedimientos de calidad y de los informes Entre más 0 y hasta 1 punto	Detalla con poca claridad los procedimientos de calidad o no ofrece procedimientos que tengan en cuenta tanto valores objetivos como valores subjetivos. Puede ofrecer informes indicando: periodicidad, áreas de mejora y las propuestas a implantar.
Correcta descripción de los procedimientos de calidad y de los informes Entre más 1 y 2.5 puntos	Procedimientos de calidad que tienen en cuenta tanto valores objetivos como valores subjetivos. Elaboración de informes indicando: periodicidad, áreas de mejora y las propuestas a implantar.

GPIC	2
<p>Para asegurar la calidad del servicio establece:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso de estándares de la industria, manteniendo certificados a los técnicos. • Mejora continua de procesos y procedimientos automatizando o eliminando tareas, identificando riesgos y midiendo la satisfacción y la calidad percibida por el usuario. • Atención a la capacidad de los recursos del proyecto, asegurando su formación continua. • Selección optimizada de los recursos. • Medición de la huella de carbono y reducción medioambiental. • Medición de la calidad percibida mediante encuestas de satisfacción. • Ofrece una oficina de calidad con una dotación de 180 horas y un plan de apoyo a la certificación ISO 20.000. • Propone la creación de comités de dirección, de seguimiento ordinario, operativo, de mejora continua y de problemas. <p>El modelo combina indicadores objetivos, cumplimiento de ANS y productividad técnica, así como indicadores subjetivos, percepción del usuario y calidad de la atención.</p> <p>Elaboración de distintos informes en los que se indica su periodicidad, áreas de mejora y las propuestas a implantar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toda la información sobre la calidad percibida se recopilará en un informe que se presentará en las reuniones mensuales de seguimiento del contrato. <p>Correcta descripción de los procedimientos de calidad y de los informes.</p>	
OESIA	2.5
<p>Para asegurar la calidad del servicio establece un plan de calidad y mejora continua del servicio que incluye las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar el correcto control, uso y cumplimiento de procedimientos. 	

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 58/79	



<ul style="list-style-type: none"> Recopilar los informes de no conformidades o desviaciones asegurando su resolución con acciones correctiva, preventivas o de mejora. Realizar revisiones, inspecciones y auditorías. Gestionar quejas y sugerencias, y realizar mediciones de satisfacción. <p>Toda la información referente a calidad de los servicios, documentación, manuales, procedimientos, indicadores y ANS estará centralizada en una plataforma de gestión del conocimiento.</p> <p>El modelo combina indicadores objetivos, cumplimiento de ANS y productividad técnica, así como indicadores subjetivos, percepción del usuario y calidad de la atención. Se llevarán a cabo los siguientes mecanismos de control y seguimiento de la calidad del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Propuesta de mejora de los ANS. Auditorías semanales de tiques para mejorar el desempeño de los técnicos. Evaluaciones del conocimiento para garantizar la capacitación del equipo, midiendo el nivel de conocimiento adquirido. Se podrán establecer iniciativas de formación e incluso rotación. Creación de checklist como guía de comprobaciones para la validación del trabajo del equipo técnico. Establecimiento de un comité de calidad para supervisar, evaluar y proponer mejoras en los procesos, herramientas y servicios. <p>Elaboración de distintos informes en los que se indica su periodicidad, áreas de mejora y las propuestas a implantar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe trimestral de control y seguimiento de la calidad para presentar al comité de calidad, con revisión de indicadores, análisis de la percepción del servicio y propuestas de mejora. <p>Correcta y muy completa descripción de los procedimientos de calidad y de los informes.</p>	2
<p>PLEXUS</p> <p>Para asegurar la calidad del servicio desarrolla modelo que se aplica en tres fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definición del plan de calidad. Establecer normas y directrices Aplicación y gestión del plan de calidad. Cumplimiento de procedimientos, gestión de la documentación y mejora continua. Control de no conformidades. <p>El modelo combina indicadores objetivos obtenidos a través de las herramientas de soporte, así como indicadores subjetivos obtenidos mediante encuestas de satisfacción. Entre las posibles acciones de mejora se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> Análisis continuo de tiques registrados Supervisión del equipo técnico Creación de documentación técnica y funcional. Automatización de tareas. Fomento de la autonomía del usuario. Transferencia entre grupos de soporte. Análisis de encuestas de satisfacción. <p>Elaboración de distintos informes en los que se indica su periodicidad, áreas de mejora y las propuestas a implantar:</p>	

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 59/79	



- Informe mensual de mejora continua con el plan de acción con las propuestas a implementar.
- Reportes automáticos a través del cuadro de mando.

Correcta descripción de los procedimientos de calidad y de los informes.

AYESA **2.5**

Para asegurar la calidad del servicio desarrolla un plan operativo de calidad en el que se engloban los procesos de control y seguimiento, análisis de resultados, iniciativas e implantación de mejoras. El plan incluye las siguientes iniciativas:

- Consultoría customer experience para medición y mejora de la experiencia del usuario, promoviendo las buenas prácticas en atención y aplicación de procedimientos.
- Focus group con áreas usuarias, sesiones de trabajo con áreas que tienen determinadas necesidades o problemáticas.
- Implementación de iniciativas para mejorar el porcentaje de participación en las encuestas de satisfacción.
- Auditorías de calidad al inicio del contrato, a los tres meses de la incorporación de un nuevo organismo y semestralmente una vez incorporados todos.
- Implantación de IT corners y smiley touch para mejorar la atención presencial al usuario.
- Auditoría TI de sedes incluyendo revisión de inventario, medición de incidencias, grado de cumplimiento del plan de mantenimiento, satisfacción del usuario, carga de trabajo de los técnicos, calidad de la información en los sistemas e idoneidad de la formación recibida por los usuarios.

El modelo combina indicadores objetivos como son el cumplimiento de ANS mediante el cuadro de mando, así como indicadores subjetivos como la percepción del usuario y calidad de la atención.

Elaboración de distintos informes en los que se indica su periodicidad, áreas de mejora y las propuestas a implantar:

- Informe mensual de seguimiento del servicio.
- Informe mensual de avance de los proyectos de evolución y homogeneización.
- Informe mensual de seguimiento económico y ANS.
- Actas de reuniones elaboradas tras cada reunión.
- Informe anual de auditorías de calidad.

Correcta y muy completa descripción de los procedimientos de calidad y de los informes.

SOLTEL **2**

Para asegurar la calidad del servicio se establece un procedimiento de calidad basado en los siguientes elementos.

- Adopción de metodología ITIL
- Cuadros de mandos, ANS y PKI.
- Auditorías de servicio.
- Encuestas de satisfacción.

El modelo combina indicadores objetivos como es el cuadro de mandos, así como indicadores subjetivos mediante las encuestas de satisfacción.

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	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 60/79	



Elaboración de distintos informes en los que se indica su periodicidad, áreas de mejora y las propuestas a implantar:

- Informe semanal de cumplimiento de ANS/KPI.
- Informe mensual de calidad, consolidado de indicadores, feedback de usuarios, análisis de tendencia y desviaciones.
- Informe trimestral de mejora.
- Informe mensual/trimestral de satisfacción del usuario.
- Informes Ad Hoc de evaluación puntual durante campañas críticas.

Correcta descripción de los procedimientos de calidad y de los informes.

TELEFÓNICA

2

El modelo combina indicadores objetivos como son:

- Feedback usuario final:
 - Encuestas a usuarios, que se lanzarán tras cada intervención de un técnico.
 - Análisis de quejas/reclamaciones, que se evaluará mediante un KPI específico.
 - Control de las reaperturas de tickets, por medio de un KPI específico.
- Análisis de interacciones. Extracción de una muestra de las interacciones entre los usuarios y los técnicos para evaluar su idoneidad en términos de atención al usuario, conocimiento técnico, conocimiento de los procedimientos, etc.
- Tests de formación y conocimiento al personal técnico del proyecto.

Como indicadores subjetivos: mediante entrevistas semestrales con responsables del proyecto de ADA. Análisis de las respuestas y modificación de los procedimientos oportunos para corregir desviaciones y problemas.

Se implantará un proceso de gestión de riesgos con el objetivo de identificar posibles riesgos para el proyecto y definir planes de acción para mitigarlos.

Elaboración de distintos informes en los que se indica su periodicidad, áreas de mejora y las propuestas a implantar.

Correcta descripción de los procedimientos de calidad y de los informes.

UTE IAAS365 iConsulting365

2.5


Para asegurar la calidad del servicio se aplicará un marco metodológico basado en los estándares ITIL e ISO 20000, que aseguran la correcta gestión de los procesos relacionados con la prestación del servicio: Gestión de Incidencias, gestión de peticiones, gestión de problemas, gestión de cambios.

El modelo combina indicadores objetivos (análisis de cumplimiento de ANS obtenidos a través de las herramientas de soporte, evaluación del desempeño del equipo) como indicadores subjetivos (evaluación de la satisfacción del usuario).

La calidad del servicio se revisará a partir de KPI y métricas de cumplimiento de los ANS. Aplicarán un ciclo de mejora continua Plan-Do-Check-Act para que cada proceso se ajuste y mejore constantemente.

Aplicarán los siguientes procedimientos concretos para el control de la calidad del servicio:

- Control de Cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS): Supervisión del cumplimiento de tiempos de respuesta y resolución de incidencias y peticiones, evaluación periódica de la calidad de la atención mediante auditorías internas.
- Evaluación del Desempeño del Equipo: análisis continuo del trabajo técnico mediante auditorías internas, evaluación del desempeño basado en métricas de productividad y calidad, complementados con planes de formación y actualización para el equipo técnico.

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 61/79	



<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de la satisfacción del usuario, mediante encuestas periódicas de satisfacción. <p>Elaboración de distintos informes en los que se indica su periodicidad, áreas de mejora y las propuestas a implantar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mensualmente: informe de evaluación de métricas de desempeño y cumplimiento de ANS, por ejemplo, porcentaje de incidencias resueltas en tiempo. Trimestralmente: informe de identificación de tendencias y propuestas de mejora. Anualmente: análisis global del servicio y planificación de estrategias de optimización. <p>Correcta y muy completa descripción de los procedimientos de calidad y de los informes.</p>	0.5
<p>ATOS</p> <p>Para asegurar la calidad del servicio contemplan un proceso de mejora continua articulado en torno al ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act) o a DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control).</p> <p>El procedimiento de calidad se basa en los siguientes aspectos clave:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se llevará a cabo un análisis continuo de la actividad del equipo de proyecto para detectar actuaciones o elementos de mejora. Valorar y priorizar la mejora, lo que permite esbozar el esfuerzo que tendría su implementación. Innovación, que no ofrece detalles concretos. <p>No hay una correcta descripción del procedimiento de calidad ni elabora informes en los que se indica su periodicidad, áreas de mejora y las propuestas a implantar.</p>	2
<p>ALTEN</p> <p>Para asegurar la calidad del servicio desarrolla un Plan de Aseguramiento de Calidad desarrollado por el Responsable de Calidad de Alten.</p> <p>El modelo combina indicadores objetivos (análisis de cumplimiento de ANS obtenidos a través de las herramientas de soporte) como indicadores subjetivos (análisis de rendimiento del servicio de soporte recogiendo feedback de los usuarios a través de diversos mecanismos).</p> <p>Los procedimientos de calidad aplicados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> La calidad de la documentación de gestión generada por el Jefe de Proyecto (planificaciones actualizadas, informes de situación, actas de reuniones, ...) La calidad de la documentación técnica elaborada en las distintas fases del proyecto antes de ser presentada a los responsables de la ADA. La detección y gestión de los riesgos. El plan de pruebas y los resultados de la ejecución de las pruebas. Las incidencias y no conformidades surgidas desde la reunión anterior y la situación del plan de acción de las no conformidades. El plan de formación y la evaluación de su implantación. Satisfacción de los Usuarios con el desarrollo del proyecto. <p>El Jefe de Proyecto junto con el PMO de Alten será el encargado de elaborar los informes de seguimiento del servicio. El contenido y su periodicidad se definirá durante la fase de transición. Estos informes se generarán en base a una plantilla y recomienda un conjunto de indicadores que deben de aportarse en dichos informes.</p>	

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 62/79	



Correcta descripción de los procedimientos de calidad y de los informes.	
INETUM	2
<p>Para asegurar la calidad del servicio se desarrolla un Plan de Aseguramiento de Calidad y Mejora continua que tiene como objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detallar los elementos que constituyen la calidad del servicio. • Uniformar estos elementos para todas las sedes. • Capacitación del equipo de trabajo. <p>El modelo combina indicadores objetivos (cumplimiento de ANS, evaluación del rendimiento del equipo de trabajo) como indicadores subjetivos (satisfacción del usuario obtenido a través de encuestas de satisfacción, análisis de reclamaciones y quejas y análisis de parámetros de actividad y comportamiento del servicio).</p> <p>Los procedimientos de calidad aplicados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de aseguramiento de calidad. • Calidad del equipo de trabajo. • Percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios. • Plan de formación. <p>Elaboración de distintos informes en los que se indica su contenido y no su periodicidad. Los informes serán los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes estratégicos: evolución del servicio (planificación, estado de las actividades), datos del servicio (volumetrías de actividad, tipologías o tendencias), niveles de servicio, y planes de mejora. • Informes operativos: datos del servicio (volumetrías de actividad, tendencias, tipologías), KPIs del servicio y del equipo de servicio, otros. • Informes de gestión: planificación, tareas realizadas, tareas pendientes, próximas tareas, carga de recursos, problemas encontrados y soluciones. 	
Correcta descripción de los procedimientos de calidad y de los informes.	
DXC	2.5
<p>Para asegurar la calidad del servicio desarrolla un modelo integral diseñado para garantizar el cumplimiento de los ANS y la mejora continua.</p> <p>Este modelo se materializa en un Plan de calidad que incluye las siguientes medidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La capacidad y desempeño del personal del servicio. - El uso correcto y desempeño de los procedimientos establecidos. - El control y trazabilidad del servicio, tanto técnico como funcional. - La medición periódica de la satisfacción del usuario medio encuestas y otros mecanismos. <p>El modelo combina indicadores objetivos (cumplimiento de ANS, productividad técnica) como indicadores subjetivos (percepción del usuario y calidad de la atención).</p> <p>Los procedimientos de calidad aplicados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión de la calidad de las interacciones. - Revisión del seguimiento de procesos. - Auditoría de la CMDB. - Revisión de la seguridad. - Control de métricas de desempeño. - Cumplimiento de ANS <p>Elaboración de distintos informes en los que se indica su periodicidad, áreas de mejora y las propuestas a implantar:</p>	

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 63/79	



- Informe de cumplimiento de ANS que se genera de forma mensual, dentro de los 5 primeros días del mes, donde se detalla el grado de cumplimiento, identificando áreas donde se han producido desviaciones y los ajustes necesarios.
 - Informe de Buenos días, que se genera a diario, con la siguiente información: estado general del servicio, incidencias críticas o pendientes, carga de trabajo, resumen jornada de guardia, tareas programadas para el día, notificaciones y alertas.
- Correcta y muy completa descripción de los procedimientos de calidad y de los informes.**

UTE FUJITSU-SOLUTIA 2

El modelo combina indicadores objetivos (métricas del servicio, cumplimiento de ANS, indicadores de desempeño del equipo de trabajo) como indicadores subjetivos (percepción del usuario).

Elaboración de distintos informes en los que se indica su contenido su periodicidad, áreas de mejora y las propuestas a implantar:

- Informe global del seguimiento del servicio / periodicidad: trimestral.
- Informe mensual de seguimiento táctico del servicio / periodicidad: mensual.
- Informe de transformación e innovación / periodicidad: bimensual.
- Informe de calidad percibida y experiencia digital / periodicidad: mensual.
- Informe de monitorización y seguimiento de KPIs y ANS / periodicidad: mensual.
- Informe de desempeño del equipo de trabajo / periodicidad: mensual.
- Informe de identificación y resolución de problemas recurrentes/ periodicidad: mensual.
- Informe de sostenibilidad y eficiencia energética / periodicidad: trimestral.
- Informe de seguridad del servicio / periodicidad: semestral.

Correcta descripción de los procedimientos de calidad y de los informes.

SCC 1

Para asegurar la calidad del servicio se desarrolla un plan de aseguramiento de la calidad cuyos objetivos:

- Identificar, supervisar y controlar todas aquellas actividades, tanto técnicas como de gestión, que son necesarias para garantizar que los Servicios alcanzan la calidad requerida.
- Proporcionar evidencias de que las actividades de supervisión y control se han llevado a cabo.
- Certificaciones de calidad:
 - ISO 9001: Sistema de Gestión de la Calidad de los Servicios entregados.
 - ISO 27001: Gestión de la Seguridad de la Información.
 - ISO 20000: Sistema de Gestión de Servicios

El modelo sólo habla de indicadores objetivos (métricas del servicio, cumplimiento de ANS) y no habla de indicadores subjetivos.

Elaboración de distintos informes en los que se indica su contenido y su periodicidad, áreas de mejora y las propuestas a implantar:

- Informes de gestión del Servicio
- Informes de Seguimiento del Servicio
- Entregable (Acta) de las Reuniones de Seguimiento
- Informes al Comité de Nivel Estratégico.

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	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 64/79	



- También hace referencia a informes que detallen el nivel de cumplimiento de los ANS, resultados de auditorías y análisis de KPIs. Informes mensuales/trimestrales.

No hay una correcta descripción de los procedimientos de calidad y de los informes.

Automatización de calidad

Descripción: Se valorará que el adjudicatario especifique e implemente la realización automática del control de la calidad de los trabajos, sin que ello represente coste alguno para la ADA.

Puntuación máxima: 2.5

Este subcriterio se ha valorado según el siguiente criterio:

No hay automatización del control de la calidad 0 puntos	No hay automatización del control de la calidad.
No hay una correcta descripción de la automatización del control de la calidad Entre más 0 y 1 punto	Hay automatización del control de la calidad, pero no abarca todo el servicio. Hay automatización del control de la calidad, pero no detalla como realizar su implementación. Hay automatización del control de la calidad representando coste para la ADA.
Correcta descripción de la automatización del control de la calidad Entre más 1 y 2.5 puntos	Hay automatización del control de la calidad sin que represente coste para la ADA.

GPIC	1
El control de la calidad se automatizará mediante la valoración del servicio recibido en cada tique, proponiendo implementar un sistema de valoración de los técnicos. Se obtendrá información a través de la implementación de NAOS/alternativa ADA.	
No hay una correcta descripción de la automatización del control de la calidad. No aportando ninguna propuesta sobre la automatización de la calidad en los organismos que no utilizan NAOS como herramienta ITSM.	
OESIA	2
El control de la calidad se automatizará mediante la herramienta EasyVista, que permite: <ul style="list-style-type: none"> Automatizar procesos para el control y seguimiento de los ANS, enviando notificaciones sobre tiques que estén en riesgo de incumplimiento. Creación de dashboards para mostrar datos relevantes en PC o smartphone. Incorporación de encuestas de satisfacción dentro del flujo de gestión del ticket. Generación de informes con el módulo Reporting y Analytics para ejecutarlos automáticamente en intervalos definidos. 	

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	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 65/79	



Hay una correcta descripción de la automatización del control de la calidad, pero a nivel muy teórico.	
PLEXUS	2
<p>El control de la calidad se automatizará mediante la integración de diversas herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GLPI: Ofrece solución escalable asegurando cumplimiento ANS y control de KPI. • Robot Framework: Automatización de encuestas de satisfacción, centralización de la CMDB, uso de códigos QR, pruebas automáticas de calidad, revisión de actualizaciones. • OCS Inventory: Gestión automatizada del inventario HW y SW. • Zabbix: supervisión del rendimiento del servicio. • Sistema de inteligencia artificial: AIOps para la gestión de peticiones. 	
Hay una correcta descripción de la automatización del control de la calidad, basada en el uso de un conjunto de herramientas.	
AYESA	2
<p>El control de la calidad se automatizará mediante la integración de diversas herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GLPI para generación de informes periódicos automáticos. • Tableau para unificación y visualización del cuadro de mando global. • Limesurvey para creación y gestión de encuestas. • Flexxible para medición de la experiencia digital del usuario. 	
Hay una correcta descripción de la automatización del control de la calidad, basada en el uso de un conjunto de herramientas.	
SOLTEL	1
<p>El control de la calidad se automatizará mediante la utilización de un modelo de IA generativa, que se aplicará en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de cumplimiento: La IA indicará si las interacciones auditadas han seguido el procedimiento. • Análisis de sentimiento del usuario: La IA será capaz de detectar el nivel de malestar de un usuario. • Análisis de fase de protocolo de auditorías: Dando lugar a acciones de mejora. <p>Para la utilización de este modelo se parte de que la IA ya tiene el conocimiento de todo el servicio, con todos los flujos de trabajo y procedimientos para evaluar la actuación de los técnicos con el usuario. En ningún apartado de la oferta se detalla cómo se podrá alcanzar este objetivo en todas las herramientas ITSM actuales. En el apartado correspondiente a "Recursos y/o herramientas concretas puestos a disposición del proyecto para la ejecución de la solución técnica propuesta" se cita esa IA, diciendo que su funcionamiento se detalla en este apartado de "Auditorías automáticas de calidad", pero en este apartado sólo se afirma que la IA ya tiene el conocimiento de todo el servicio, sin detallar en ningún momento cómo se ha conseguido este objetivo.</p>	
No hay una correcta descripción de la automatización del control de la calidad, ya que no detalla cómo se va a realizar el entrenamiento de la IA con 8 herramientas ITSM y por tanto cómo va obtener el conocimiento necesario.	
TELEFÓNICA	1
<p>El control de la calidad se automatizará mediante el uso de herramientas de monitorización, reporting y gestión del conocimiento. Pretenden mover la resolución de incidencias lo máximo hacia el usuario con procesos descritos anteriormente como el autoservicio.</p>	

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 66/79	




No hay una correcta descripción de la automatización del control de la calidad, ya que hablan de estudiar y analizar procesos para tratar de automatizar, pero no se ofrece concreción.	
UTE IAAS365 iConsulting365	1
<p>El control de la calidad se automatizará mediante las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitorización y control automático a través de las herramientas ITSM e implementación de dashboards en herramientas de BI, pero no se detalla ninguna de estas herramientas. • Control de disponibilidad de recursos TI (impresoras, servidores...), gracias a Flexxible. • Alertas y notificaciones automatizadas, configurando alertas en tiempo real ante incumplimientos de ANS o notificaciones a los responsables de servicio para la aplicación inmediata de medidas correctivas. • Configuración de notificaciones automáticas en la herramienta ITSM y/o en Microsoft Teams para que el equipo reciba avisos en tiempo real. <p>No hay una correcta descripción de la automatización del control de la calidad, debido a que ofrece una solución difícil de realizar. La empresa propone la automatización dentro de las herramientas ITSM que los organismos usan actualmente, pero no se indica si ella se encargará de las tareas de configuración y parametrización de los ITSM, ni tampoco si se ha comprobado que los actuales ITSM ofrezcan esas posibilidades de automatización.</p>	
ATOS	1
<p>El control de la calidad se automatizará mediante la figura del gestor de conocimiento, que tendrá la responsabilidad de mantener, desarrollar y distribuir el conocimiento genérico y específico del servicio, y que este se encuentre disponible para todos los miembros del equipo. Se creará una estructura de carpetas en Sharepoint.</p> <p>Proponen el uso de un chat de IA generativa con la capacidad de responder preguntas en lenguaje natural. Las respuestas podrían incluir la documentación del proyecto, de manera que sean muy específicas para este servicio. Proponen como tecnología concreta Microsoft Azure OpenAI basada en el modelo conversacional de ChatGPT. La empresa se haría cargo de los desarrollos y parametrizaciones necesarios.</p> <p>La empresa ofrece al proyecto la herramienta ACIR para el seguimiento y control de las iniciativas de mejora.</p> <p>No hay una correcta descripción de la automatización del control de la calidad, ya que a pesar de lo expuesto anteriormente, no se encuentra información sobre automatizaciones de procesos concretos y específicos de este servicio de soporte.</p>	
ALTEN	1
<p>El control de la calidad se automatizará mediante un sistema de monitorización avanzado a través de un dashboard dinámico. Para ello utiliza Tableau del Ada o Grafana de Software Libre.</p> <p>No hay una correcta descripción de la automatización del control de la calidad, debido a que propone herramientas, pero no indica cómo obtener el conocimiento necesario para implementar la automatización.</p>	
INETUM	1
El control de la calidad se automatizará mediante la aplicación de la herramienta Aroh@.	

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	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 67/79	

No hay una correcta descripción de la automatización del control de la calidad , las capacidades de la herramienta se intuyen por otros apartados, pero no se especifican automatismos nuevos en este punto.	
DXC	2.5
<p>El control de la calidad se automatizará mediante la integración de diversas herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ServiceNow. dispone de BBDD de conocimiento, CMDB y configuración de alertas antes posibles desviaciones de los KPIs de calidad. • CheckMK: monitorización en tiempo real de los servicios críticos. • FlexxClient: visión detallada del estado de los dispositivos de red. Mide y mejora la experiencia real del usuario en el puesto de trabajo digital. • Power BI: Plataforma de observabilidad que facilita el análisis de tendencias y la toma de decisiones estratégicas. • META: realiza un análisis automatizado de los tiques cerrados identificando patrones de comportamiento. De esta forma detecta áreas de mejora y optimiza la gestión de incidencias. <p>Hay una correcta y muy completa descripción de la automatización del control de la calidad, basada en la integración de la información de varias herramientas usadas en la gestión del servicio.</p>	
UTE FUJITSU-SOLUTIA	2
<p>El control de la calidad se automatizará mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Automatización de la monitorización del servicio, análisis de KPIs y cuadros de mandos. Mediante la integración de JIRA SM, Flexible IT y CrowdStrike en Tableau. • Monitorización activa de procesos y gestión automatizada de actuaciones. • Automatización del reporting: mediante Tableau. • Automatización del seguimiento de la satisfacción del usuario - integración y correlación con el resto de los indicadores. Integración de los resultados de las encuestas en Tableau. • Automatización en relación con la gestión de la demanda. Predicción de picos de carga y propuestas automatizadas de redimensionamiento de recursos técnicos, mediante modelos de machine learning en Tableau. • Automatización de la gestión de auditorías y cumplimiento. • Automatización de la gestión de reuniones y seguimiento de acuerdos. • Automatización en materia de sostenibilidad. <p>Hay una correcta descripción de la automatización del control de la calidad, basada en la integración de la información de varias herramientas, aunque los mecanismos descritos son genéricos, describe los mismos en todos los apartados de automatización.</p>	
SCC	0
No hay automatización del control de la calidad.	

7 SERVICIOS DE GUARDIA 24X7

La puntuación total de este criterio es de 3 puntos y no debe exceder de 5 páginas. Se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

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	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 68/79	

Procedimiento del servicio de guardia


Descripción: Se valorará la organización del servicio de guardias 24x7 priorizando en la puntuación que el servicio se preste desde un centro de continuidad.

Puntuación máxima: 1.5

Este subcriterio se ha valorado según el siguiente criterio:

No hay procedimiento de guardia 0 puntos	No hay ningún procedimiento de guardia.
No hay una correcta descripción del procedimiento de guardia Entre más 0 y hasta 0.75 puntos	Detalla con poca claridad el procedimiento de guardia quedando sin identificar algunos de los siguientes aspectos: si el servicio se presta desde un centro de continuidad, los perfiles que prestan dicho servicio, funciones que se realizan, tipo de actuación (presencial, remoto).
Hay una correcta descripción del procedimiento de guardia Entre más 0.75 y hasta 1.5 puntos	Detalla con claridad el procedimiento de guardia identificando los siguientes aspectos: si el servicio se presta desde un centro de continuidad, los perfiles que prestan dicho servicio, funciones que se realizan, tipo de actuación (presencial, remoto).

GPIC	0.5
<p>No hay una correcta descripción del procedimiento de guardia. El servicio de guardia se presta desde un Centro de Atención al Usuario en horario 24x7, aunque los fines de semana el horario es solo para las noches (20:00 a 7:30). Solo las solicitudes VIP se resuelven sobre la marcha, el resto es el siguiente día laborable. Se incluyen trabajos programados avisados con 48h de antelación.</p> <p>No quedan claras las tareas que realizará el centro de atención al usuario dado que el procedimiento del servicio de guardia establece que la centralita virtual del centro de atención remota queda, de manera automatizada, redirigida al equipo de guardia correspondiente. Por lo tanto, si las llamadas son recibidas directamente por los técnicos de guardia, que son los técnicos del equipo habitual de trabajo, no realiza ninguna tarea el centro de atención al usuario.</p>	
OESIA	1.5
<p>Hay una correcta y muy completa descripción del procedimiento de guardia. El servicio de guardia se presta desde un Centro de Servicios Compartidos con tres niveles de especialización: monitorización, operación y administración. Detalla los niveles de atención y el escalado. Realiza un informe con incidencias atendidas al día siguiente. Los miembros del equipo del basado también participaran en las guardias mediante rotaciones. Define un plan de contingencias y un plan de comunicación</p>	

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 69/79	



El servicio se presta desde un centro de continuidad, pero no indica ubicación. Los técnicos del centro de continuidad actúan en remoto y en presencial actúan los técnicos del basado.	
PLEXUS	1.5
<p>Hay una correcta y muy completa descripción del procedimiento de guardia.</p> <p>El servicio de guardia se presta desde el CAU general de Plexus como centro de continuidad.</p> <p>Especifica con claridad el flujo del proceso: El centro de continuidad registra el ticket en la herramienta de gestión, realiza la atención, resuelve si es posible o realiza el escalado del mismo al equipo técnico de soporte N1 (basado)</p> <p>El servicio se presta desde un centro de continuidad, pero no indica ubicación. Los técnicos del centro de continuidad actúan en remoto y en presencial actúan los técnicos del basado.</p>	
AYESA	1.5
<p>Hay una correcta y muy completa descripción del procedimiento de guardia.</p> <p>El servicio de guardia se presta desde un Centro de Continuidad, donde se centraliza la operativa y se gestiona la coordinación de las incidencias recibidas. El soporte es proporcionado por técnicos de Nivel 2.</p> <p>Se oferta una cobertura completa del servicio 24x7, incluyendo festivos.</p> <p>La prestación del servicio de guardia 24x7 se organiza de manera estructurada bajo un modelo de trabajo mixto (remoto-presencial) para garantizar su eficiencia y continuidad.</p> <p>Dentro del servicio de guardia se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de incidencias técnicas en dispositivos y aplicaciones esenciales. • Soporte a equipos de usuario. • Gestión de telefonía, contando con un teléfono de "botiquín". • Servicio de impresión. • Incorporación de un sistema de monitorización y alertas proactivas alineado con el sistema de monitorización propuesto para el proyecto, para la supervisión en tiempo real del estado de los dispositivos y servicios críticos de los altos cargos. <p>Se detalla el flujo de gestión de incidencias y el escalado de peticiones.</p> <p>El equipo de guardia estará compuesto por técnicos de microinformática de Nivel 2 (N2), con competencias técnicas y acceso completo a los entornos definidos para la resolución remota de incidencias. En situaciones que excedan sus capacidades —por ejemplo, en fallos estructurales de red, servicios de directorio, almacenamiento o virtualización— se activa el protocolo de escalado. Estos especialistas, en modalidad de guardia localizada, se incorporan al proceso bajo la supervisión de un Coordinador de Guardia, que garantiza el cumplimiento de los tiempos de respuesta y actúa como enlace operativo con los responsables de ADA."</p> <p>El servicio se presta desde un centro de continuidad, pero no indica ubicación. Los técnicos del centro de continuidad actúan en remoto y en presencial actúan los técnicos del basado.</p>	
SOLTEL	0.5
No hay una correcta descripción del procedimiento de guardia.	

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	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 70/79	

El servicio de guardia se presta desde un centro de atención remota de Soltel como Centro de Continuidad. Garantizará la disponibilidad del servicio sin importar el momento ni la gravedad.

La empresa ofrece para el servicio de guardia los mismos ANS que para el servicio en horario normal. Tiene técnicos disponibles en turnos rotativos para garantizar la cobertura 24x7 del servicio.

Se ofrecen los siguientes perfiles dentro del servicio de guardia: 2 técnicos N1, 1 técnico N2, 1 técnico de infraestructura de puesto, 1 técnico de seguridad.

La activación del servicio de guardia puede darse por el usuario o de forma proactiva por el sistema de monitorización.

No especifica con claridad el flujo del proceso.

Dentro de las características más relevantes del centro de atención remota establece que se habilitarán unos canales que sirvan de punto único de contacto, los canales son: centralita virtual centralizada, buzón de correo único y agente IA, quedando la herramienta ITSM fuera de la centralización hasta que se integre la herramienta común de la ADA. Posteriormente, al definir el proceso de activación del servicio de guardia, establece que cualquier usuario procede a la notificación mediante llamada telefónica o registro de ticket en la herramienta de gestión de incidencias del organismo, pero esta herramienta previamente había quedado fuera de la centralización del centro de atención remota, por lo que entra en contradicción.

El servicio se presta desde un centro de continuidad, ubicado en la Cartuja.

No quedan claras las tareas que realizará el centro de continuidad dado que establece que al inicio del horario de cobertura de guardias entrará en funcionamiento el servicio de guardias a través de la centralita virtual y las llamadas serán redirigidas al teléfono móvil de los técnicos de guardia. Por lo tanto, si las llamadas se redirigen a los técnicos de guardia, que son los técnicos del equipo habitual de trabajo, no realiza ninguna tarea el centro de continuidad.

TELEFÓNICA	1.5
-------------------	------------

Hay una correcta y muy completa descripción del procedimiento de guardia.

El servicio de guardia se presta desde un centro de continuidad.

Ofrecen para fuera de horario habitual:


- Servicio reactivo de nivel 1 para monitorización, recepción, registro y resolución en primera instancia de incidencias. Sus integrantes adquirirán experiencia con pasantías en horario regular informados en la misma cadena de conocimiento. Se agrupan en equipos por clientes similares.
- Guardia pasiva de nivel 2 para resolución de incidencias críticas no resolubles por el Nivel 1 y ejecución de trabajos programados (cambios)

Presentan procedimiento operativo Nivel 1:

- Correo al final de la jornada indicando asuntos pendientes a 24x7
- Teléfono desviado al pool 24x7
- Correo desde 24x7 indicando situaciones pendientes hacia el servicio regular

Presentan procedimiento operativo nivel 2:

- Se utilizará personal del propio servicio.

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	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 71/79	



- Se establecerá un turno de guardias con los agentes de nivel 2 de manera que uno de ellos esté de guardia semanal
- Se activará en caso de incidencia crítica o trabajo previamente planificado
- El técnico contará con VPN
- Solo atenderá de forma remota.

El servicio se presta desde un centro de continuidad, su ubicación es en Tres Cantos Madrid.

Los técnicos del centro de continuidad actúan en remoto y en presencial actúan los técnicos del basado.

UTE IAAS365 iConsulting365 | **1**

Hay una correcta descripción del procedimiento de guardia.

El servicio de guardias 24x7 que se presta desde un centro de continuidad. No se especifica su ubicación, se indica que es un espacio dedicado al soporte remoto y a la gestión de incidencias críticas fuera del horario laboral estándar.

Servicio basado en una combinación de intervención remota (preferente), desplazamiento presencial (en caso crítico, 45 minutos de desplazamiento) y monitorización proactiva.

Presentan un sistema de categorías de incidencias: Críticas, urgentes, menores con las actuaciones asociadas. Diagnóstico, escalado, etc.

Al especificar en el basado un Centro de Continuidad se valora que este sea independiente tanto en personal como en ubicación.

El servicio se presta desde un centro de continuidad, pero no indica ubicación. No queda claro que los técnicos de guardia sean técnicos diferentes a los que prestan servicio en el basado.

ATOS | **1.5**

Hay una correcta y muy completa descripción del procedimiento de guardia.

El servicio de guardias 24x7 que se presta desde un centro de continuidad denominado Centro de Servicios Remotos. No se especifica ubicación, se intuye que es un centro independiente por fotografías y descripción.

Se facilitará teléfono de contacto y correo electrónico del equipo remoto. En caso de no poder resolver se escalará a un segundo nivel del que se dispondrá mediante un cuadrante de guardias.

El CSR cuenta con personal titulado en Informática que garantiza el soporte avanzado microinformático y de telefonía al usuario final. Seguimiento y control de primer nivel de incidentes de seguridad en el puesto de trabajo, ejecutando en caso necesario el rápido escalado de este tipo de incidentes críticos hacia los niveles superiores.

Se dispondrá de una guardia de segundo nivel on Call con técnicos de Atos que trabajen en el servicio de la ADA, el cual podrá prestar asistencia remota y de soporte de segundo nivel en los ámbitos dentro del alcance del puesto de trabajo ofrecido por Atos a la ADA. Además, estos técnicos podrán desplazarse fuera de horas a las dependencias de la ADA

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	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 72/79	



en caso necesario, para prestar asistencia in-situ a los usuarios finales, usuarios VIP o resolver algún problema de infraestructura del puesto de trabajo que pueda requerir presencialidad en la ADA.	
El servicio se presta desde un centro de continuidad, pero no indica ubicación. Los técnicos del centro de continuidad actúan en remoto y en presencial actúan los técnicos del basado.	
ALTEN	0.5
No hay una correcta descripción del procedimiento de guardia.	
El servicio de guardias 24x7 se presta desde un centro de continuidad organizado en tres grupos de atención: <ul style="list-style-type: none"> • Atención de Nivel 1 • Atención de Nivel 2 • Atención especializada El Jefe de Proyecto y los coordinadores monitorizan este servicio. <p>El servicio se presta desde un centro de continuidad, pero no indica ubicación. Los técnicos de guardia son los técnicos del basado.</p>	
INETUM	1.5
Hay una correcta y muy completa descripción del procedimiento de guardia.	
El servicio de guardias 24x7 se presta desde un centro de continuidad Centro de Servicios Inetum Espacio Monzón. El Centro de Servicios Inetum cuenta con una plantilla de 250 agentes son soporte de Nivel 1 y Nivel 2. Explica con detalle la puesta en marcha del servicio y su funcionamiento. El servicio se presta desde un centro de continuidad, Centro de Servicios Inetum Espacio Monzón. Los técnicos del centro de continuidad actúan en remoto y en presencial actúan los técnicos del basado.	
DXC	1
Hay una correcta descripción del procedimiento de guardia.	
El servicio de guardias 24x7 se presta desde un centro de continuidad en Avilés. Atiende fuera del horario laboral. El centro de continuidad registra el ticket en la herramienta del organismo. Realiza la atención y el triaje del mismo. Si cumple los criterios para la modalidad de guardia se asigna a un técnico de guardia (técnico del basado). Este lo intenta en remoto y sino en presencial. Sino cumple los criterios para la modalidad de guardia sólo se registra para su tratamiento posterior. Especifica con claridad: el flujo del proceso, tratamiento de incidencias críticas, roles y responsabilidades, gestión de turnos, responsabilidad y escalado, así como las herramientas para prestar el servicio. <p>El servicio se presta desde un centro de continuidad en Avilés. Los técnicos del centro de continuidad sólo realizan la atención y el triaje del tique. Si cumple los criterios para la modalidad de guardia se asigna a un técnico de guardia que es un técnico del basado.</p>	
UTE FUJITSU-SOLUTIA	1.5
Hay una correcta y muy completa descripción del procedimiento de guardia.	

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	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 73/79	



- El servicio de guardias 24x7 se prestará antes dos situaciones:
- Gestión de incidencias y peticiones de alta criticidad y prioridad.
 - Atención preferente a altos cargos o personas habilitadas.
 - Ante la implantación de cambios relevantes que, por su impacto potencial, requieran vigilancia y soporte técnico especializado fuera del horario regular de operación.

El servicio de guardias 24x7 se presta desde un centro de continuidad Centro de Gestión y Soporte del Servicio (CGSS) ubicado en Sevilla (C/ Américo Vesputio, 35, Edificio Grupo Solutia - 41092 Sevilla), centro principal de continuidad del servicio fuera del horario habitual. También cuentan con un centro de respaldo 24x7 en Sevilla(Avda. San Francisco Javier, 20 – Edificio Catalana Occidente, 41018 Sevilla) para garantizar la continuidad del servicio en caso de contingencias.

Explica con detalle la puesta en marcha del servicio y su funcionamiento.

SCC	0.5
No hay una correcta descripción del procedimiento de guardia.	
El servicio de guardias 24x7 se presta por un técnico de guardia (técnico del basado). No existe ningún centro de continuidad.	


Servicios ofertados

Descripción: Se valorará la complejidad y el valor añadido de los servicios que se ofrezcan incluidos en el servicio de guardias (monitorización, alertas, intervención técnica remota, servicio de impresión, telefonía, atención a altos cargos, etc.), así como los distintos perfiles que actúan por cada uno de los servicios prestados.


Puntuación máxima: 1.5

Este subcriterio se ha valorado según el siguiente criterio:

No hay servicios ofertados 0 puntos	No se oferta ningún servicio de guardia.
No hay una correcta descripción de los servicios ofertados Entre más 0 y hasta 0.75 puntos	Ofrece un catálogo de servicios que no incluye todos los servicios demandados: la monitorización, alertas, intervención técnica remota, servicio de impresión, telefonía y atención a altos cargos. Puede especificar los perfiles que van a actuar en el servicio de guardias. Puede ofrecer servicios de valor añadido.
Hay una correcta descripción de los servicios ofertados Entre más 0.75 y 1.5 puntos	Ofrece un catálogo de servicios que incluye la monitorización, alertas, intervención técnica remota, servicio de impresión, telefonía y atención a altos cargos. Puede especificar los perfiles que van a actuar en el servicio de guardias. Puede ofrecer servicios de valor añadido.

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	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	
	RAQUEL REINOSO LOBATO	
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE	
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO	
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ	12/05/2025
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 74/79

GPIC	1.5
<p>Hay una correcta descripción de los servicios ofertados. Ofrece el catálogo de servicios mínimo, especifica los perfiles que van a actuar y ofrece servicios de valor añadido.</p> <p>Ofrece un catálogo de servicios que incluye la monitorización, alertas, intervención técnica remota, servicio de impresión, telefonía y atención a altos cargos.</p> <p>Especifica los perfiles que van a actuar en el servicio de guardias.</p> <p>Como valor añadido ofrece la atención a altos cargos en presencial hasta a 25 km de Sevilla.</p>	
OESIA	1.25
<p>Hay una correcta descripción de los servicios ofertados. Ofrece el catálogo de servicios mínimo, especifica los perfiles que van a actuar y no ofrece servicios de valor añadido.</p> <p>Ofrece un catálogo de servicios que incluye la monitorización, alertas, intervención técnica remota, servicio de impresión, telefonía y atención a altos cargos.</p> <p>Especifica los perfiles que van a actuar en el servicio de guardias.</p> <p>No ofrece servicio de valor añadido.</p>	
PLEXUS	1
<p>Hay una correcta descripción de los servicios ofertados. Ofrece el catálogo de servicios mínimo pero no especifica los perfiles que van a actuar ni ofrece servicios de valor añadido.</p> <p>Ofrece un catálogo de servicios que incluye la monitorización, alertas, intervención técnica remota, servicio de impresión, telefonía y atención a altos cargos.</p> <p>No especifica los perfiles que van a actuar en el servicio de guardias.</p> <p>No ofrece servicio de valor añadido.</p>	
AYESA	1.5
<p>Hay una correcta descripción de los servicios ofertados. Ofrece el catálogo de servicios mínimo, especifica los perfiles que van a actuar y ofrece servicios de valor añadido.</p> <p>Ofrece un catálogo de servicios que incluye la monitorización, alertas, intervención técnica remota, servicio de impresión, telefonía, atención a altos cargos presencial hasta a 25 km de la zona Cartuja.</p> <p>Especifica los perfiles que van a actuar en el servicio de guardias.</p> <p>Como valor añadido ofrece la atención a altos cargos en presencial hasta a 25 km de la zona Cartuja y servicio de monitorización de sistemas.</p>	
SOLTEL	1.25

<p>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</p>			
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 75/79	



Hay una correcta descripción de los servicios ofertados. Ofrece el catálogo de servicios mínimo, no especifica los perfiles que van a actuar y ofrece servicios de valor añadido.

Ofrece un catálogo de servicios que incluye la monitorización, alertas, intervención técnica remota, servicio de impresión, telefonía y atención a altos cargos.

No especifica los distintos perfiles que actúan por cada uno de los servicios prestados.

Ofrece como valor añadido:

- Monitorización proactiva, integrando la monitorización de sistemas críticos con Telegram como herramienta de mensajería instantánea para una rápida atención por parte de los técnicos.
- Respuestas automáticas, ya que durante las guardias estará disponible a través de WhatsApp el agente IA.
- Intervención técnica remota, con acceso seguro a los sistemas.
- Intervención técnica presencial en un plazo no superior a 2 horas.
- Atención de altos cargos y personal crítico, incluyendo la visita a domicilio en caso necesario. La atención a altos cargos se hará directamente por el grupo N2, sin pasar por N1.
- Aplicación de parches de seguridad de forma remota.
- Soporte a aplicaciones críticas.
- Soporte en actuaciones planificadas.
- Soporte en periodos críticos y campañas.

TELEFONICA 0.5

No hay una correcta descripción de los servicios ofertados. No ofrece el catálogo de servicios mínimos, especifica los perfiles que van a actuar y no ofrece servicios de valor añadido.

No se detalla un catálogo de servicios que incluya la monitorización, alertas, intervención técnica remota, servicio de impresión, telefonía y atención a altos cargos.

Especifica los perfiles que van a actuar en el servicio de guardias.

No ofrece servicio de valor añadido.

UTE IAAS365 iConsulting365 1.5

Hay una correcta descripción de los servicios ofertados. Ofrece el catálogo de servicios mínimo, especifica los perfiles que van a actuar y ofrece servicios de valor añadido.

Ofrece un catálogo de servicios que incluye la monitorización, alertas, intervención técnica remota, servicio de impresión, telefonía y atención a altos cargos.

Especifica los perfiles que van a actuar en el servicio de guardias.

Como valor añadido ofrece:

- Intervenciones programadas fuera del horario laboral, minimizando el impacto en la operativa diaria de los empleados públicos, para la actualización y el mantenimiento de sistemas, la instalación de nuevos servicios, soporte a reubicaciones físicas de equipamiento, y otros.

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	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 76/79	




ATOS	1.25
Hay una correcta descripción de los servicios ofertados. Ofrece el catálogo de servicios mínimo, especifica los perfiles que van a actuar y no ofrece servicios de valor añadido.	
Ofrece un catálogo de servicios que incluye la monitorización, alertas, intervención técnica remota, servicio de impresión, telefonía y atención a altos cargos.	
Especifica los perfiles que van a actuar en el servicio de guardias.	
No ofrece servicio de valor añadido.	
ALTEN	1
Hay una correcta descripción de los servicios ofertados. Ofrece el catálogo de servicios mínimo pero no especifica los perfiles que van a actuar ni ofrece servicios de valor añadido.	
Ofrece un catálogo de servicios que incluye la monitorización, alertas, intervención técnica remota, servicio de impresión, telefonía y atención a altos cargos.	
No especifica los perfiles que van a actuar en el servicio de guardias.	
No ofrece servicio de valor añadido.	
INETUM	1.25
Hay una correcta descripción de los servicios ofertados. Ofrece el catálogo de servicios mínimo, especifica los perfiles que van a actuar y no ofrece servicios de valor añadido.	
Ofrece un catálogo de servicios que incluye la monitorización, alertas, intervención técnica remota, servicio de impresión, telefonía y atención a altos cargos.	
Especifica los perfiles que van a actuar en el servicio de guardias.	
No ofrece servicio de valor añadido.	
DXC	1.25
Hay una correcta descripción de los servicios ofertados. Ofrece el catálogo de servicios mínimo, especifica los perfiles que van a actuar y no ofrece servicios de valor añadido.	
Ofrece un catálogo de servicios que incluye la monitorización, alertas, intervención técnica remota, servicio de impresión, telefonía, atención a altos cargos.	
Especifica los perfiles que van a actuar en el servicio de guardias.	
No ofrece servicio de valor añadido.	
UTE FUJITSU-SOLUTIA	1.5
Hay una correcta descripción de los servicios ofertados. Ofrece el catálogo de servicios mínimo, especifica los perfiles que van a actuar y ofrece servicios de valor añadido.	

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	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 77/79	

Ofrece un catálogo de servicios que incluye la monitorización, alertas, intervención técnica remota, servicio de impresión, telefonía, atención a altos cargos.	
Especifica los perfiles que van a actuar en el servicio de guardias.	
Ofrece los siguientes servicios de valor añadido: actividades planificadas, medidas correctoras, maquetación y despliegue de dispositivos y apoyo a los servicios de producción.	
SCC	0
No hay servicios ofertados.	

8 EVALUACIÓN FINAL

El resultado final de la evaluación tras el análisis de los criterios es la siguiente:

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	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ	12/05/2025	
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9	PÁG. 78/79	



Junta de Andalucía

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

EMPRESA	Solución Técnica Propuesta	Procedimiento de Control y Seguimiento	Procedimiento de Calidad	Servicios de Guardia	Puntuación
ALTEN	20,50	3,50	3,00	1,50	28,50
ATOS	15,75	2,00	1,50	2,75	22,00
AYESA	33,00	4,50	4,50	3,00	45,00
DXC	30,50	5,00	5,00	2,25	42,75
INETUM	21,50	2,00	3,00	2,75	29,25
GPIC	18,50	2,00	3,00	2,00	25,50
OESIA	25,50	4,00	4,50	2,75	36,75
PLEXUS	17,50	4,00	4,00	2,50	28,00
SCC	11,75	1,00	1,00	0,50	14,25
SOLTEL	14,00	3,00	3,00	1,75	21,75
TELEFONICA	30,50	3,50	3,00	2,00	39,00
UTE FUJTSU- SOL UTIA	28,50	5,00	4,00	3,00	40,50
UTE IAAS 365 iConsulting365	13,50	3,00	3,50	2,50	22,50

Fdo.: María Esther Rodríguez Barthe.

Fdo.: María Luisa de la Vega Royo.

Fdo.: Miguel Ángel Vera Márquez.

Fdo.: Rafael González Martínez.

Fdo.: Raquel Reinoso Lobato.

<p>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</p>			12/05/2025
FIRMADO POR	RAFAEL GONZALEZ MARTINEZ		
	RAQUEL REINOSO LOBATO		
	Mª ESTHER RODRIGUEZ BARTHE		
	MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		
	MIGUEL ANGEL VERA MARQUEZ		
VERIFICACIÓN	BndJAMYCSD73ACUT6FWL7BCXKJDXK9		PÁG. 79/79