INFORME DE LA COMISIÓN DE VALORACIÓN DEL EXPEDIENTE Nº 2024_1139538 DENOMINADO "SERVICIO DE ANÁLISIS, ADAPTACIÓN, GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN DE LAS BECAS Y AYUDAS DE LA CONSEJERÍA DE DESARROLLO EDUCATIVO Y FORMACIÓN PROFESIONAL"

1 INTRODUCCIÓN

Este documento es el informe elaborado por la Comisión de valoración encargada de evaluar las ofertas presentadas para la contratación de los servicios necesarios para el "SERVICIO DE ANÁLISIS, ADAPTACIÓN, GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN DE LAS BECAS Y AYUDAS DE LA CONSEJERÍA DE DESARROLLO EDUCATIVO Y FORMACIÓN PROFESIONAL", expediente 2024/1139538.

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

- INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN S.L.U., en adelante INDRA
- MEMORANDUM MULTIMEDIA SL, en adelante MEMORANDUM

2 COMPONENTES

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

- D. Francisco Javier Caro Gallardo, Gabinete Estratégico del Servicio de Sistemas Digitales de Educación
- D. Francisco Silveira García, Jefe del Servicio de Sistemas Digitales de Educación

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	FRANCISCO DE PAULA SILVEIRA GARCIA	18/09/2025
	FRANCISCO JAVIER CARO GALLARDO	
VERIFICACIÓN	Pk2jm84XHJXGU6E9QQ4PLZ9BH7JD9R	PÁG. 1/8

3 METODOLOGÍA

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

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

4 EVALUACIÓN

Cada criterio de adjudicación se ha valorado de acuerdo al grado de profundidad y especificidad al proyecto alcanzados, tal como se indica en los criterios especificados en el

Es copia auténtica de documento electrónico

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Las valoraciones se realizarán inicialmente entre 0 y 10, y posteriormente se les aplicarán las ponderaciones de los pesos establecidos para cada criterio.

Valoración técnica de **INDRA**:

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

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

Puntuación	Justificación
8	La propuesta es **muy buena**. El modelo de prestación de servicios ofertado da la flexibilidad adecuada y necesaria para la ejecución del proyecto. Las propuestas funcionales de la oferta de Indra aportan mayor detalle y más valor que la oferta de Memorandum, y el catálogo de servicios y flexibilidad de los expertos que pueden participar en el proyecto también son mejores en la propuesta de Indra que en la propuesta de Memorandum. La oferta se basa en modelo de prestación de servicios, orientada a la mejora continua, enfocada al uso de metodologías ágiles, gestión y control de proyecto, estrategia de calidad con automatización de pruebas y validaciones, gestión proactiva de riesgos, modernización tecnológica del ecosistema de becas, centrada en la unificación y racionalización de sistemas, y la integración de tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial y la analítica avanzada. La propuesta de equipo de trabajo con una estructura base, y la posibilidad de contar bajo demanda con expertos consultores especializados es bien valorada. También la gestión del conocimiento interno vía aceleradores IA, y la gestión en la incorporación de nuevos recursos. El planteamiento de gestión y control de proyecto, con establecimiento de diversos comités (Dirección, Seguimiento, Riesgos…) es adecuado. Igualmente el plan de proyecto, con sus fases, asignación de tareas, aspectos claves, actividades y riesgos para cada una de ellas, es muy detallado y aporta valor. También es reseñable la propuesta de formación a diferentes actores como Delegaciones Territoriales, CAUCE, técnicos de explotación de Sistemas… En cuanto a plan operativo se plantea el uso de metodología propia

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	FRANCISCO DE PAULA SILVEIRA GARCIA	18/09/2025
	FRANCISCO JAVIER CARO GALLARDO	
VERIFICACIÓN	Pk2jm84XHJXGU6E9QQ4PLZ9BH7JD9R	PÁG. 3/8

	AliaDOS desarrollada Minsait, que es un marco metodológico que contempla buenas prácticas de de las metodologías de referencia, PMBoK, ITIL, LEAN, modelo en V, CMMI, TMMI, Scrum, DAMA-DMBoK, OWASP… El detalle de las líneas operativas a trabajar es adecuado, y aporta valor. También el modelo de prestación de servicio y catalogo de servicios está bien detallado y es adecuado. En el plano técnico, se valora la propuesta del uso de herramienta interna de Minsait IntelectIA de su plataforma AliaDOS con agente conversacional basado en LLM (large language model), que es capaz de gestionar toda la documentación funcional y técnica. Igualmente se propone el uso Minsait ResolutIA como soporte para recomendar procedimientos de resolución a peticiones y consultas de los usuarios a partir de gestiones pasadas (histórico de resolución)y el uso de Minsait TaaSIA (Testing as a Service IA). Todas estas propuestas aportan valor añadido.

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

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

Puntuación	Justificación
8	La propuesta en general es **muy buena**. La propuesta de Indra aporta mucho más detalle que la oferta de Memorandum en cuanto a las operativas a realizar y al detalle de las soluciones a los problemas tipo esperados. Se hacen planteamientos de procesos basados en ITIL, aplicando principios de metodología ágil y la hibridación de modelos operativos propuesta (flex-swarming) es bien valorada. La propuestas de gestión de la demanda también es bien valorada, analizando continuamente la demanda y disponiendo de recursos formados para actuar rápidamente a la adaptaciones necesarias de carga de demanda. También la personalización de propuestas de flujos de trabajo y operativas para las diferentes tipologías de trabajos que se pueden recibir

Es copia auténtica de documento electrónico

	(explotación de datos, consultas funcionales, etc.) es bien valorado. Por último, las propuestas de indicadores para seguimiento y control de esta parte del servicio son bien valorados.

3. Propuesta de planes de evolución para el servicio (5%): Se valorarán las propuestas que aporten soluciones que posibiliten una evolución del servicio en tiempo y calidad de la actuación, la generalización de las soluciones técnicas sobre causa – origen (problemas) y cualesquiera otras que mejoren la percepción del usuario final.	
Puntuación	**Justificación**
8	En general el plan de propuestas realizado es **muy bueno**. Aborda gran cantidad de propuestas tecnológicas, funcionales, operativas e incluso estratégicas. Se plantean tres posibles escenarios que podría impactar en la línea de evolución, ya que analiza posible replanteamiento de modelo de relación entre el Ministerio competente en la gestión de becas y la propia Consejería. Observa y detalla estos posibles modelos: gestión delegada (modelo actual), autonomía plena, grabación remota. Se realizan propuestas de mejoras de diferente tipologías, técnicas y funcionales: calendario de eventos automatizado, apificación, conexión o mejora de conexión actual con otros sistemas de la Administración (Correos, padrón, información académica de universidades, ipasen,...), digitalización de documentos, comunicaciones, detección de patrones y tendencias, mejoras en la gestión de reintegros, mejoras en la consulta web de becas, mejoras en grabador automático de solicitudes de convocatoria general, grabador automático de solicitudes NEAE, y gestión automatizada de facturas justificativas NEAE, integración usuarios BecasMEC con identidad de Junta de Andalucía, mejoras en la gestión de cuentas bancarias, unificación de aplicaciones y utilidades para simplificar entorno tecnológico actual, mejoras UX/Ui y accesibilidad, inclusión de funcionalidades GIS, entorno de integración continua (DevOps), adaptación a la arquitectura de observabilidad propuesta por la ADA publicado en el Portal de Desarrollo de servicios Digitales (https://desarrollo.juntadeandalucia.es/recursos/reglas-pautas/arquitectura-referencia-observabilidad), prueba piloto Kubernetes.

Es copia auténtica de documento electrónico

Valoración técnica de **MEMORANDUM**:

1. Enfoque funcional y técnico, de acuerdo con lo previsto en el PPT (35%): Se valorarán la propuesta detallada de los trabajos a realizar y su planificación temporal, la adecuación de la oferta técnica a la naturaleza del servicio que aporte valor sobre lo detallado en las prescripciones técnicas, así como los planteamientos tecnológicos y las soluciones propuestas en cuanto a la implementación técnica, como la arquitectura de sistemas a la solución implantada.	
Puntuación	**Justificación**
6	La propuesta en general es **buena.** Se plantea operativa de trabajo con Scrum en iteraciones de 2 semanas, que aplica en un cronograma tanto al inicio para las tareas de transición, como para la fase de ejecución. Detalla puntos importantes como el análisis y operativa en cambios de nuevas versiones de BECASMEC, o las tareas relacionadas con Adriano y Beca Andalucía segunda oportunidad, y propuesta de mejora en la Calculadora de Renta y Patrimonio La operativas de planificación, hitos y entregables, y cronograma son adecuados. Se realizan planteamientos de integración con componentes de administración electrónica, GIRO, AEAT, INTECO y Seneca a través de servicios, con una capa con BUS de interoperabilidad. También plantea la creación de un lago de datos para la explotación de información o un APM para monitoring, y escalabilidad con Oracle RAC, docker y kubernetes. Algunos de estos planteamientos pueden exceder el alcance del contrato y pueden añadir riesgo a la ejecución del proyecto. Las propuestas relacionadas con sistema de notificación y aplicación de seguimiento de reintegros son adecuadas. También las propuestas de gestión de documentación, gestión calidad, cumplimiento de RGPD y ENS son planteamientos estándar y son adecuados.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

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

Puntuación	Justificación
5	La propuesta es **correcta**. Se detalla el flujo de atención a la incidencia, clasificaciones en base a prioridades y SLAs asociados, y canales de comunicación de incidencias. Se habilita la posibilidad de tener canal 24/7 para incidencias muy críticas. También se define un protocolo de mejora continua con retroalimentación del usuario final.

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

Puntuación	Justificación
6	La propuesta en general es **buena,** aunque sobre todo son propuestas técnicas y no tanto funcionales, en comparación con las propuestas ofertadas por Indra. Se realizan propuestas de mecanismos de mejora continua basado en análisis predictivo de datos, canales de retroalimentación estructurados, benchmark sectorial, y la evaluación de tecnologías emergentes como el uso de inteligencia artificial para de predicción de elegibilidad de solicitudes, asistente virtual, detección de fraudes, registro distribuido basado en Blockchain. Realmente se hace un planteamiento de evaluación de qué aplicabilidad sería pertinente y despliegue ágil en su caso, con un comité de innovación, por lo que son propuestas bien valoradas. También se proponen mejoras con el uso de base datos de conocimiento, detección de patrones causa raíz de problemas, sesiones de retroalimentación…

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	FRANCISCO DE PAULA SILVEIRA GARCIA	18/09/2025
	FRANCISCO JAVIER CARO GALLARDO	
VERIFICACIÓN	Pk2jm84XHJXGU6E9QQ4PLZ9BH7JD9R	PÁG. 7/8

	Por último de detallan mejoras en interfaz de usuario, accesibilidad, usabilidad, simplificación… son propuestas tipo que son igualmente adecuadas.

5 RESUMEN DE PUNTUACIONES

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

ORDEN	**CRITERIOS**	**PESO**	**INDRA**		**MEMORANDUM**	
			Puntuación	**Ponderado**	Puntuación	**Ponderado**
1	Enfoque funcional y técnico, de acuerdo con lo previsto en el PPT	35,00%	8	**28**	6	**21**
2	Procedimientos detallados para la gestión de las incidencias	5,00%	8	**4**	5	**2,5**
3	Propuesta de planes de evolución para el servicio	5,00%	8	**4**	6	**3**
TOTAL PUNTOS (Sobre 45)			**36**		**26,5**	

En Sevilla, a fecha de firma electrónica

Gabinete Estratégico de Sistemas de Digitales de Educación

Firmado:
D. Francisco Javier Caro Gallardo

Subdirector de Sistemas de Sistemas Corporativos y Grandes Sistemas

Firmado:
D. Francisco Silveira García

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	FRANCISCO DE PAULA SILVEIRA GARCIA	18/09/2025
	FRANCISCO JAVIER CARO GALLARDO	
VERIFICACIÓN	Pk2jm84XHJXGU6E9QQ4PLZ9BH7JD9R	PÁG. 8/8