SERVICIO DE ANÁLISIS, DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN VARIAS ÁREAS COMPETENCIALES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA ENTRE ELLAS: IGUALDAD, SALUD, EMPLEO Y FOMENTO.

Expediente CONTR 2025 241195.

LOTE-5: SERVICIO DE CALIDAD DEL DESARROLLO ASOCIADO A LOS LOTES 1, 2, 3 Y 4

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

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 1/92	

INDICE

1. Introducción ... 3
2. Proceso de valoración ... 3
3. Análisis de la declaración de confidencialidad ... 4
4. Criterios de Valoración ... 5
5. Valoración de los criterios ... 8
ANEXO I: CUADRO RESUMEN DE VALORACIONES ... 9
ANEXO II: JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR ... 10
ALTEN ... 10
ATOS ... 18
DXC ... 27
HIBERUS ... 35
INETUM ... 42
MTP ... 51
SOPRA ... 62
LA UTE ... 78

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	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 2/92	

1. Introducción

El presente documento corresponde a los resultados obtenidos del análisis técnico de evaluación de las ofertas presentadas al procedimiento abierto "SERVICIO DE ANÁLISIS, DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN VARIAS ÁREAS COMPETENCIALES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA ENTRE ELLAS: IGUALDAD, SALUD, EMPLEO Y FOMENTO, **LOTE-5: SERVICIO DE CALIDAD DEL DESARROLLO ASOCIADO A LOS LOTES 1, 2, 3 Y 4"** (Expediente CONTR 2025 241195).

Este Informe ha sido elaborado por el Grupo de Trabajo designado a los efectos de evaluación de los criterios tipo juicio de valor (sobre número 2). El Grupo de Trabajo está compuesto por las siguientes personas adscritas a la Subdirección de Sistemas Sectoriales de la Agencia Digital de Andalucía, de la Consejería de Industria, Energía y Minas:

- Antonio Cabello Bastida. Jefe de Servicio de Sistemas de Información Sectoriales
- José María Folia Baena. Gabinete Estratégico
- María del Carmen Garrido Granado. Gestión de Proyectos
- Rocío Porras Ferrer. Asesora Técnica
- Rosa María Yáñez Gómez. Titulada Superior

2. Proceso de valoración

Para la valoración de los criterios tipo juicio de valor (sobre número 2) se ha seguido el siguiente proceso:

- Constitución del Grupo de Trabajo.
- Comprobación de no inclusión en las ofertas de información relativa a los criterios valorables mediante fórmulas, correspondiente al sobre número 3.
- Lectura de las ofertas presentadas y valoración personal de los criterios de adjudicación tipo juicio de valor, por parte de los miembros del Grupo de Trabajo.
- Valoración conjunta de los criterios de adjudicación tipo juicio de valor, decidiendo las puntuaciones finales de común acuerdo entre los miembros del Grupo de Trabajo.
- Elaboración del informe de valoración del sobre-2 por parte del Grupo de Trabajo.
- Recepción de las ofertas

El Grupo de Trabajo hace constar la relación de ofertas recepcionadas para la valoración de los criterios de adjudicación de tipo juicio de valor. Son las siguientes:

1. ALTEN SOLUCIONES PRODUCTOS AUDITORÍA E INGENIERÍA S.A.U. (**ALTEN** en adelante)
2. ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA SL (**ATOS**)
3. DXC TECHNOLOGY (**DXC**)

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 3/92	

4. HIBERUS IT DEVELOPMENT SERVICES, SLU (**HIBERUS**)
5. INETUM ESPAÑA, S.A. (**INETUM**)
6. MÉTODOS Y TECNOLOGÍA DE SISTEMAS Y PROCESOS S.L. (**MTP**)
7. SOPRA STERIA ESPAÑA S.A. (**SOPRA**)
8. U.T.E. OESÍA NETWORKS, S.L. - GLOBAL ROSETTA S.L.U. (**LA UTE**)

Una vez analizada la información aportada por las propuestas técnicas presentadas, se hace constar que ninguna de las mismas incluye en el sobre 2 referencias a información que deba incluirse en el sobre número 3, relativa a los criterios de adjudicación ponderables de forma automática.

Así mismo, se hace constar que las ofertas cumplen con los requerimientos establecidos en el ANEXO V - DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE JUICIO DE VALOR del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP).

3. Análisis de la declaración de confidencialidad

A los efecto de las posibles solicitudes de vista de expediente por parte de las empresas licitantes, se hace constar la declaración de confidencialidad presentadas por las empresas en el sobre 2, a través del ANEXO III del PCAP:

1. ALTEN en su ANEXO III declara confidenciales los siguientes apartados de su Oferta Técnica:
   - 1. Resumen Ejecutivo
   - 2. Modelo de Servicio
   - 4. Catálogo de servicios
   - 5. Acuerdo a Nivel de Servicios

2. ATOS en su ANEXO III declara confidenciales los siguientes apartados de su Oferta Técnica:
   - 2. Resumen ejecutivo
   - 3.1 Modelo de prestación del servicio
   - 3.2 Gestión de la demanda y capacidad
   - 3.3 Modelo de estimación del coste de los servicios
   - 4.1 Organización, funciones y responsabilidades
   - 5 Catálogo de servicios
   - Anexo I - Referencias en servicios de aseguramiento de la calidad (QA)
   - Anexo III – Mejores Prácticas para Securización de DevOps
   - Anexo IV - Matriz de aplicación de servicios por nivel de criticidad y madurez
   - Anexo V – Flujos de procesos
   - Anexo VI – Detalle indicadores “Barómetro de Calidad”

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 4/92	

- Anexo VIII – Matriz de estimación de servicios
- Anexo IX - Matriz RACI para los Servicios Adicionales
- Anexo XII - Learning Ground
- Anexo XIII - Evaluación y mejora continua del proceso de gestión de conocimiento
- Anexo XVI – Cómo testear un chatbot
- Cátalogo_servicios Atos IT Lot5 (todo el documento)

3. DXC en su ANEXO III declara confidenciales toda su Oferta Técnica SALVO los apartados "1. Resumen ejecutivo"; "3. Implantación del Servicio, Entradas y Salidas"; y "5. Acuerdos de Nivel de Servicio"
4. HIBERUS en su ANEXO III declara NO confidencial toda su Oferta Técnica
5. INETUM no presenta ANEXO III
6. MTP en su ANEXO III declara confidencial la Oferta Técnica en su totalidad
7. SOPRA en su ANEXO III declara confidencial la Oferta Técnica en su totalidad
8. LA UTE en su ANEXO III declara confidencial la Oferta Técnica en su totalidad

4. Criterios de Valoración

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

Puntuación	Descripción
Se trata insuficientemente: desde 0 (incluido) hasta 2,5 (excluido) puntos	Escasa calidad de lo ofertado en relación con el objeto del criterio/subcriterio. Desde la perspectiva de la solución propuesta no se identifica lo que propone, no es coherente o no está ajustado a lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, no aporta ningún valor y/o se reproduce de forma más o menos aproximada el contenido de los pliegos. Y desde la perspectiva de la calidad no existe información, no es relevante, no está relacionada con lo solicitado, el nivel de detalle es inadecuado, es muy genérica y/o reproduce, de forma más o menos aproximada el contenido de los pliegos.
Se trata suficientemente: desde 2,5 (incluido) hasta 5 (excluido) puntos	La calidad de lo ofertado es baja, realizando pocas aportaciones en relación con el objeto del criterio/subcriterio. Desde la perspectiva de la solución está poco ajustado a lo establecido en el pliego y/o el valor aportado y/o nivel de excelencia es bajo. Y desde la perspectiva de la calidad de la información es demasiado genérica, incompleta, imprecisa, poco relevante y/o su nivel de detalle bajo.

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO	
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
	JOSE MARIA FOLIA BAENA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 5/92

Se trata notablemente: desde 5 (incluido) hasta 7,5 (excluido) puntos	La calidad de lo ofertado y las aportaciones realizadas son notables, en relación con el objeto del criterio/subcriterio. Desde la perspectiva de la solución propuesta, el contenido está ajustado a lo establecido en el pliego y/o el valor aportado y/o nivel de excelencia es medio. Y desde la perspectiva de la calidad de la información es suficientemente concisa, relevante, completa y/o su nivel de detalle adecuado.
Se trata sobresalientemente: desde 7,5 (incluido) hasta 10 (incluido) puntos	Excelente calidad de lo ofertado realizando aportaciones de gran valor relativas al criterio/subcriterio valorado. Desde la perspectiva de la solución propuesta, el contenido está ajustado a lo establecido en el pliego y/o el valor aportado y/o nivel de excelencia es alto. Y desde la perspectiva de la calidad de la información es concreta, concisa, relevante, completa y/o su nivel de detalle alto.

Las puntuaciones de este apartado están referidas al rango 0-10 (puntuación normalizada), y posteriormente se aplicarán los pesos que figuran en la tabla de criterios del PCAP, lo cual darán la puntuación definitiva (puntuación ponderada).

Criterios de adjudicación valorables en función de un juicio de valor: Peso: 49 puntos.

Los criterios tipo juicio de valor del presente contrato (Lote 5) son los siguientes:

1.- Calidad y Valor técnico de la oferta

1.1.- Modelo de servicio: Peso: 20 puntos.

Para la valoración de este criterio se tendrán en cuenta los siguientes elementos descritos a continuación:

- Enfoque propuesto de la **prestación del servicio:**
  - **modelo de prestación del servicio:** descripción del servicio y líneas de servicio, enfoque de escalado y priorización de asuntos, modelo de gobernanza del servicio, gestión de riesgos de la prestación del servicio, herramientas de soporte a la prestación de los servicios y otros
  - **modelo de gestión de la capacidad**: mecanismos y procedimientos de gestión que regulan la adaptación de la capacidad real de ejecución de servicios al escenario de demanda que se dé en cada momento, propuesta de flexibilidad en la configuración de los equipos de trabajo, gestión de prioridades y otros
  - **modelo de estimación del coste de los servicios**: mecanismos y fórmulas de cálculo, elementos que intervienen en el cálculo, etc.

1.2.- Implantación del servicio, entrada y salida: Peso: 8 puntos.

Para la valoración de este criterio se tendrán en cuenta los siguientes elementos descritos a continuación:

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO	
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
	JOSE MARIA FOLIA BAENA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 6/92

- **organización, funciones y responsabilidades** del equipo de trabajo propuesto: descripción de los diferentes perfiles, tareas y funciones por áreas de servicio, matriz de responsabilidades por perfiles, modelo de gobernanza del equipo, etc.

- **metodología y Plan de proyecto**: el plan de trabajo, su faseado, hitos y entregables previstos, propuesta de planificación, modelo de gobernanza del proyecto, etc.

- **puesta en marcha y devolución del servicio**: plan de arranque, plan de devolución, fases y entregables previstos en ambos planes, roles y perfiles que intervienen en ambos planes, entradas-salidas previstas, etc.

- **gestión del conocimiento** a generar desde este proyecto: enfoque del modelo de gestión del conocimiento, entorno tecnológico y herramientas o servicios propuestos para su gestión, planes de capacitación del personal, etc.

- **control de la calidad y de mejora continua** del proyecto: modelo de control de calidad y de mejora continua propuesto, actuaciones previstas, marco metodológico de calidad y mejora continua, etc.

1.3.- Catalogo de servicios: Peso: 14 puntos.

Para la valoración de este criterio se tendrá en cuenta dos elementos:

- la **calidad, adecuación, completitud e idoneidad de los servicios** propuestos. La valoración de este elemento se ha realizado a partir de la descripción completa de cada servicio en formato "Ficha del servicio" que se recoge en Anexo VI del PCAP.
- el **modelo de estimación y dimensionamiento de cada servicio**: elementos que intervienen en el cálculo y estimación del coste del servicio, fórmulas de cálculo, perfiles que intervienen en el dimensionamiento para la prestación del servicio, etc.

1.4.- Acuerdo de Nivel de Servicio: Peso: 7 puntos.

Para la valoración de este criterio se tendrán en cuenta los siguientes elementos descritos a continuación:

- Incorporación de **parámetros de calidad y métricas, y mejora de los valores mínimos exigidos** como parámetros de calidad asociados a plazos y equipo, y parámetros de calidad asociados al servicio
- **Inclusión de nuevos indicadores**, además de los recogidos en el PPT que supongan una mejor adecuación del ANS a los servicios.
- **Nivel de detalle de los mecanismos de medida, control y supervisión**.
- **Herramienta o sistema para la medición automática de los indicadores propuestos**.

Cofinanciado por la Unión Europea · Gobierno de España · Fondos Europeos · Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 7/92	

5. Valoración de los criterios

Tras la lectura de las ofertas, se procede a la valoración individual de las ofertas de todos los criterios y subcriterios de manera normalizada (0 a 10) y a continuación, a una valoración global por parte del Grupo de Trabajo en la que se adopta la valoración final normalizada de común acuerdo, y aplicando los pesos relativos de cada subcriterio resulta la valoración final ponderada (max. 49 puntos) siguiente:

Orden	Empresa	Puntuación
1	SOPRA	43,40
2	ATOS	39,15
3	MTP	36,60
4	ALTEN	36,05
5	LA UTE	32,15
6	DXC	30,10
7	INETUM	25,20
8	HIBERUS	20,65

Se acompaña a este Informe dos Anexos:

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

Firmado:

Antonio Cabello Bastida. Jefe de Servicio de Sistemas de Información Sectoriales
José María Folía Baena. Gabinete Estratégico
María del Carmen Garrido Granado. Gestión de Proyectos
Rocío Porras Ferrer. Asesora Técnica
Rosa María Yáñez Gómez. Titulada Superior

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	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO	
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
	JOSE MARIA FOLIA BAENA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 8/92

Es copia auténtica de documento electrónico

ANEXO I: CUADRO RESUMEN DE VALORACIONES

Expediente CONTR 2025 241195

SERVICIO DE ANÁLISIS, DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN VARIAS ÁREAS COMPETENCIALES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA ENTRE ELLAS: IGUALDAD, SALUD, EMPLEO Y FOMENTO. LOTE-5: SERVICIO DE CALIDAD DEL DESARROLLO ASOCIADO A LOS LOTES 1, 2, 3 Y 4

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

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

			ALTEN		ATOS		DXC		HIBERUS		INETUM		MTP		SOPRA		LA UTE	
Criterio	Descripción del criterio	PESO (sobre 100)	Normalizada (0 a10)	Ponderada	Normalizada (0 a10)	Ponderada	Normalizada (0 a10)	Ponderada	Normalizada (0 a10)	Ponderada	Normalizada (0 a10)	Ponderada	Normalizada (0 a10)	Ponderada	Normalizada (0 a10)	Ponderada	Normalizada (0 a10)	Ponderada
1	Calidad y Valor técnico de la oferta																	
1.1	Modelo de servicio	20,00	7,00	14,00	8,50	17,00	5,50	11,00	4,00	8,00	5,00	10,00	8,00	16,00	9,00	18,00	7,00	14,00
1.2	Implantación del servicio, entrada y salida	8,00	7,00	5,60	8,00	6,40	5,50	4,40	4,00	3,20	5,00	4,00	6,50	5,20	9,00	7,20	6,50	5,20
1.3	Catálogo de Servicios	14,00	8,00	11,20	7,50	10,50	7,50	10,50	4,50	6,30	5,50	7,70	7,00	9,80	8,50	11,90	5,50	7,70
1.4	Acuerdos de Nivel de Servicio	7,00	7,50	5,25	7,50	5,25	6,00	4,20	4,50	3,15	5,00	3,50	8,00	5,60	9,00	6,30	7,50	5,25
	VALORACIÓN PONDERADA TOTAL:	49,00		36,05		39,15		30,10		20,65		25,20		36,60		43,40		32,15

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

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
MARIA ROCIO PORRAS FERRER
MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO
ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ
ANTONIO CABELLO BASTIDA
JOSE MARIA FOLIA BAENA
19/11/2025
PÁG. 9/92
VERIFICACIÓN
Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV

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

ALTEN

Calidad y Valor técnico de la oferta (máximo 49 puntos)

1.1. Modelo de servicio (peso: 20 puntos)

- **Puntuación normalizada (de 0 a 10): 7,0 puntos.**
- **Puntuación ponderada: 14,0 puntos.**

ALTEN propone de forma **NOTABLE** este apartado. Los principales elementos que han motivado esta valoración son los siguientes:

- El modelo de prestación del servicio está enmarcado en metodologías solventes y buenas prácticas ajustadas al modelo tecnológico de la ADA: ITIL, Agile, ISTQB, TMMI, DevSecOps, y otras
- Incluye un modelo de gobernanza del servicio que contempla el escalado y priorización de asuntos
- Incluye un modelo de integración con prácticas de automatización, CI/CD y seguridad basado en DevSecOps
- Incluye un modelo de gestión de la capacidad orientada a la maximización de la productividad, con varios mecanismos para gestionar el desborde de la capacidad, y fórmulas de flexibilidad para atender los picos de sobrecarga
- Incluye un modelo de relación con resto de agentes y proveedores vinculados a la prestación del servicio

Así mismo, **los elementos que han impedido obtener la valoración SOBRESALIENTE en este apartado**, por no estar ofertados o descritos de forma apropiada, son los siguientes:

- Falta de completitud y/o alto nivel de detalle en todos los contenidos de este criterio
- La oferta adolece de un modelo de estimación de los costes del servicio exhaustivo, bien definido, y fácilmente gestionable

DETALLE

Modelo de prestación del servicio.

ALTEN propone un modelo de prestación del servicio centrado en el ajuste con los mecanismos corporativos de control de la calidad de la Agencia. Se incluye un esquema de gobernanza basado en

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	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 10/92	

comités periódicos, la generación de informes ejecutivos y el uso de cuadros de mando que permiten un seguimiento estructurado de los compromisos. Este planteamiento garantiza la trazabilidad con los marcos institucionales y refuerza la capacidad de control de la Administración.

En conjunto, el enfoque metodológico es consistente y medible, si bien mejorable en la concreción de políticas de priorización y en la aplicación práctica de las fórmulas de estimación.

La propuesta de ALTEN se ajusta al modelo de calidad corporativo y adoptar marcos reconocidos (ITIL v4, etc) para garantizar trazabilidad, homogeneidad y control a lo largo del ciclo de vida del software. La empresa articula un modelo operativo con gestión de capacidad y priorización por criticidad, impacto, procesos afectados y disponibilidad de alternativa, apoyado en un esquema de comités y reporting periódico que dota de visibilidad a la toma de decisiones.

Desde el punto de vista metodológico, el enfoque contempla integración con prácticas de automatización, CI/CD y seguridad. La oferta menciona la integración DevSecOps como principio y su encaje con los pipelines corporativos establecidos. Este modelo propuesto es coherente y ajustado a la Agencia, con un planteamiento sólido basado en profundizar en la operativización de DevSecOps y en hacer explícitos los enlaces entre capacidad, priorización y estimación de esfuerzos dentro del cuadro de mando de la calidad.

Modelo de gestión de la capacidad.

ALTEN propone la formalización del proceso de gestión de la capacidad mediante el registro y gestión de las peticiones de forma sistemática.

Presenta un Plan de Capacidad diseñado con el objetivo de ofrecer un alto grado de flexibilidad, calidad de la prestación, y eficacia. La oferta contempla mecanismos de adaptación a la demanda mediante el uso de perfiles polivalentes y rotaciones, asegurando la cobertura de bajas o picos de actividad.

El modelo de Gestión de la Capacidad se basa en el establecimiento de un valor de Capacidad Media Mensual rodeado por los valores de Capacidad Mínima Mensual y Capacidad Máxima Mensual. Así se define un Umbral medio de Capacidad que sería el que, sostenido en el tiempo, agotaría el importe de adjudicación en el plazo de ejecución del contrato. Con todo ello podría establecerse la Línea Base Mensual (LBM).

Se establecen con bastante detalle los procedimientos de redimensionamiento, ajuste y seguimiento.

En cuanto a la gestión de la prioridad, se propone la utilización de cinco criterios: criticidad de la petición, tipología de los procesos afectados, el grado de impacto, disponibilidad de alternativa y entorno/sistema afectado.

Proponen que sea la Agencia la que establezca el marco de herramientas de control y gestión de la capacidad, ofreciendo como alternativa la utilización de tablas de control y otras utilidades.

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 11/92	

Modelo de estimación de costes de los servicios.

ALTEN aporta un modelo paramétrico fundamentado en factores de complejidad y esfuerzo, lo cual aporta transparencia y capacidad de auditoría.

Para el modelo de estimación se establecen algoritmos de dimensionamiento definidos en cada ficha de servicio, cálculo que se complementa con la base de métricas históricas en proyectos similares aportada por ALTEN.

1.2. Implantación del servicio, entrada y salida (peso: 8 puntos)

- **Puntuación normalizada (de 0 a 10): 7,0 puntos.**
- **Puntuación ponderada: 5,60 puntos.**

ALTEN propone de forma **NOTABLE** este apartado. Los principales elementos que han motivado esta valoración son los siguientes:

- La metodología de gestión y gobernanza del Proyecto está enmarcada en buenas prácticas ajustadas al modelo tecnológico de la ADA: PMBoK, CMMi, ITIL, COBit, Agile, Lean, Kanban, y otras
- Incluye una correcta planificación del proyecto, justificando adecuadamente sus fases, hitos, y duración
- El modelo organizativo está bien descrito, roles y funciones bien definidas, la matriz RACI, y aporta fórmulas de flexibilidad para configurar los equipos
- Describe con detalle los planes de puesta en marcha y de devolución, incluye una buena descripción de entregables previstos en cada fase, tareas y roles participantes, y en particular, el plan de puesta en marcha contempla el entorno tecnológico de los organismos afectados
- Propone el uso de Inteligencia Artificial (IA) aplicada a varios ámbitos de la prestación del servicio

Así mismo, **los elementos que han impedido obtener la valoración SOBRESALIENTE en este apartado**, por no estar ofertados o descritos de forma apropiada, son los siguientes:

- Falta de completitud y/o alto nivel de detalle en todos los contenidos de este criterio

- La metodología y el plan del proyecto no presentan un nivel de detalle alto; se echa falta un marco integral para cada una de las actividades incluidas en el servicio.

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 12/92	

DETALLE

Organización, funciones y responsabilidades.

ALTEN presenta un equipo de trabajo que incluye los roles mínimos exigidos en los pliegos: responsable de proyecto, gestor de calidad, analistas de negocio, arquitecto de seguridad, especialista en DevOps y experto en pruebas.

La oferta contempla mecanismos de flexibilidad en la asignación de recursos para cubrir contingencias.

Se propone un modelo organizativo tradicional, con un nivel de detalle adecuado, tanto en cuanto a la descripción del modelo como de las distintas áreas y funciones en las que se propone estructurar el Equipo de trabajo. Se recoge la capacidad de actuar como un equipo multidisciplinar.

La descripción de las funciones, tareas y responsabilidades de cada perfil es suficiente y correcta, aunque no se percibe de forma clara cómo se contextualizan para el ámbito de ejecución de este proyecto concreto. Identifica los perfiles participantes, funciones y responsabilidades principales.

La matriz de roles y responsabilidades propuesta está definida de forma adecuada, pero no queda claro su enlace con el catálogo de servicios propuesto.

Metodología y Plan de proyecto.

En cuanto a la metodología y plan de proyecto, se adopta un enfoque ágil adaptado, con fases de ciclo de vida claramente identificadas y un calendario de hitos. Se prevén reuniones periódicas de seguimiento, lo que refuerza la gobernanza del proyecto. Sin embargo, el plan carece de desglose de tareas y dependencias, y no incluye indicadores de control que permitan monitorizar el progreso con mayor precisión.

El Plan de proyecto se estructura en Arranque (2 semanas), Adquisición (4 semanas) y Devolución (6 semanas), con fases, actividades y principales entregables.

Puesta en marcha y devolución del servicio.

La puesta en marcha se articula a través de un plan de arranque de cuatro semanas, acompañado de un plan de transición y devolución que garantiza la transferencia ordenada en caso de relevo de proveedor.

Se presenta un cronograma que especifica suficientemente la duración de cada una de las tareas y actividades relacionadas con la fase de arranque. Se detallan bien las tareas y se delimita temporalmente la fase de arranque en 2 semanas. Se enumera la relación de entregables, que es conforme a lo esperado en una fase de arranque, incluyendo un plan de transición a la fase de adquisición. Las actividades a realizar se describen, brevemente, pero de forma clara; se recogen los entregables considerados más importantes (Actas, Reunión Kickoff, Solicitud accesos, permisos, etc.).

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 13/92	

El Plan de devolución del servicio está descrito con alto nivel de detalle en cuanto a las actividades a acometer.

Se ha valorado positivamente la propuesta de técnicas de “shadowing” directo e inverso, la definición de un procedimiento para medir el grado de conocimiento adquirido por parte del proveedor entrante, así como la estimación aportada para cada una de las tareas a desempeñar en esta fase.

Así mismo se ha valorado positivamente la tabla de riesgos identificadas de forma preventiva asociada a las diferentes fases.

Gestión del conocimiento.

En cuanto a la gestión del conocimiento, la propuesta es estructurada y completa. Refuerzan la idea de la normalización de repositorios y la automatización mediante playbooks de procesos de traza y validación. Esto se amplía a la propia generación de los PECS (industrializar y agilizar el proceso mediante plantillas normalizadas, checklists , scripts de verificación rápida de repositorios y playbooks de normalización).

ALTEN propone la creación de un repositorio centralizado de conocimiento, lo que aporta continuidad y facilita la gestión documental.

Control de calidad y mejora continua.

La oferta de ALTEN incorpora un plan de calidad y de mejora continua, fundamentado en el ciclo PDCA, con revisiones anuales y métricas de defectos corregidos.

ALTEN enumera el uso de estrategias y buenas prácticas para modelar la mejora continua. Identifica un conjunto de actividades tipo. El modelo de control de calidad queda embebido en lo anterior, aunque no se detalla un modelo de control de calidad específico.

La descripción del modelo de mejora continua de los servicios se detalla como un proceso recurrente para evolución de la calidad en la estrategia TQM. Enumera otras dos adicionales como SixSigma para mejora de los procesos, y Lean SixSigma.

1.3. Catálogo de servicios (peso: 14 puntos)

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

ALTEN propone de forma **SOBRESALIENTE** este apartado. Los principales elementos que han motivado esta valoración son los siguientes:

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO	
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
	JOSE MARIA FOLIA BAENA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 14/92

- En general, completitud y alto nivel de detalle en todos los contenidos de este criterio
- El catálogo de servicios ofertados cubre adecuadamente la relación mínima exigida en el PPT
- Describe con suficiente detalle y de forma completa la relación de servicios que componen el Catálogo
- Proponen un modelo de estimación y dimensionamiento de los servicios con alto nivel de detalle y concreción
- Presenta una descripción muy detallada de las actividades a realizar en cada servicio haciendo, en la mayoría de ellos incluyendo un apartado “Valor añadido ALTEN”, con aspectos que aporta valor
- Oferta seis servicios adicionales considerados de interés para el servicio, en particular los relativos a “Soporte a Herramientas de Integración Continua” y “Servicio de Formación y Capacitación en Calidad Software”

DETALLE

Calidad, adecuación, completitud e idoneidad de los servicios.

La oferta cubre todos los servicios básicos del PPT.

Ubican cada servicio del catálogo en la fase de Métrica v3 en la que impacta.

Presentan unas fichas de servicios donde se detallan el propósito, alcance, entradas y salidas, así como los perfiles y herramientas implicadas. Los servicios de soporte incluyen la gestión documental, la automatización y la integración de métricas.

La propuesta incluye un número significativo de nuevos servicios que son descritos de forma adecuada, aunque igualmente con detalle dispar. En particular se han valorado positivamente los servicios adicionales relativos Soporte a Herramientas de Integración Continua y Servicio de Formación y Capacitación en Calidad Software y Servicio de Gobierno dela Calidad

Plantean un catálogo con 6 servicios adicionales ADI-01 a ADI-06 que son los siguientes:

-ADI-01: Soporte a Estrategia de Pruebas.
-ADI-02: Soporte a herramientas de integración continua.
-ADI-03: Seguimiento con Cuadros de Mando
-ADI-04: Gobierno del Modelo de Calidad
-ADI-05: Gestión de Dependencias entre Lotes
-ADI-06: Formación y Capacitación en Calidad Software

Modelo de estimación y dimensionamiento.

La oferta propone un dimensionamiento de tipo “Variable algorítmico” estableciendo claramente los Factores de coste y las “Métricas o variables de estimación”, si bien el método de cálculo es farragoso y poco intuitivo.

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 15/92	

Presentan un modelo basado en factores técnicos de dimensionamiento asociados a la complejidad de los sistemas y a su nivel de criticidad. Los costes se calculan considerando perfiles, categorías, dedicación y complejidad de la tarea, con revisión de la capacidad en función del cumplimiento de los ANS.

1.4. Acuerdo de Nivel de Servicio (peso: 7 puntos)

- **Puntuación normalizada (de 0 a 10): 7,5 puntos.**
- **Puntuación ponderada: 5,25 puntos.**

ALTEN propone de forma **SOBRESALIENTE** este apartado. Los principales elementos que han motivado esta valoración son los siguientes:

- En general, completitud y alto nivel de detalle en todos los contenidos de este criterio
- Describe de forma completa y detallada los mecanismos de medida, control y supervisión de los ANS propuestos
- Propone varios mecanismos/herramientas de apoyo a la medición automática de los ANS
- Oferta varios indicadores adicionales que aportan valor a la medición de la prestación de los servicios
- La oferta incluye un sistema de umbrales para los ANS de cumplimiento de excelencia, a partir del cual se plantea un sistema de bonificaciones para compensar los posibles incumplimientos
- La propuesta de inclusión de un seguimiento específico para el cumplimiento normativo del ENS/ENI así como directivas europeas, nacionales y autonómicas

DETALLE

Parámetros de calidad y métricas, y mejora de los valores mínimos.

La oferta contempla y mejora de forma significativa todos los parámetros de calidad indicados en el PPT. En concreto, mejora significativamente los parámetros de calidad asociados a plazos y equipo, en torno al 30% de media. Así mismo, mejora significativamente los parámetros de calidad asociados al servicio.

Proponen un barómetro de calidad para gestionar las métricas, éste recogerá datos de Jira, Redmine y los entornos CI/CD. El sistema permite una revisión periódica de los indicadores y su ajuste conforme a la evolución del contrato.

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 16/92	

Inclusión de nuevos indicadores.

La oferta incluye múltiples indicadores adicionales asociados al servicio de aseguramiento de la calidad, en general relacionados con los recogidos en el PPT, y por tanto aportan valor adicional.

Además, proponen indicadores relacionados con el gobierno del servicio que se materializan en KPGs y KPIs que mejoran moderadamente la evaluación de la calidad del servicio prestado. Asimismo, asegurando el cumplimiento de la normativa tanto autonómica, nacional e internacional.

Nivel de detalle de los mecanismos de medida, control y supervisión.

La oferta se basa en la monitorización continua de los indicadores de servicio y en la mejora continua.

Propone un plan trimestral de evaluación y mejora del ANS, con detalle dispar, caracterizado por los siguientes contenidos: análisis de resultados del trimestre, nivel de madurez en el cumplimiento, propuesta de revisión de los indicadores, propuesta para incorporar nuevos indicadores, y plan de mejora del servicio. Para realizar el seguimiento de este plan, propone considerar dos grandes procesos que la oferta define de manera clara y detallada: control y supervisión de los niveles de Servicio, y revisión, evaluación y modificación del ANS. Esta aportación se ha valorado positivamente.

Así mismo propone de manera adecuada una serie de comités para la gobernanza del servicio mediante tres comités describiendo las funciones Y evaluando los resultados registrados en la HRC y consolidados en el Barómetro de la Calidad.

Herramienta o sistema para la medición automática de los indicadores.

Para el seguimiento del ANS proponen extraer los datos de las diversas herramientas de gestión existentes, mencionando JIRA, Redmine, y a partir de ellas, elaborar los cuadros de mandos (CM).

Para la función ETL propone el uso de PowerBI Desktop, gratuita, pero con importantes limitaciones.

Para mostrar los CM proponen diversas opciones: PowerBI PRO o PowerBI Desktop (gratuita); esta última mostraría una foto fija de los datos que se actualizarían generando periódicamente un fichero específico, limitando bastante la funcionalidad. También se podría utilizar otras herramientas comerciales como Pentaho. No obstante, no concreta el licenciamiento de las herramientas comerciales.

Presenta algunos modelos gráficos de ejemplo para realizar el seguimiento del ANS, de cierto interés.

Cabe destacar la propuesta de seguimiento del cumplimiento de ENS/ENI, que se ha valorado positivamente.

PUNTUACIÓN PONDERADA TOTAL DE ALTEN: 36,05 puntos.

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 17/92	

ATOS

Calidad y Valor técnico de la oferta (máximo 49 puntos)

1.1. Modelo de servicio (peso: 20 puntos)

- **Puntuación normalizada (de 0 a 10): 8,5 puntos.**
- **Puntuación ponderada: 17,0 puntos.**

ATOS propone de forma **SOBRESALIENTE** este apartado. Los principales elementos que han motivado esta valoración son los siguientes:

- En general, completitud y alto nivel de detalle en todos los contenidos de este criterio
- El modelo de prestación del servicio está enmarcado en metodologías solventes y buenas prácticas ajustadas al modelo tecnológico de la ADA: ITIL, Agile, ISTQB, TMMI, DevSecOps, y otras
- El modelo de gobernanza del servicio es completo, contempla el escalado y la priorización de asuntos, y está ajustado a los entornos específicos de los organismos a los que se dirige el servicio
- Incluye un modelo de integración con prácticas de automatización, CI/CD y seguridad basado en DevSecOps
- Incluye un modelo de gestión de la capacidad orientada a la maximización de la productividad, con varios mecanismos para gestionar el desborde de la capacidad, y fórmulas de flexibilidad para atender los picos de sobrecarga
- Incluye un modelo de relación con resto de agentes y proveedores vinculados a la prestación del servicio
- Incluye un modelo de estimación de los costes del servicio exhaustivo, bien definido y fácilmente gestionable
- El modelo de servicios propuesto está ajustado e integrado con las herramientas corporativas (HRC, Barómetro de la Calidad, etc), así como con las prácticas modernas de desarrollo continuo y seguridad integrada

DETALLE

Modelo de prestación del servicio.

El modelo de servicio presentado por ATOS se caracteriza por una estructura metodológica coherente y ajustado a los principios del Modelo de Calidad de la Agencia. La propuesta aborda de manera equilibrada los aspectos de gobernanza, planificación y aseguramiento de la calidad, integrando las herramientas corporativas de la ADA —como la Herramienta de Registro de la Calidad (HRC) y el Barómetro de la Calidad— con las prácticas modernas de desarrollo continuo y seguridad integrada.

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 18/92	

La gobernanza del servicio se basa en reuniones estructuradas, elaboración de actas y gestión de decisiones a través de un repositorio común, garantizando la trazabilidad de los acuerdos. Este esquema organizativo responde adecuadamente a lo dispuesto en el pliego de prescripciones técnicas, que exige la existencia de mecanismos formales de gobierno y control de calidad en la ejecución del contrato.

ATOS propone un modelo de escalado en tres niveles: operativo, estratégico y dirección, en función de la clasificación del riesgo afectado. Se plantea que tendrá que haber rutas de escalado, mecanismos de comunicación y planes de acción y seguimiento. Incluye mecanismos de gobernanza comunes para modelos tradicionales y agiles como trazabilidad de requisitos, gestión de defectos centralizada y la integración de métricas de calidad en los informes de seguimiento.

Los procesos de aseguramiento de la calidad propuestos se articulan en torno a un modelo de trazabilidad basado en el registro de los resultados de las verificaciones en el sistema HRC y su consolidación en cuadros de mando que alimentan el Barómetro de la Calidad. Esta visión integral permite mantener la coherencia entre los servicios del contrato y las métricas globales de la Agencia, fortaleciendo la transparencia y la capacidad de auditoría.

En el plano tecnológico, el modelo operativo propuesto se apoya en un entorno de integración y entrega continua. La empresa plantea un flujo de desarrollo soportado por herramientas corporativas ampliamente consolidadas (Jenkins, GitLab CI, SonarQube, Selenium, OWASP ZAP), con un enfoque de automatización de pruebas que abarca las dimensiones: funcional, de rendimiento y de seguridad. Este marco técnico permite alcanzar un elevado grado de madurez en los procesos de validación y control, al tiempo que favorece la reducción de errores y la mejora progresiva de la calidad del software.

El modelo de calidad propuesto se estructura de acuerdo con el catálogo de servicios de la ADA. Cada servicio se documenta en fichas que recogen su objetivo, entregables y responsables, manteniendo correspondencia con los registros de la HRC y con los indicadores del Barómetro.

El modelo de seguridad se ajusta a las exigencias del Esquema Nacional de Seguridad y los estándares ISO 27001. ATOS plantea un marco de seguridad integrado en el ciclo de vida del software, con controles automáticos de análisis estático, dinámico y de composición (SAST, DAST, SCA), permitiendo la detección temprana de vulnerabilidades. La clasificación de hallazgos por severidad y su registro en la HRC garantizan la trazabilidad de los incidentes y su posterior resolución mediante planes de acción.

ATOS propone un Registro de Gestión de Riesgos y su actualización y revisión en Comités propuestos en el modelo de Gobierno. Para riegos con mayor RAG (Risk Assessment Grade) se recomienda el uso de una plantilla de análisis y evaluación de riesgos (Risk Assessment Spreadsheet- RAS). Se definirán planes de mitigación y contingencia. La mitigación y contingencia ante los riesgos se basa fundamentalmente en los servicios adicionales, replanificaciones y redimensionamiento de equipos.

En síntesis, el modelo de servicio propuesto por ATOS demuestra un alto conocimiento adecuado de las políticas y herramientas corporativas de la Agencia, con una propuesta de contenido madura y técnicamente solvente, y un enfoque metodológico ajustado al marco de calidad institucional.

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	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO	
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
	JOSE MARIA FOLIA BAENA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 19/92

Modelo de gestión de la capacidad.

El modelo de gestión de la capacidad de ATOS parte de la premisa de ajustar los recursos a la demanda, mediante predicción de carga y uso de indicadores históricos de la HRC. Se definen plazos de respuesta diferenciados para incidencias críticas y menores, y se prevé la rotación de perfiles dentro del equipo para mantener la continuidad del servicio. Aunque se establecen mecanismos de flexibilidad, el modelo no incorpora reglas cuantificables de priorización ni una matriz de escalado, lo que constituye un aspecto susceptible de mejora en el seguimiento operativo.

Este Modelo propone establecer un umbral mínimo de 12 personas y máximo 36. El concepto de Umbral medio se describe como “capacidad que mantenida en el tiempo agotaría el importe de adjudicación en el plazo de ejecución”. A partir de ahí, se establece una Capacidad base variable (CBV) que es el dimensionamiento objetivos del equipo de servicio para un período que, de partida, establecen en 4 semanas. Se establece esta CBV en función de actividades planificables, recurrentes o bajo demanda. Se ofrece una tolerancia +-10% frente a la CBV.

La capacidad se establece a nivel macro y se ajusta a nivel micro; se adapta a las fluctuaciones mediante análisis continuo y la disponibilidad de *pools* de recursos. Para agilizar la asignación se vigila el *onboarding* y la Gestión del conocimiento.

Modelo de estimación de costes de los servicios.

ATOS adopta una metodología paramétrica basada en la combinación de factores de complejidad, criticidad y nivel de automatización. El sistema de cálculo es reproducible, auditable y coherente con las disposiciones contractuales sobre determinación del precio. Si bien la propuesta no desarrolla ejemplos numéricos aplicados a los distintos servicios, el procedimiento garantiza transparencia y homogeneidad en la medición del esfuerzo.

El modelo de estimación de ATOS básicamente consiste en,

1. Se define el orden de magnitud del producto software objeto del servicio en función del coste en horas/persona
2. Se pondera el esfuerzo según la línea de servicio mediante una tabla de factores de corrección ofrecida en la oferta
3. Se aplican factores de ajuste que son: criticidad del sistema, nivel de madurez del sistema, criticidad de requisitos, grado de automatización pre-existente y uso de herramientas de IA

Se propone el uso de una herramienta propia del proveedor, denominada Estimator, haciendo una descripción mínima de la misma.

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	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 20/92	

1.2. Implantación del servicio, entrada y salida (peso: 8 puntos)

- **Puntuación normalizada (de 0 a 10): 8,0 puntos.**
- **Puntuación ponderada: 6,40 puntos.**

ATOS propone de forma **SOBRESALIENTE** este apartado. Los principales elementos que han motivado esta valoración son los siguientes:

- La metodología de gestión y gobernanza del Proyecto está enmarcada en buenas prácticas ajustadas al modelo tecnológico de la ADA: PMBoK, CMMi, ITIL, COBit, Agile, Lean, Kanban, y otras
- Incluye una correcta planificación del proyecto, justificando adecuadamente sus fases, hitos, y duración
- El modelo organizativo está bien descrito, roles y funciones bien definidas, la matriz RACI, y aporta fórmulas de flexibilidad para configurar los equipos
- Describe con detalle los planes de puesta en marcha y de devolución, incluye una buena descripción de entregables previstos en cada fase, tareas y roles participantes, y en particular, el plan de puesta en marcha contempla el entorno tecnológico de los organismos afectados
- El modelo de gestión del conocimiento propuesto contempla el doble enfoque de gestión del conocimiento del servicio y gestión de la comunicación, incluyendo actividades de capacitación continua de los equipos de trabajo: plan de comunicación, talleres, formación continua, acompañamientos, espacios de consulta, repositorios, etc.
- Propone el uso de Inteligencia Artificial (IA) aplicada a varios ámbitos de la prestación del servicio
- En relación al Barómetro de Calidad de la ADA, la oferta de ATOS de 500 horas sin coste adicional para el proyecto para soporte al aterrizaje de los indicadores y desarrollo de un indicador global de riesgo que facilite la toma de decisión de los pasos a producción, realimentado con IA.

DETALLE

Organización, funciones y responsabilidades.

La propuesta de ATOS se fundamenta en una estructura organizativa clara, una metodología de trabajo coherente con los principios ágiles de la ADA y una planificación progresiva orientada a garantizar la continuidad operativa y la transferencia de conocimiento. Se fundamenta en un planteamiento que persigue garantizar la estabilidad del modelo de gobierno y aportar la flexibilidad necesaria para adaptarse a la variabilidad de la demanda, cumpliendo en términos generales con las previsiones del pliego.

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 21/92	

En materia organizativa, ATOS define un equipo multidisciplinar compuesto por todos los perfiles exigidos por el PCAP: un Gestor de Proyecto (GP), un Gestor de Aseguramiento de la Calidad (GAC), un Arquitecto de Sistemas (ARS), dos Analistas de Negocio (AN), un Especialista de Datos (ED) y un Especialista en Pruebas (EP). Este conjunto de perfiles se estructura en tres niveles jerárquicos: dirección, coordinación técnica y ejecución.

Presenta matriz RACI por servicio con una correcta delimitación de roles y responsabilidades. La oferta contempla además mecanismos de rotación entre perfiles equivalentes con el fin de mitigar los riesgos derivados de ausencias o sobrecargas de trabajo.

El enfoque metodológico de ATOS se basa en DevSecOps, ITIL, agile/Scrum, combinando elementos ágiles con componentes de planificación tradicional, articulando las actividades en seis fases principales: análisis, diseño, ejecución, pruebas, aceptación y mejora continua. Este planteamiento híbrido facilita la integración de la metodología de calidad de la ADA y se ajusta a los objetivos del contrato.

ATOS establece un esquema de seguimiento basado en comités técnicos y de coordinación con la ADA, en los que se analizarán los avances del servicio, el cumplimiento de hitos y la evolución de las métricas de calidad. La comunicación entre equipos se apoya en informes de progreso y control, asegurando la trazabilidad de las decisiones adoptadas y su coherencia con el plan de proyecto.

En conjunto, la propuesta de ATOS presenta un modelo de implantación ordenado, con roles bien definidos y mecanismos adecuados de coordinación y seguimiento.

Con relación al Barómetro de la Calidad, ATOS oferta un apoyo al aterrizaje de los indicadores y un planteamiento de indicador global de riesgo para facilitar la toma de decisión de los pasos a producción realimentado con IA, estimado en 500 horas, sin coste adicional para la ADA.

Así mismo proponen la utilización de varias metodologías aplicables al testing del software: Metodología BPV Validación orientada a procesos de negocio; Metodología RBT prioriza los esfuerzos de validación en función del riesgo; y otras.

Metodología y plan de proyecto.

El Plan de Proyecto está ajustado al PCAP se presenta con detalle, bien faseado, y con una exhaustiva identificación de riesgos por cada fase y acciones de mitigación.

Puesta en marcha y devolución del servicio.

La planificación temporal se articula en tres etapas bien diferenciadas. Durante las semanas 1 a 4 se desarrolla el plan de arranque, centrado en la instalación de los entornos, la coordinación inicial y la formación de los equipos. En el mes 2 se ejecuta una fase piloto de ajustes y pruebas controladas, mientras que en el mes 3 se produce la entrada en régimen operativo. Este enfoque escalonado proporciona

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO	
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
	JOSE MARIA FOLIA BAENA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 22/92

estabilidad y permite validar la operatividad de los procesos antes de la plena asunción de responsabilidades.

La fase de Devolución del servicio se considera adecuada. Contempla el proceso de *shadowing* y *shadowing* inverso. La oferta de ATOS detalla un plan de transición estructurado que prevé la entrega de documentación técnica, manuales de procedimiento y lecciones aprendidas. El Gestor de Calidad es designado como responsable de mantener actualizado un repositorio centralizado de conocimiento, accesible para la ADA y el resto de actores implicados. Esta medida contribuye a la consolidación institucional del conocimiento generado y favorece la continuidad del servicio en caso de relevo de proveedor.

Gestión del conocimiento.

El modelo de Gestión del conocimiento propuesto por ATOS se basa en la captura de conocimiento explícito (recopilación documental) y tácito (entrevistas). Mejora continua mediante encuestas de satisfacción e indicadores. Se propone wiki, SharePoint, Confluence, Google Drive… IA Evia y Plataforma de formación Learning Ground de ATOS. Se realiza un análisis de riesgos para la gestión del conocimiento. Se ofrece una formación continua adaptada y ajustada a cada fase.

El modelo aparece bien descrito, enfatizando las actividades orientadas a preservar o mantener el conocimiento adquirido internamente por el equipo de la Oficina de Calidad.

Control de calidad y mejora continua.

ATOS dispone de un Modelo de Gestión de la Calidad (SGCAL) basado en un Sistema de Gestión de la Calidad certificado por AENOR de acuerdo con la norma UNE-EN ISO 9001. Modelo de mejora continua basado en PDCA e indicadores.

El plan de calidad que acompaña la implantación se basa en el ciclo PDCA (Plan–Do–Check–Act), con revisiones sistemáticas de los procesos y métricas de defectos. Las auditorías de calidad se realizarán con la participación conjunta de la ADA, asegurando la transparencia en la evaluación de resultados.

1.3. Catálogo de servicios (peso: 14 puntos)

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

ATOS propone de forma **SOBRESALIENTE** este apartado. Los principales elementos que han motivado la valoración de este apartado han sido los siguientes:

- En general, completitud y alto nivel de detalle en todos los contenidos de este criterio

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	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO	
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
	JOSE MARIA FOLIA BAENA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 23/92

- El catálogo de servicios ofertados cubre adecuadamente la relación mínima exigida en el PPT
- Describe con suficiente detalle y de forma completa la relación de servicios que componen el Catálogo
- Proponen un modelo de estimación y dimensionamiento de los servicios con alto nivel de detalle y concreción
- Oferta varios servicios adicionales que se han considerado de interés, especialmente los relativos a las áreas de mentorías de calidad, y de apoyo a la evolución en la madurez de los sistemas

DETALLE

Calidad, adecuación, completitud e idoneidad de los servicios.

ATOS describe correctamente los servicios del catálogo aportando un adecuado nivel de detalle en el desglose de actividades e identificación de perfiles relacionados con cada entrada.

Además, se aportan servicios adicionales que vienen a dar cobertura a la aportación en mentorías de calidad; apoyo a la evolución en la madurez de los sistemas, subdividida en homogeneización de procedimientos y habilitación para la ejecución de servicios de calidad; así como, servicios para valor añadido en calidad que se orientan a optimizar las actividades de aseguramiento.

Resultan de especial interés los servicios relacionados con el uso de la IA en actividades de calidad y el diseño y construcción de simuladores.

Modelo de estimación y dimensionamiento.

El método de estimación se basa en una estimación de esfuerzos por perfil y en la parametrización de fórmulas de cálculo en base a tiempos, complejidad e iteraciones. El detalle se considera adecuado y el esquema propuesto, reproducible.

1.4. Acuerdo de Nivel de Servicio (peso: 7 puntos)

- **Puntuación normalizada (de 0 a 10): 7,5 puntos.**
- **Puntuación ponderada: 5,25 puntos.**

ATOS propone de forma **SOBRESALIENTE** este apartado. Los principales elementos que han motivado la valoración de este apartado son los siguientes:

- En general, completitud y alto nivel de detalle en todos los contenidos de este criterio
- Describe de forma completa y detallada los mecanismos de medida, control y supervisión de los ANS propuestos

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 24/92	

- Propone varios mecanismos/herramientas de apoyo a la medición automática de los ANS
- Oferta varios indicadores adicionales que aportan valor a la medición de la prestación de los servicios
- La oferta incluye un sistema de umbrales para los ANS de cumplimiento de excelencia, a partir del cual se plantea un sistema de bonificaciones para compensar los posibles incumplimientos

DETALLE

Parámetros de calidad y métricas y mejora de los valores mínimos.

La oferta contempla y mejora significativamente todos los parámetros de calidad, tanto indicadores como penalizaciones, marcados en el PPT.

Mejora significativamente los parámetros de calidad asociados indicadores de gestión del proyecto (plazos, equipo, etc), con valores que oscilan desde el 40% hasta un 90% en algunos casos. Asimismo, mejora significativamente los niveles de indicadores de servicio aproximadamente en un 60% de media.

Inclusión de nuevos indicadores.

La oferta propone un conjunto muy significativo de indicadores adicionales, que son definidos de forma muy detallada, incluido el cálculo. Los nuevos indicadores vienen a ampliar la monitorización de la calidad de prestación del servicio y su adecuación y eficacia.

Entre los indicadores mejor valorados cabe destacar el relativo a “Defectos debidos a la automatización de pruebas”.

Los indicadores propuestos serán incorporados al cuadro de mandos de seguimiento de servicio.

Además, se valora la inclusión de un procedimiento de calibración y estabilización de nuevos ANSs.

Nivel de detalle de los mecanismos de medida, control y supervisión.

La oferta propone la definición y puesta en marcha de un plan de mejora continua del servicio, que será revisado periódicamente.

Para la gestión de los niveles de servicio, propone la creación de un comité específico, que se encargará de hacer un seguimiento de los indicadores, analizarlos y proponer mejoras, proponer nuevos indicadores, proponer cambios de ANS, etc. No obstante, los cambios tendrán que ser aprobados por el Comité de Dirección.

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	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 25/92	

La oferta incluye la puesta en marcha de un plan de seguimiento del modelo de penalizaciones, sin valor relevante, y realiza una propuesta de penalizaciones adicionales a los pliegos, de aplicabilidad dudosa.

La oferta reconoce la necesidad de extraer datos dispersos. Por ello, en relación con los cuadros de mando, indica que estos serán en tiempo real en función de las herramientas, y no especifican claramente si se mostrará la evolución de los indicadores.

Herramienta o sistema para la medición automática de los indicadores.

La oferta indica que configurarán procesos ETL basados en la herramienta Pentaho, que permitirán la extracción de la información, realizando las transformaciones necesarias, para alimentar finalmente un modelo de datos intermedio. No obstante, no aclara donde se ubicarán estos datos.

Para la explotación de los datos, y accediendo a la base de datos intermedia antes citada, propone el uso de una herramienta de desarrollo propio basada en MS Power BI. Incorpora un gráfico ilustrativo muy genérico de esta herramienta. No aclara donde se encuentra desplegada esta herramienta.

Hay que señalar que no hace referencia a licenciamiento o costes de las herramientas.

PUNTUACIÓN PONDERADA TOTAL DE ATOS: 39,15 puntos.

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 26/92	

DXC

Calidad y Valor técnico de la oferta (máximo 49 puntos)

1.1. Modelo de servicio (peso: 20 puntos)

- **Puntuación normalizada (de 0 a 10): 5,5 puntos.**
- **Puntuación ponderada: 11,00 puntos.**

DXC propone de forma **NOTABLE** este apartado. Los principales elementos que han motivado esta valoración son los siguientes:

- El modelo de prestación del servicio está enmarcado en metodologías solventes y buenas prácticas ajustadas al modelo tecnológico de la ADA: ITIL, Agile, ISTQB, TMMI, DevSecOps, y otras
- Incluye un modelo de integración con prácticas de automatización, CI/CD y seguridad basado en DevSecOps
- Incluye un modelo de gestión de la capacidad orientada a la maximización de la productividad, con varios mecanismos para gestionar el desborde de la capacidad, y fórmulas de flexibilidad para atender los picos de sobrecarga
- Incluye un modelo de relación con resto de agentes y proveedores vinculados a la prestación del servicio

Así mismo, **los elementos que han impedido obtener la valoración SOBRESALIENTE en este apartado**, por no estar ofertados o descritos de forma apropiada, son los siguientes:

- Falta de completitud y/o alto nivel de detalle en todos los contenidos de este criterio
- La oferta adolece de un modelo de estimación de los costes del servicio exhaustivo, bien definido, y fácilmente gestionable

DETALLE
Modelo de prestación del servicio.

DXC presenta un modelo de servicio estructurado y ajustado a los principios metodológicos definidos por la Agencia. La propuesta refleja conocimiento del marco corporativo de calidad y de los instrumentos institucionales que lo soportan, particularmente la Herramienta de Registro de la Calidad (HRC) y el Barómetro de la Calidad.

DXC propone un modelo de gobernanza a tres niveles: estratégico (con periodicidad bimestral), táctico (mensual) y operativo (semanal), para garantizar el seguimiento y el mantenimiento de un flujo de información continua hacia la Agencia, garantizando así una comunicación bidireccional y la posibilidad

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO	
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
	JOSE MARIA FOLIA BAENA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 27/92

de detectar y corregir desviaciones con antelación. Proponen las figuras de otros comités de carácter transversal, como el de Arquitectura, Calidad y Seguridad, y de Transiciones y Devolución del Servicio.

En el ámbito tecnológico y funcional, DXC propone una integración completa con las herramientas corporativas de la Junta de Andalucía, el uso de entornos de desarrollo y calidad basados en las herramientas JIRA, GitLab, SonarQube y otras ajustadas a las prácticas DevSecOps.

La automatización de las pruebas, la generación automática de informes de calidad y su publicación en la HRC garantizan la trazabilidad de extremo a extremo de cada entrega, fortaleciendo la eficiencia del control de calidad.

Se echa en falta un diagrama general de arquitectura que ayude a la comprensión global del modelo técnico, descrito un tanto fragmentado.

DXC propone un modelo de gestión de la demanda basado en proyecciones a corto (semanal), medio (trimestral) y largo (anual) plazo, y el establecimiento de tres umbrales tal como aparece en el PPT.

Por último, DXC aporta un análisis de riesgos, algo básico.

Modelo de gestión de la capacidad.

El modelo de gestión de la capacidad de DXC se apoya en indicadores de carga y consumo del servicio, estableciendo mecanismos de escalado ante desviaciones.

DXC propone una reserva técnica destinada a absorber picos de demanda, así como una revisión continua de los niveles de capacidad para garantizar la continuidad y estabilidad del servicio.

Se echa en falta un mayor detalle o desarrollo del procedimiento de priorización de peticiones propuesto.

Modelo de estimación de costes de los servicios.

DXC propone una metodología de estimación de costes a partir de una fórmula paramétrica basada en factores de complejidad, criticidad y madurez tecnológica. Este cálculo se enriquece con benchmarking basado en datos históricos y por modelos de productividad por rol. Se proponen análisis predictivos basados en herramientas.

Este modelo simple proporciona una referencia fiable y sencilla para dimensionar los esfuerzos asociados a cada servicio. Se echa en falta algún ejemplo aplicado que permita validar este cálculo.

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 28/92	

1.2. Implantación del servicio, entrada y salida (peso: 8 puntos)

- **Puntuación normalizada (de 0 a 10): 5,5 puntos.**
- **Puntuación ponderada: 4,40 puntos.**

DXC propone de forma **NOTABLE** este apartado. Los principales elementos que han motivado esta valoración son los siguientes:

- La metodología de gestión y gobernanza del Proyecto está enmarcada en buenas prácticas ajustadas al modelo tecnológico de la ADA: PMBoK, CMMi, ITIL, COBit, Agile, Lean, Kanban, y otras
- Incluye una correcta planificación del proyecto, justificando adecuadamente sus fases, hitos, y duración
- El modelo organizativo está bien descrito, roles y funciones bien definidas, y aporta fórmulas de flexibilidad para configurar los equipos
- Describe con detalle los planes de puesta en marcha y de devolución, incluye una buena descripción de entregables previstos en cada fase, tareas y roles participantes, y en particular, el plan de puesta en marcha contempla el entorno tecnológico de los organismos afectados
- Propone el uso de Inteligencia Artificial (IA) aplicada a varios ámbitos de la prestación del servicio

Así mismo, **los elementos que han impedido obtener la valoración SOBRESALIENTE en este apartado**, por no estar ofertados o descritos de forma apropiada, son los siguientes:

- Falta de completitud y/o alto nivel de detalle en todos los contenidos de este criterio
- La metodología y el plan del proyecto no presentan un nivel de detalle alto; se echa falta un marco integral para cada una de las actividades incluidas en el servicio.
- El modelo organizativo adolece de información relevante (matriz RACI de roles y funciones); o no aporta fórmulas de flexibilidad para configurar los equipos de trabajo

DETALLE

Organización, funciones y responsabilidades.

DXC propone un modelo organizativo coherente con las exigencias establecidas en el PPT, estructurado a tres niveles —dirección, gestión operativa y soporte técnico especializado—, identificando de manera explícita los roles de Gestor de Proyecto, Gestor de Calidad, Arquitecto de Sistemas, Analistas de Negocio, Especialista en Pruebas y Especialista de Datos, lo que garantiza la cobertura de las diferentes áreas del servicio.

Este enfoque se complementa con la previsión de mecanismos de rotación planificada de personal para mitigar el riesgo de dependencia de perfiles concretos.

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 29/92	

Aunque DXC dice adaptarse al PPT, la propuesta de perfiles ofertados resulta confusa, apareciendo en varios apartados perfiles con funciones y responsabilidades no descritas: Scrum Master, técnico en gestión del cambio, CSM, Responsable del Servicio, PMO, Agile Coach, Talent Manager, etc.

La matriz RACI como tal no se presenta; sí otra tabla algo similar con funciones por perfiles.

Metodología y plan de proyecto.

La oferta de DXC propone un marco metodológico ágil híbrido que combina prácticas de Scrum con los marco ITIL v4, PMBOK, y mecanismos de gestión visual basados en tableros Kanban. Este enfoque resulta especialmente adecuado para un servicio de aseguramiento de la calidad, al permitir un equilibrio entre la planificación estructurada y la capacidad de adaptación ante incidencias o cambios en la demanda.

DXC presenta un Plan de proyecto con una correcta planificación, justificando adecuadamente sus fases, hitos, y la duración, estructurado en un periodo inicial de arranque de cuatro semanas, seguido de entregas trimestrales y reuniones periódicas de revisión.

Puesta en marcha y devolución del servicio.

La fase de arranque está descrita con precisión y contempla la realización de sesiones iniciales de transferencia de conocimiento con la Agencia, la configuración de las herramientas corporativas y la validación de accesos. Esta fase se complementa con un protocolo de devolución estructurado en dos etapas, documental y técnica, que garantiza la continuidad del servicio ante eventuales cambios de adjudicatario.

Se valora positivamente la inclusión de un repositorio de conocimiento, basado en herramientas colaborativas como Confluence, que facilita la trazabilidad documental y la compartición de activos de conocimiento entre equipos.

En el plan de puesta en marcha se echan en falta algunas métricas específicas para evaluar la eficacia del proceso de arranque.

Gestión del conocimiento.

El modelo de gestión del conocimiento ofertado por DXC es básico. Apoyado con una herramienta propia, “DXC learning”, que ejerce de plataforma de formación digital, el modelo propuesto incluye *shadowing* directo e inverso y una gestión documental basada en herramientas ajustadas a las utilizadas en la ADA, como Confluence. Incluye actividades de formación y *onboarding*, así como trasferencia. Se apunta al uso de indicadores y procesos de mejora continua que no se detallan mucho. En general, la gestión del conocimiento apunta a los elementos principales sin alto nivel de detalle.

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	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 30/92	

Control de calidad y mejora continua.

El plan de calidad y mejora continua de DXC se construye sobre el ciclo PDCA (Plan–Do–Check–Act), aplicando una metodología sistemática para la revisión y optimización de los procesos. Este planteamiento busca garantizar la existencia de un marco de revisión permanente.

Se contempla la elaboración de informes de cumplimiento y de lecciones aprendidas de manera periódica, orientados a la detección de desviaciones y a la identificación de oportunidades de mejora.

Se apunta al uso de IA generativa para detección temprana de defectos y recomendaciones de pruebas.

1.3. Catálogo de servicios (peso: 14 puntos)

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

DXC propone de forma **SOBRESALIENTE** este apartado. Los principales elementos que han motivado esta valoración son los siguientes:

- En general, completitud y alto nivel de detalle en todos los contenidos de este criterio
- El catálogo de servicios ofertados cubre adecuadamente la relación mínima exigida en el PPT
- Describe con suficiente detalle y de forma completa la relación de servicios que componen el Catálogo
- Proponen un modelo de estimación y dimensionamiento de los servicios con alto nivel de detalle y concreción
- Oferta varios servicios adicionales que se han considerado de interés para el servicio

DETALLE

Calidad, adecuación, completitud e idoneidad de los servicios.

El catálogo propuesto cubre todos los servicios demandados e incorporan algunos adicionales.

Las fichas de cada uno de ellos ofrecen una descripción adecuada, incorporando alto nivel de detalles en las actividades a realizar en cada uno de los servicios del catálogo, así como, en ocasiones, los perfiles implicados. También detallan tanto las condiciones de contexto para la ejecución de los servicios.

Para el caso del servicio S07 (evaluación de la compilación del código fuente) aportan KPI's, relación de posibles riesgos y sus correspondientes planes de contingencia.

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	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 31/92	

Se ofertan y describen 12 servicios adicionales que amplían la cobertura de pruebas. Un par de ellos su modo de prestación es puntual bajo demanda a realizar sin coste para la Administración. Por destacar alguno, aportan un servicio de mejora y automatización de pruebas mediante el uso de IA, utilizando sus propios aceleradores para la automatización.

Modelo de estimación y dimensionamiento.

Los principios del modelo de estimación propuesto son: orientación a datos, granularidad progresiva (estimación de alto nivel para planificación estratégica, estimación detallada una vez definidos requisitos, reestimación continua a medida que cambie la demanda o aparezcan nuevas necesidades) y transparencia y trazabilidad.

Los métodos y técnicas empleadas son estimación paramétrica como puntos de función o niveles de complejidad, benchmarking interno y externo comparando proyectos similares, modelos de productividad por rol usando para cada perfil profesional unos ratios de productividad histórica y el uso de aceleradores y herramientas propias.

Los métodos de cálculo de costes se dividen en variable lineal, variable algorítmico y fijo. Los cálculos toman de base, de forma general, los costes por hora y estimaciones de esfuerzo.

Para la gobernanza de la estimación proponen un comité de estimación que actuará como órgano de validación y supervisión, incorporando ciclos de revisión estructurados al inicio del proyecto, cierre de fase de diseño y mitad del proyecto para garantizar que la planificación y estimación siempre estén ajustadas a la realidad.

Incorporan métricas de control y retroalimentación de cada estimación con los datos reales.

1.4. Acuerdo de Nivel de Servicio (peso: 7 puntos)

- **Puntuación normalizada (de 0 a 10): 6,0 puntos.**
- **Puntuación ponderada: 4,20 puntos.**

DXC propone de forma **NOTABLE** este apartado. Los principales elementos que han motivado esta valoración son los siguientes:

- Describe de forma completa y detallada los mecanismos de medida, control y supervisión de los ANS propuestos
- Propone varios mecanismos/herramientas de apoyo a la medición automática de los ANS, con un compromiso de automatización del 90% de indicadores el primer año
- Oferta varios indicadores adicionales que aportan valor a la medición de la prestación de los servicios

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO	
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
	JOSE MARIA FOLIA BAENA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 32/92

Así mismo, **los elementos que han impedido obtener la valoración SOBRESALIENTE en este apartado**, por no estar ofertados o descritos de forma apropiada, son los siguientes:

- Falta de completitud y alto nivel de detalle en todos los contenidos de este criterio
- Los valores de mejora presentados sobre los ANS expuestos en el pliego no muestran un alto grado de exigencia en comparación con los presentados por otros proveedores

DETALLE

Parámetros de calidad y métricas y mejora de los valores mínimos.
Los ANS propuestos parten de los principios de que la calidad debe ser medible, comparable y evolutiva. Organizan los mismos basándose en tres grandes ejes: fiabilidad del servicio, eficiencia operativa (la calidad no puede ser un freno sino que tiene que ser un acelerador) y las pruebas deben acompañar el ritmo real de los proyectos (con ANS diseñados para detectar desviaciones en fases tempranas y el valor percibido), incluyendo indicadores para recoger el nivel de satisfacción de Ada con el servicio, la aceptación de las pruebas de usuario y la percepción general de la calidad entregada.

Inclusión de nuevos indicadores.

Realizan con relación a ello una propuesta de indicadores y ANS adicionales que viene a ampliar la cobertura de monitorización del servicio.

Esta cobertura ampliada combina la continuidad del servicio, la capacidad de respuesta ante incidencias, la solidez de las pruebas, la estabilidad de los equipos, el cumplimiento normativo y la satisfacción de los usuarios. Por cada una de estas áreas, la empresa se compromete a cumplir determinados umbrales de rendimiento.

Sin embargo, varios de estos indicadores adicionales se solapan o embeben con los ya solicitados en el pliego de prescripciones quedando desajustados en cuanto a nivel de granularidad. También se detecta este desajuste si se comparan los servicios del catálogo base y los servicios ofertados como servicios mejora.

Nivel de detalle de los mecanismos de medida, control y supervisión.

Conciben el seguimiento de los ANS como un proceso de gobernanza multinivel diseñado para garantizar la transparencia, trazabilidad y capacidad con reacción inmediata ante desviaciones. El control y gestión de los indicadores se basa en realizar el seguimiento según su modelo de gobernanza (estratégico, táctico y operativo) y en sus comités asociados.

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	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO	
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
	JOSE MARIA FOLIA BAENA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 33/92

Asimismo, se identifica en la propuesta los roles asociados al seguimiento por cada nivel de gobernanza.

En la oferta se detallan los informes previstos con distintas periodicidades: informes mensuales de cumplimiento y trimestrales a nivel estratégico con análisis de tendencias. Además, se cuenta con las actas oficiales.

Para el almacenamiento continuo de la información (documentación, entregables, informes, actas…) se propone un repositorio único en SharePoint.

Incorporan la gestión de lecciones aprendidas con la construcción y mantenimiento de un catálogo de lecciones aprendidas con revisiones de forma trimestral.

Herramienta o sistema para la medición automática de los indicadores.

DXC traslada su propuesta con herramientas de uso corporativo como Redmine y Jira. Para la visualización de indicadores proponen Power BI o Tableau/Grafana y Elastic, sin aclarar cuestiones como alojamiento y coste de las licencias en caso de las propuestas de herramienta propietaria.

Se propone la solución tecnológica propia, iBIS, para homogeneizar y registrar las métricas de gestión de servicios y calcular los indicadores de tranquilidad y productividad, con carga mensual de métricas lo que permite el cálculo de los KPIs. Desarrollan esta propuesta con algún detalles y ejemplos.

La empresa se compromete a que al menos un 90% de los indicadores clave definidos en los ANS estén automatizados durante el primer año, la entrega mensual de *dashboards* de calidad y un repositorio vivo de métricas alojado en SharePoint.

PUNTUACIÓN PONDERADA TOTAL DE DXC: 30,10 puntos.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 34/92	

HIBERUS

Calidad y Valor técnico de la oferta (máximo 49 puntos)

1.1. Modelo de servicio (peso: 20 puntos)

- **Puntuación normalizada (de 0 a 10): 4,0 puntos.**
- **Puntuación ponderada: 8,00 puntos.**

HIBERUS propone de forma **SUFICIENTE** este apartado. Los principales elementos que han motivado esta valoración son los siguientes:

- El modelo de prestación del servicio está enmarcado en metodologías solventes y buenas prácticas ajustadas al modelo tecnológico de la ADA: ITIL, Agile, ISTQB, TMMI, DevSecOps, y otras
- Incluye un modelo de gobernanza del servicio que contempla el escalado y la priorización de asuntos

Así mismo, **los elementos que han impedido obtener la valoración NOTABLE en este apartado**, por no estar ofertados o descritos de forma apropiada, son los siguientes:

- Falta de completitud y/o alto nivel de detalle en todos los contenidos de este criterio
- La oferta adolece de un modelo de estimación de los costes del servicio exhaustivo, bien definido, y fácilmente gestionable
- El modelo de prestación del servicio no incluye un enfoque claro a la integración con prácticas de automatización, CI/CD, y seguridad basado en DevSecOps
- El modelo de prestación del servicio no incluye un modelo de gestión de la capacidad orientado a la maximización de la productividad, con varios mecanismos para gestionar el desborde de la capacidad, y fórmulas de flexibilidad para atender los picos de sobrecarga

DETALLE
Modelo de prestación del servicio.

La propuesta de HIBERUS articula un modelo de prestación ajustado al Modelo de Calidad de la ADA y sus condiciones de prestación, diferenciando los servicios de evaluación (desde lo metodológico y documental hasta lo funcional, rendimiento, seguridad, usabilidad, accesibilidad, interoperabilidad y validaciones en entornos de despliegue) y los servicios de soporte (catalogación de sistemas, validación de entregas,

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	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 35/92	

planes de prueba, soporte a la automatización, administración funcional de herramientas de calidad y soporte general).

HIBERUS clasifica explícitamente la obligatoriedad de los servicios y su adaptación a distintos niveles de criticidad, de cara a regular el esfuerzo y el alcance en función del riesgo y del valor del sistema evaluado, y propone el uso de inteligencia artificial como soporte a actividades de Calidad, principalmente orientada a la generación y enriquecimiento de casos, la priorización basada en riesgo, y el análisis de tendencias.

HIBERUS propone un modelo de gobernanza que contempla los niveles táctico, ejecutivo y operativo para asegurar la priorización y resolución de dependencias con las factorías software de los lotes 1 a 4. Se prevé la emisión de informes periódicos y la utilización de repositorios y gestores corporativos como fuente única de verdad para la trazabilidad de evidencias, incidencias y decisiones.

Se echa en falta una definición más amplia de las líneas de servicio propuestas, una propuesta del modelo de escalado y priorización de asuntos, y un modelo de gestión de riesgos.

Modelo de gestión de la capacidad.

No se define un modelo de gestión de la capacidad, ni mecanismos para gestionar el desborde de la capacidad, ni fórmulas de flexibilidad para atender los picos de sobrecarga del servicio.

Modelo de estimación de costes de los servicios.

La propuesta de HIBERUS incorpora de forma básica un método paramétrico de estimación basado en variables por tipo de componente/actividad, factores de complejidad y tiempos medios.

1.2. Implantación del servicio, entrada y salida (peso: 8 puntos)

- **Puntuación normalizada (de 0 a 10): 4,0 puntos.**
- **Puntuación ponderada: 3,20 puntos.**

HIBERUS propone de forma **SUFICIENTE** este apartado. Los principales elementos que han motivado esta valoración son los siguientes:

- La metodología de gestión y gobernanza del Proyecto está enmarcada en buenas prácticas ajustadas al modelo tecnológico de la ADA: PMBoK, CMMi, ITIL, COBit, Agile, Lean, Kanban, y otras
- Incluye una correcta planificación del proyecto, justificando adecuadamente sus fases, hitos, y duración
- El modelo organizativo está bien descrito, roles y funciones bien definidas, la matriz RACI, y aporta fórmulas de flexibilidad para configurar los equipos

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 36/92	

Así mismo, **los elementos que han impedido obtener la valoración NOTABLE en este apartado**, por no estar ofertados o descritos de forma apropiada, son los siguientes:

- Falta de completitud y/o alto nivel de detalle en todos los contenidos de este criterio
- La metodología y el plan del proyecto no presentan un nivel de detalle alto; se echa falta un marco integral para cada una de las actividades incluidas en el servicio.
- Los planes de puesta en marcha y de devolución no incluyen una buena descripción de entregables previstos en cada fase, tareas y roles participantes

DETALLE
Organización, funciones y responsabilidades.

El esquema de gobierno define comités de diferente nivel (operativo, técnico/seguimiento y ejecutivo), con un Gestor de Aseguramiento de la Calidad (GAC) como interlocución técnica y un Gestor de Proyecto (GP) como responsable de coordinación contractual y de planificación. Se prevé un seguimiento ejecutivo periódico por lote y un seguimiento operativo “bajo necesidad”, lo que permite modular la cadencia en función del riesgo y la carga de trabajo.

La asignación de funciones y responsabilidades se formaliza en una matriz RACI que vincula los perfiles clave —responsable del servicio, gestor/a de la calidad, especialistas de pruebas, analistas funcionales, perfiles de arquitectura y de datos— con cada uno de los servicios del catálogo. Este enfoque facilita la rendición de cuentas, delimita la autoridad técnica y reduce la ambigüedad en la ejecución.

No obstante, aunque el reparto de funciones es completo, la oferta no aporta dedicaciones horarias ni dimensionamiento del equipo por perfil o servicio, lo que impide valorar de forma completa este aspecto.

Metodología y plan de proyecto.

El plan de implantación sigue una estructura tripartita: Constitución, Prestación y Devolución. En la fase de Constitución se prevé el arranque operativo del servicio, la definición de canales de comunicación, la carga de información inicial y la creación del repositorio de conocimiento. Esta etapa constituye el momento de transferencia entre el proveedor saliente y el nuevo adjudicatario, y su éxito es determinante para evitar interrupciones en los servicios de calidad de la ADA.

Durante la fase de Prestación, la empresa propone aplicar una metodología Scrum adaptada al contexto de QA. Las actividades se organizan en sprints con duración y alcance definidos, revisiones regulares y reuniones de sincronización, asegurando un flujo de comunicación constante con la Agencia. Este planteamiento fomenta la transparencia y permite una respuesta ágil a desviaciones o nuevas demandas.

Por su parte, la fase de Devolución incluye la transferencia de conocimiento, documentación estructurada y sesiones de *shadowing* para garantizar continuidad en caso de relevo de proveedor. Este bloque asegura la trazabilidad documental y la sostenibilidad del servicio a lo largo del ciclo contractual.

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 37/92	

El plan adolece de un cronograma Gantt detallado con los principales hitos temporales, ni duraciones concretas, ni dependencias críticas.

Puesta en marcha y devolución del servicio.

Se recoge en el apartado anterior.

Gestión del conocimiento.

HIBERUS plantea una arquitectura de herramientas equilibrada entre soluciones corporativas y entornos de uso habitual en Calidad. Para la gestión de proyectos y seguimiento de tareas se mencionan herramientas equivalentes a NAOS o Redmine, y para la gestión del ciclo de vida de pruebas, soluciones tipo ALM/Testlink. En el ámbito de la automatización y el control de calidad se incluyen Jenkins, SonarQube y escáneres de seguridad OWASP ZAP. Además, se prevé un repositorio de conocimiento corporativo que almacenará documentación técnica, informes de pruebas y resultados de auditorías. Este repositorio será el soporte principal de la transferencia de conocimiento en las fases de constitución y devolución, cumpliendo así los requisitos del PPT sobre documentación estructurada y trazabilidad de los productos del servicio.

Control de calidad y mejora continua.

HIBERUS propone un modelo de control de calidad basado en la figura de varios comités de seguimiento a tres niveles —operativo, táctico y estratégico— cuya frecuencia se ajustará a la criticidad del servicio. El Gestor de Aseguramiento de la Calidad coordinará los indicadores, asegurará la recogida de métricas y canalizará las propuestas de mejora hacia los órganos de gobierno del contrato. Los informes mensuales incluirán mediciones de cumplimiento, análisis de tendencias y propuestas de acciones correctivas y preventivas. El uso de inteligencia artificial se menciona como apoyo para la detección temprana de desviaciones y la identificación de patrones en defectos o rendimiento.

Aunque la propuesta contempla estos mecanismos, no se definen indicadores numéricos específicos dentro de esta sección; las métricas concretas se desarrollan posteriormente en el Acuerdo de Nivel de Servicio. Por tanto, el bloque de implantación se centra más en los procesos de control que en la cuantificación de resultados.

1.3. Catálogo de servicios (peso: 14 puntos)

- **Puntuación normalizada (de 0 a 10): 4,5 puntos.**
- **Puntuación ponderada: 7,70 puntos.**

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 38/92	

HIBERUS propone de forma **SUFICIENTE** este apartado. Los principales elementos que han motivado esta valoración son los siguientes:

- El catálogo de servicios ofertados cubre adecuadamente la relación mínima exigida en el PPT
- Describe con suficiente detalle y de forma completa la relación de servicios que componen el Catálogo

Así mismo, **los elementos que han impedido obtener la valoración NOTABLE en este apartado**, por no estar ofertados o descritos de forma apropiada, son los siguientes:

- Falta de completitud y alto nivel de detalle en todos los contenidos de este criterio
- Proponen un modelo de estimación y dimensionamiento de los servicios con insuficiente nivel de detalle y concreción
- Varios de los servicios del catálogo no incluyen con detalle las “entradas” y “salidas” del servicio, y/o de las actividades a realizar
- Se echa en falta una propuesta de adaptación del catálogo a nuevas necesidades durante la prestación del servicio

DETALLE

Calidad, adecuación, completitud e idoneidad de los servicios.

La descripción de los servicios cubre completamente el catálogo de forma adecuada sin que se oferten servicios adicionales.

Se identifican por cada entrada las actividades y perfiles de forma suficiente.

No hay ninguna aportación adicional en este apartado.

Modelo de estimación y dimensionamiento.

El método de cálculo se basa principalmente en un modelo de cálculo en base a fórmulas centrado en el coste/hora de los perfiles con ponderación de los esfuerzos estimados.

Se aprecia cierto abuso en los trabajos a realizar por parte del perfil QA Manager (GAC en nuestro caso), ya que en el dimensionamiento de las tareas incorporan una fase de planificación / validación / definición / análisis al comienzo del servicio y terminan con fases de validación/revisión del informe y que han estimado en 2/3 horas para la mayoría de los servicios.

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 39/92	

1.4. Acuerdo de Nivel de Servicio (peso: 7 puntos)

- **Puntuación normalizada (de 0 a 10): 4,5 puntos.**
- **Puntuación ponderada: 3,15 puntos.**

HIBERUS propone de forma **SUFICIENTE** este apartado. Los principales elementos que han motivado esta valoración son los siguientes:

- Describe de forma completa y detallada los mecanismos de medida, control y supervisión de los ANS propuestos

Así mismo, **los elementos que han impedido obtener la valoración NOTABLE en este apartado**, por no estar ofertados o descritos de forma apropiada, son los siguientes:

- Falta de completitud y alto nivel de detalle en todos los contenidos de este criterio
- Adolece de mecanismos/herramientas de apoyo a la medición automática de los ANS
- Carece de indicadores adicionales que aporten valor a la medición de la prestación de los servicios

DETALLE

Parámetros de calidad y métricas y mejora de los valores mínimos.
HIBERUS oferta la cobertura de los parámetros de calidad exigidos en los pliegos sin mejorar los umbrales.

Incluyen los ANS propuestos en pliego en cuanto a indicadores del servicio sin realizar ningún tipo de mejora.

En cuanto a los niveles de servicio dicen también adherirse a los indicados en el pliego (aunque los referenciados son los que incluye el Modelo de Calidad ADA).

Inclusión de nuevos indicadores.

Se ofertan cinco nuevos indicadores de calidad, añadidos a los mínimos exigidos, que serán extraídos de los datos de NAOS y en algún caso de Alfresco (suponiendo que esta sea la herramienta de gestión documental) pero sin integrarlos en los procesos de mejora continua.

Algunos de ellos se incorporan como medio para verificar la mejora y adecuación del servicio como son Informes sin incidencias, elaboración y envío de actas al comité de seguimiento, peticiones de soporte resueltas, tareas/peticiones reabiertas en el proceso de validación y, por último, cobertura de regresión automatizada y con objetivo de incrementar en un 10% trimestralmente. Salvo este último en el que sí parece que apuestan por la automatización de los casos de prueba el resto no parece que aporten gran valor al seguimiento del contrato.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 40/92	

Nivel de detalle de los mecanismos de medida, control y supervisión.

Se desglosan con alto nivel de detalle los informes a generar y se ofrecen herramientas para medida, control y supervisión de uso corporativo como Redmine y NAOS.

Como repositorio documental se propone Alfresco sin aclarar ubicación o adquisición de las licencias.

Se ajusta la propuesta con el uso de HRC.

Y se enuncia que Hiberus presentará un cuadro de mando consolidado en los comités sin especificar qué herramienta o métodos de carga y extracción de datos acompaña su uso.

En general, pobre descripción y detalle de los mecanismos de medida, control y supervisión.

Herramienta o sistema para la medición automática de los indicadores.

En la oferta no se aportan estrategias de automatización.

Han desarrollado el apartado incluyendo el uso de Naos, HRC y cuadros de mando de Calidad, aportando gráficas de los KPIs y ANS pero sin detallar como se llega a él desde las herramientas propuestas.

Y terminan con una lista de informes a presentar vinculados a cada comité de seguimiento como, por ejemplo: informe de progreso y resultado, informe de mejora continua, informe de seguimiento, roadmap de evolución, informe de seguimiento de mantenimiento, informe de seguimiento de iniciativas, informe de riesgos y oportunidades, informe operativo de trabajo.

PUNTUACIÓN PONDERADA TOTAL DE HIBERUS: 20,65 puntos.

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 41/92	

INETUM

Calidad y Valor técnico de la oferta (máximo 49 puntos)

Se hace la observación de que INETUM presenta el documento de su oferta técnica con problemas de formato, reduciendo el espacio disponible y dificultando su lectura.

1.1. Modelo de servicio (peso: 20 puntos)

- **Puntuación normalizada (de 0 a 10): 5,0 puntos.**
- **Puntuación ponderada: 10,00 puntos.**

INETUM propone de forma **NOTABLE** este apartado. Los principales elementos que han motivado esta valoración son los siguientes:

- El modelo de prestación del servicio está enmarcado en metodologías solventes y buenas prácticas ajustadas al modelo tecnológico de la ADA: ITIL, Agile, ISTQB, TMMI, DevSecOps, y otras
- Incluye un modelo de gobernanza del servicio que contempla el escalado y la priorización de asuntos
- Incluye un modelo de integración con prácticas de automatización, CI/CD, y seguridad basado en DevSecOps
- Incluye un modelo de gestión de la capacidad orientada a la maximización de la productividad, con varios mecanismos para gestionar el desborde de la capacidad, y fórmulas de flexibilidad para atender los picos de sobrecarga
- Incluye un modelo de relación con resto de agentes y proveedores vinculados a la prestación del servicio

Así mismo, **los elementos que han impedido obtener la valoración SOBRESALIENTE en este apartado**, por no estar ofertados o descritos de forma apropiada, son los siguientes:

- Falta de completitud y/o alto nivel de detalle en todos los contenidos de este criterio
- La oferta adolece de un modelo de estimación de los costes del servicio exhaustivo, bien definido, y fácilmente gestionable

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	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 42/92	

DETALLE

Modelo de prestación del servicio.

La propuesta de INETUM presenta un modelo de servicio ajustado al marco de calidad corporativo y con los estándares metodológicos adoptados por la ADA para proyectos de desarrollo y mantenimiento, haciendo referencia a los marcos ISO/IEC 25010, ITIL v4, MÉTRICA v3, mejores prácticas ISTQB y TMMI, DevSecOps, y metodologías ágiles. El enfoque contempla la integración con pipelines de integración y despliegue continuo, lo que favorece la incorporación temprana de prácticas de verificación y validación en el ciclo de vida, y respalda una trazabilidad de extremo a extremo entre requisitos, casos de prueba y evidencias de aceptación.

La identificación de riesgos se sitúa bajo un Plan de Contingencia que incluye indisponibilidad genérica de personal; imposibilidad total o parcial de acceso a los entornos o infraestructuras necesarias para la prestación del servicio; indisponibilidad de lanzamiento de las unidades o herramientas aportadas por INETUM.

El modelo operativo se estructura en cuatro capas: Procesos de Gobierno (relación con ADA), Procesos de Operación (procesos operativos para ejecutar el catálogo de servicios), Procesos de Soporte (gestión de herramientas, gestión de RRHH, gestión de la configuración, gestión del conocimiento), y Procesos de Calidad (gestión de la calidad, y mejora continua).

INETUM propone un modelo de gobernanza/relación del servicio suficiente y bien descrito, contemplando informes de seguimiento, cuadros de mando, y otros elementos; si bien, no se describe un modelo de escalado y priorización de asuntos entre los diferentes niveles de dirección y actores implicados en el servicio.

Presentan una gestión de riesgos asociados al servicio básica pero suficiente, señalando las fases, los tipos de riesgo, el impacto, y posibles acciones de mitigación.

El apartado de herramientas de soporte es bastante completo, diferenciando gestión proyecto para lo que proponen la herramienta JIRA, la gestión del conocimiento a través de Confluence, el soporte con JIRA Service Desk, control de versiones con Git, y otras del ámbito CI/CD, aunque no se plantea nada respecto al coste por uso o licenciamiento de dichas herramientas.

Modelo de gestión de la capacidad.

INETUM propone un modelo de Gestión de la capacidad basada en mecanismos de priorización de tareas, la estimación de esfuerzos, monitorización, análisis y evaluación capacidad-demanda, optimización y racionalización de recursos, etc.; sin mucho detalle.

Ofrecen aportar perfiles específicos desde sus centros de excelencia con amplia experiencia en una serie de áreas críticas y una tabla de tiempos máximos en que se podrían incorporar al proyecto (entre 2 y 24 días).

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	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO	
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
	JOSE MARIA FOLIA BAENA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 43/92

El proceso simplificado de la gestión de capacidad pasa por empezar diferenciando entre capacidad fija y variable, establecer una línea base mensual inicial y la revisión y seguimiento continuo por los Comités de Dirección. También plantean la creación de un catálogo de peticiones recurrentes “prevaloradas” y “preaprobadas" que podría aportar más eficiencia al servicio.

No se observa una propuesta de cómo abordar el concepto de flexibilidad en la prestación del servicio.

Modelo de estimación de costes de los servicios.

Se propone un modelo basado en la categorización mediante evaluación temprana en base al volumen de la petición (bajo, medio, alto), su complejidad, y su criticidad.

Como mecanismos de estimación proponen el juicio experto, el *Planning Poker*, y la evaluación por componentes. Suficientemente bien detallado, aunque se echa en falta una propuesta concreta del modelo de estimación de los costes de los elementos previstos en este servicio.

1.2. Implantación del servicio, entrada y salida (peso: 8 puntos)

- **Puntuación normalizada (de 0 a 10): 5,0 puntos.**
- **Puntuación ponderzada: 4,00 puntos.**

INETUM propone de forma **NOTABLE** este apartado. Los principales elementos que han motivado esta valoración son los siguientes:

- La metodología de gestión y gobernanza del Proyecto está enmarcada en buenas prácticas ajustadas al modelo tecnológico de la ADA: PMBoK, CMMi, ITIL, COBit, Agile, Lean, Kanban, y otras
- Incluye una correcta planificación del proyecto, justificando adecuadamente sus fases, hitos, y duración
- El modelo organizativo está bien descrito, roles y funciones bien definidas, la matriz RACI, y aporta fórmulas de flexibilidad para configurar los equipos
- Describe con detalle los planes de puesta en marcha y de devolución, incluye una buena descripción de entregables previstos en cada fase, tareas y roles participantes, y en particular, el plan de puesta en marcha contempla el entorno tecnológico de los organismos afectados
- Propone el uso de Inteligencia Artificial (IA) aplicada a varios ámbitos de la prestación del servicio

Así mismo, **los elementos que han impedido obtener la valoración SOBRESALIENTE en este apartado**, por no estar ofertados o descritos de forma apropiada, son los siguientes:

- Falta de completitud y/o alto nivel de detalle en todos los contenidos de este criterio

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	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 44/92	

- La metodología y el plan del proyecto no presentan un nivel de detalle alto; se echa falta un marco integral para cada una de las actividades incluidas en el servicio.

DETALLE

Organización, funciones y responsabilidades.

El modelo organizativo propuesto por INETUM parte de un conjunto de perfiles que cubren las áreas de dirección, coordinación técnica, gestión de la calidad, pruebas, arquitectura de seguridad, análisis funcional y automatización. La línea jerárquica de reporte se define con un Gestor de Servicio que ejerce la interlocución principal con la ADA y un Responsable de Calidad que supervisa la ejecución técnica y los indicadores asociados.

No se presenta una matriz RACI como tal que ayude a visualizar de forma clara las responsabilidades de los diferentes perfiles que intervienen en la prestación del servicio.

Se proponen algunos mecanismos de rotación y sustitución de las personas del equipo de trabajo, lo que garantiza la continuidad del servicio ante ausencias o picos de carga.

Metodología y plan de proyecto.

INETUM propone una metodología global de calidad que integra los principales marcos y modelos de referencia: PMI y CMMI como base para la planificación y gestión de los proyectos, complementándolas con técnicas y procedimientos de metodologías ágiles (Scrum, Kanban, …), e integrando las mejores prácticas de ITIL v4 en la gestión de servicios.

El Plan presenta un enfoque orientado a procesos, proyectos y servicios orientado a las áreas de calidad del desarrollo, desarrollo seguro, gestión del servicio, gestión de proyectos, y gobernanza de los procesos TI.

La propuesta contempla una fase de arranque inicial de cuatro semanas, en la que se integran los equipos, se configuran los entornos y se valida la interoperabilidad de las herramientas corporativas. El plan de proyecto continúa con iteraciones mensuales orientadas a la obtención de entregables verificables y con revisiones trimestrales que sirven de punto de control y evaluación del cumplimiento de objetivos. La integración de herramientas como Jira, Redmine y Confluence permite centralizar la gestión del backlog, las incidencias y la documentación, consolidando un ecosistema de trabajo común para todos los implicados.

El plan de trabajo propone un seguimiento a varios niveles, estratégico, táctico y operativo, definido con buen nivel de detalle, especificando su contenido, entregables, actores principales y periodicidad.

En el cronograma propuesto, se echa en falta un mayor detalle de las tareas, hitos, y dependencias.

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 45/92	

Puesta en marcha y devolución del servicio.

INETUM presenta con buen nivel de detalle tanto el plan de puesta en marcha como el de devolución del servicio.

La fase de puesta en marcha inicial es de cuatro semanas, dedicadas a integrar los equipos, configurar los entornos y validar la interoperabilidad de las herramientas corporativas. Durante este periodo se realizan las tareas esenciales de incorporación del personal, preparación de entornos, verificación de herramientas, y ejecución de pruebas piloto para validar la operatividad. Esta etapa concluye con la presentación de un informe de arranque, que sintetiza el grado de preparación del servicio y deja constancia formal de los hitos alcanzados. En varias fases y tareas previstas no se identifica la relación de entregables previstos a su finalización.

El plan de devolución contempla la transferencia de repositorios, documentación y conocimiento. Se propone el uso de un repositorio corporativo centralizado basado en Confluence para asegurar que la información relevante permanezca bajo control de la ADA.

El modelo de devolución del servicio se presenta dividido en subfases, sin embargo, no se advierte en la oferta un período de *shadowing* con el nuevo adjudicatario.

Gestión del conocimiento.

INETUM presenta una descripción muy básica y conceptual del modelo de gestión del conocimiento propuesto, limitándose a exponer la herramienta Confluence como herramienta de soporte a la gestión del conocimiento, pero nada acerca de su licenciamiento o coste por uso. No se describe un modelo de gestión del conocimiento a generar durante la prestación del servicio, ni se plantea el enfoque de gestión de la comunicación.

Control de calidad y mejora continua.

Describe un modelo de control de calidad y mejora continua basado en las prácticas CMMI-ACQ. Proponen un plan de calidad orientada a procesos y productos, bien planteado, con importante responsabilidad centralizada en el perfil supervisor de la calidad. Como aspecto relevante se identifican actividades de auditorías sobre los productos (dos internas, periodicidad anual), y el establecimiento de acciones preventivas, correctivas para garantizar el nivel de calidad de los servicios.

Se propone un tablero Kanban y una gestión manual por el miembro del equipo base que esté validando la calidad de una entrega.

Respecto al modelo de mejora continua de los servicios, se plantea el uso de metodologías ya consolidadas para contribuir a una mejora continua sobre los procesos, proyectos y productos, como Six Sigma, Lean

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	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 46/92	

Management, Lean Six Sigma. No se plantean indicadores o métricas orientadas a valorar de forma cualitativa el grado de mejora obtenido tras la aplicación de las medidas.

1.3. Catálogo de servicios (peso: 14 puntos)

- **Puntuación normalizada (de 0 a 10): 5,5 puntos.**
- **Puntuación ponderada: 7,70 puntos.**

INETUM propone de forma **NOTABLE** este apartado. Los principales elementos que han motivado esta valoración son los siguientes:

- El catálogo de servicios ofertados cubre adecuadamente la relación mínima exigida en el PPT
- Describe con suficiente detalle y de forma completa la relación de servicios que componen el Catálogo
- Proponen un modelo de estimación y dimensionamiento de los servicios con alto nivel de detalle y concreción

Así mismo, **los elementos que han impedido obtener la valoración SOBRESALIENTE en este apartado**, por no estar ofertados o descritos de forma apropiada, son los siguientes:

- Falta de completitud y alto nivel de detalle en todos los contenidos de este criterio
- Se echa en falta una propuesta de adaptación del catálogo a nuevas necesidades durante la prestación del servicio

DETALLE

Calidad, adecuación, completitud e idoneidad de los servicios.

La descripción de los servicios se presenta utilizando la ficha básica definida en el PPT, aportando información adicional relativa a herramientas, riesgos, indicadores y métricas.

La oferta cubre todos los servicios básicos del PPT.

La descripción de los servicios básicos es en general adecuada, con detalle dispar, presentando algunas incoherencias, como por ejemplo la introducción de perfiles participantes no recogidos explícitamente en el PCAP entre aquellos aplicables a este Lote 5 (ejemplo, el perfil GS-Gestor de Servicios). No se ha justificado adecuadamente este hecho en la propuesta.

Hace una descripción suficiente de la Certificación de Mínimos, un servicio especialmente importante. No obstante, es condicionado en su invocación, de forma extraña, a la ejecución previa de un servicio opcional.

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 47/92	

La propuesta incluye un número significativo de servicios adicionales, que son descritos de forma suficiente aunque no se valora que aporten valor significativo en el contexto de servicios de aseguramiento de la calidad. Por contra, sí resultan de interés tres servicios adicionales (IIM y Migración).

También resulta de interés el uso de IA generativa para la generación y evolución de planes de pruebas, en el marco de uno de los servicios adicionales obligatorios continuos, pero no se aportan detalles relevantes.

Modelo de estimación y dimensionamiento.

El modelo de estimación se define en la oferta, en todos los casos, como lineal; no obstante, se constata que en ciertos casos es realmente algorítmico o fijo.

En muchos casos el modelo de estimación se basa en unos elementos fijos y tasados según actividad, con factores de ajuste. Cabe señalar que, con frecuencia, existen factores no objetivados que restan valor a la propuesta, como la complejidad o el factor de productividad.

La propuesta identifica en cada servicio los factores de coste (participación de determinados perfiles), métricas o variables de estimación más relevantes. También incluye la(s) fórmula(s) de cálculo. No obstante, hay varios servicios donde no se incluye fórmula, sino que simplemente se aportan ideas.

Por otra parte, no se detalla el desglose de la estimación entre los diversos perfiles participantes.

1.4. Acuerdo de Nivel de Servicio (peso: 7 puntos)

- **Puntuación normalizada (de 0 a 10): 5,0 puntos.**
- **Puntuación ponderada: 3,50 puntos.**

INETUM propone de forma **NOTABLE** este apartado. Los principales elementos que han motivado esta valoración son los siguientes:

- Describe de forma completa y detallada los mecanismos de medida, control y supervisión de los ANS propuestos
- Propone varios mecanismos/herramientas de apoyo a la medición automática de los ANS
- Oferta varios indicadores adicionales que aportan valor a la medición de la prestación de los servicios

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 48/92	

Así mismo, **los elementos que han impedido obtener la valoración SOBRESALIENTE en este apartado**, por no estar ofertados o descritos de forma apropiada, son los siguientes:

- Falta de completitud y alto nivel de detalle en todos los contenidos de este criterio
- Los valores de mejora presentados sobre los ANS expuestos en el pliego no muestran un alto grado de exigencia en comparación con los presentados por otros proveedores

DETALLE
Parámetros de calidad y métricas y mejora de los valores mínimos.

La oferta contempla y mejora, aunque de forma poco significativa, la mayoría de los parámetros de calidad indicados en el PPT.

Mejora los ANS de plazos y equipo en torno al 17% de media. Asimismo, mejora indicadores de servicio aproximadamente en un 20% de media.

En general presenta una propuesta básica, con poco valor adicional en relación al PPT.

Inclusión de nuevos indicadores.

La oferta propone algunos indicadores adicionales para los que no establece objetivos y fórmulas de cálculo. En general la propuesta de nuevos indicadores aporta un valor relativo, destacando entre ellos los de “Incumplimiento de plazos de entrega”, o “Rechazo del resultado de los trabajos”.

Nivel de detalle de los mecanismos de medida, control y supervisión.

La propuesta incluye un contenido muy básico, tan solo reseñable la referencia a elementos como la monitorización continua de los niveles de servicio, o los informes mensuales y reuniones de seguimiento mensuales.

No se identifican en la oferta detalles relevantes sobre la solución tecnológica propuesta para la función de cuadros de mando o de informes de seguimiento.

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 49/92	

Herramienta o sistema para la medición automática de los indicadores.

La oferta no presenta una propuesta concreta de uso de herramientas específicas; en su lugar propone el uso de una API de la herramienta JIRA, como fórmula para extraer la información en hoja de cálculo, programando lo necesario para ello (en Python). El cálculo de los indicadores se realizaría en otra hoja de cálculo proporcionada por el proveedor, de donde se sacarían los informes. Se concluye por tanto que no existen cuadros de mandos en línea, de acceso inmediato. Tampoco se aclara el contenido, y si éste contempla el tratamiento de datos históricos y su evolución.

PUNTUACIÓN PONDERADA TOTAL DE INETUM: 25,20 puntos.

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 50/92	

MTP

Calidad y Valor técnico de la oferta (máximo 49 puntos)

1.1. Modelo de servicio (peso: 20 puntos)

- **Puntuación normalizada (de 0 a 10): 8,0 puntos.**
- **Puntuación ponderada: 16,00 puntos.**

MTP propone de forma **SOBRESALIENTE** este apartado. Los principales elementos que han motivado esta valoración son los siguientes:

- En general, completitud y alto nivel de detalle en todos los contenidos de este criterio
- El modelo de prestación del servicio está enmarcado en metodologías solventes y buenas prácticas ajustadas al modelo tecnológico de la ADA: ITIL, Agile, ISTQB, TMMI, DevSecOps, y otras
- Incluye un modelo de gobernanza del servicio que contempla el escalado y la priorización de asuntos
- Incluye un modelo de integración con prácticas de automatización, CI/CD, y seguridad basada en DevSecOps
- Incluye un modelo de gestión de la capacidad orientada a la maximización de la productividad, con varios mecanismos para gestionar el desborde de la capacidad, y fórmulas de flexibilidad para atender los picos de sobrecarga
- Incluye un modelo de relación con resto de agentes y proveedores vinculados a la prestación del servicio
- El modelo de gobernanza del servicio es completo, incluye elementos de valor se ajustan a las especificidades de los organismos a los que se dirige el servicio
- Incluye un modelo de estimación de los costes del servicio exhaustivo, bien definido y fácilmente gestionable
- MTP propone la aplicación de tecnología IA generativa a la verificación de requisitos, el soporte a la generación de casos y generación de scripts, e IA predictiva a la toma de decisiones, y a la automatización del testing, asumiendo el coste del uso de las licencias durante la vigencia del contrato
- El modelo de servicios propuesto está ajustado e integrado con las herramientas corporativas (HRC, Barómetro de la Calidad, etc), así como con las prácticas modernas de desarrollo continuo y seguridad integrada

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 51/92	

DETALLE

Modelo de prestación del servicio.

El modelo de servicio propuesto por MTP se basa en las siguientes características:

- Creación de un Hub de Gobierno de la Calidad que aporte las propuestas de mejora sobre la calidad de los servicios
- Adaptación instantánea al Modelo de Calidad de la ADA, gracias a su conocimiento y participación en la definición de dicho modelo
- Metodología de gestión ágil y fórmulas de flexibilidad
- Modelos de estimación para los servicios ya testeados en la propia ADA
- Operación de los servicios basada en los niveles de certificación del modelo y los PECS
- Aplicación de modelos y herramientas de IA generativa (verificación de requisitos, soporte a la generación de casos, desarrollo de scripts y desarrollo de chatbots) y predictiva (toma de decisiones basada en el análisis de la información histórica) para la optimización de los trabajos

Las herramientas propuestas por MTP buscan facilitar la optimización de esfuerzos y garantizar la trazabilidad y la mejora continua; entre ellas, NAOS para la gestión de peticiones, y la instancia Redmine que se considere por la ADA (TEO, etc) para la gestión del servicio.

MTP propone la incorporación de tecnología IA generativa aplicable a la verificación de requisitos, soporte a la generación de casos y scripts, e IA predictiva aplicable a la toma de decisiones basada en el análisis de la información histórica, y machine learning y sistematización/automatización del testing aplicable a la optimización y reducción de los tiempos asociados a la verificación y validación de la entrega para aportar valor.

El enfoque propuesto de la prestación del servicio está orientado a procesos para las áreas de gobierno y gestión (gestión de la Demanda, de los ANS, gestión de cambios, gestión de riesgos) y de operación (gestión de peticiones, quejas y operaciones y operación de los servicios).

El enfoque de escalado y priorización, y descripción por áreas o líneas de servicio de actuación, se plantea analizado por diferentes procesos ITIL: Gestión de proyectos; Gestión de cambios; Gestión de riesgos; Gestión de ANS; Gestión de la calidad y mejora continua; Gestión de peticiones; Gestión de quejas y reclamaciones; y Gestión de la operación de los servicios.

Proponen el uso de IA para varias actividades: la verificación/generación de requisitos, la generación de casos de pruebas, la generación de scripts para automatizar, y la definición de chatbots. Para ello, MTP propone la utilización de la tecnología IA en modo SAAS, en la que MTP asumiría el coste de la licencia durante el tiempo de duración del contrato.

Así mismo, se propone un proceso de comunicación consistente en establecer un modelo de relación ADA-MTP-otros proveedores, un modelo de escalado que asegure la comunicación y la gestión urgente de las

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 52/92	

incidencias y riesgos del servicio, y un modelo de seguimiento del estado y el progreso de los trabajos, las mejoras y las acciones de contingencia asociadas a los riesgos identificados.

El modelo de gobernanza del servicio se plantea desde varios ejes: Interno, con Proveedores, y con ADA (Estratégico y Operativo: Comité Dirección y Comité Seguimiento y Control, con sus funciones).

El modelo de escalado se basa en principios de eficiencia: tanto ADA como MTP pueden plantear cuestiones que deben intensificarse; el proceso de escalado se activa solo después de intentar resolver un problema sin éxito; solo se escalan aquellos problemas o incidencias que no puedan ser resueltos en un nivel inferior; se involucra a las personas necesarias para resolver el problema; se realiza un seguimiento y proporciona transparencia de todos los problemas.

MTP incluye un completo análisis de riesgos asociados a cada una de las fases de prestación del servicio, con gran detalle de las acciones concretas de mitigación.

En cuanto a las herramientas de soporte propuestas: Testlink (gestión de pruebas OpenSource), Tableau (o Power BI, para generación de cuadros de mando), Selenium (OpenSource, para entorno de pruebas para aplicaciones web), y JMeter (OpenSource para pruebas de rendimiento).

Modelo de gestión de la capacidad.

Proponen un modelo de Gestión de la capacidad basado en la flexibilidad junto con un modelo de planificación y priorización basado en los enfoques Agile y Lean, utilizando una línea base a cerrar en la fase de definición del servicio y revisada mensualmente, con el objetivo de actualizarla cada 2 meses.

MTP se compromete a manejar oscilaciones de la carga de trabajo mediante la flexibilización de la capacidad hasta en un 23%. Si la carga estimada en la próxima iteración es superior a un 123% de la Línea Base, se renegociará con los responsables del contrato de la ADA la prioridad asignada a cada petición en el backlog.

Se propone un proceso iterativo de atención de órdenes de trabajo (OT), basado en el modelo de trabajo ya en uso desde ADA: atender órdenes de trabajo, obtener los requisitos, restricciones y condicionantes necesarios para ser ejecutada a través de las herramientas implantadas (NAOS, Redmine-TEO, etc), y acciones de comunicación.

Proponen un tablero ágil de actividades: una ficha por órdenes de trabajo (OT) a realizar, y un flujo de trabajo con sus etapas o estados en el que se realizan las OT priorizadas y planificadas para cumplir con las entregas acordadas (flujo pull planificado). Dentro de este tablero, se propone manejar varios estados del avance de las OT.

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	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 53/92	

Modelo de estimación de costes de los servicios.

MTP propone un modelo de estimación del coste de los servicios, “refinado” sobre el propio modelo de estimación aprobado por la ADA.

El método de estimación de trabajos se basa en estructurar cada servicio en tres fases: preparación, ejecución y entrega, con objeto de facilitar una asignación predecible y eficiente del esfuerzo requerido en cada etapa. Las fases de preparación y entrega se consideran de esfuerzo fijo para cualquier servicio, independientemente de la volumetría o tipo de solicitud. Estos valores definidos por nivel de complejidad son los siguientes:

- Baja complejidad: 4 horas (preparación + entrega)
- Media complejidad: 6 horas (preparación + entrega)
- Alta complejidad: 8 horas (preparación + entrega)

Una vez calculado el esfuerzo total (de preparar, ejecutar y entregar el trabajo), se divide entre los perfiles que lo realizarán, en función de los tipos de servicio de calidad del Modelo ADA. La propuesta de MTP es la siguiente:

- Para los servicios S01, S02, S03, S05 y S10: para el perfil GAC 33% y para el perfil EP 66%.
- Para los servicios S08, S07, S04 y S09: Todo el tiempo asignado al perfil EP.
- Para el resto (S06, S11, S12, S13, S14, S15, S16, S17, S18), la distribución del esfuerzo se establece específicamente para cada caso y se detallará en la documentación correspondiente.

Adicionalmente, MTP propone, para todos los servicios, incorporar un 2.5% extra sobre la estimación total destinado al perfil GP asegurando así la cobertura de actividades de gestión y supervisión.

Dentro del apartado de herramientas, MTP propone apoyarse en el ecosistema ya existente en la ADA, citando expresamente Testlink como sistema de gestión de pruebas; Mantis como sistema de código abierto para creación de cuentas de usuario para informar de bugs detectados; o la futura ITSM BMC Software, que sustituirá a las actuales Redmine, NAOS, etc, y para lo que MTP se ofrece para acompañar a la ADA en todas las etapas de este cambio.

1.2. Implantación del servicio, entrada y salida (peso: 8 puntos)

- **Puntuación normalizada (de 0 a 10): 6,5 puntos.**
- **Puntuación ponderada: 5,20 puntos.**

MTP propone de forma **NOTABLE** este apartado. Los principales elementos que han motivado esta valoración son los siguientes:

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO	
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
	JOSE MARIA FOLIA BAENA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 54/92

- La metodología de gestión y gobernanza del Proyecto está enmarcada en buenas prácticas ajustadas al modelo tecnológico de la ADA: PMBoK, CMMi, ITIL, COBit, Agile, Lean, Kanban, y otras
- Incluye una correcta planificación del proyecto, justificando adecuadamente sus fases, hitos, y duración
- El modelo organizativo está bien descrito, roles y funciones bien definidas, la matriz RACI, y aporta fórmulas de flexibilidad para configurar los equipos
- Describe con detalle los planes de puesta en marcha y de devolución, incluye una buena descripción de entregables previstos en cada fase, tareas y roles participantes, y en particular, el plan de puesta en marcha contempla el entorno tecnológico de los organismos afectados
- El modelo de gestión del conocimiento propuesto contempla el doble enfoque de gestión del conocimiento del servicio y gestión de la comunicación, incluyendo actividades de capacitación continua de los equipos de trabajo: plan de comunicación, talleres, formación continua, acompañamientos, espacios de consulta, repositorios, etc
- Propone el uso de Inteligencia Artificial (IA) aplicada a varios ámbitos de la prestación del servicio

Así mismo, **los elementos que han impedido obtener la valoración SOBRESALIENTE en este apartado**, por no estar ofertados o descritos de forma apropiada, son los siguientes:

- Falta de completitud y/o alto nivel de detalle en todos los contenidos de este criterio
- La metodología y el plan del proyecto no presentan un nivel de detalle alto; se echa falta un marco integral para cada una de las actividades incluidas en el servicio.

DETALLE

Organización, funciones y responsabilidades.

El modelo de organización presenta un equipo base conforme al PPT, bien descrito, al que incorpora varios perfiles adicionales como los de Formador, para desarrollar y transferir competencias en el equipo de proyecto; Delegado de Protección de datos (DPD), para velar por el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales en el ámbito de la oficina de calidad; el Consultor de Automatización (CA), para implementar soluciones de automatización para el control del cumplimiento de los ANS; o el Responsable de Mejora Continua (RMC), para implantar y llevar el seguimiento de buenas prácticas que impulsen la mejora continua en los servicios.

El modelo de organización se presenta como un gráfico y remite al PPT en lo referente a los comités que se establecen a nivel táctico, estratégico y operacional. Como hito interesante, proponen un Comité de calidad y mejora continua y un Comité de transferencia durante la fase de adquisición.

Incluye una completa matriz RASCI con las funciones y responsabilidades asignadas a cada uno de los perfiles, aunque se detecta que es la figura “Responsible” (responsable de realizar la tarea o la actividad) está repartida entre varios perfiles a la vez.

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 55/92	

Por último, en el modelo organizativo se hace una distinción entre los "roles individuales" y las "estructuras organizativas" formadas por los Comité de Dirección, Comité de Seguimiento y Control del Proyecto, Comité de Calidad y Mejora continua y Comité de Transferencia.

Metodología y plan de proyecto.

MTP expone que cuenta con la ventaja de haber sido proveedor principal en el diseño y desarrollo del modelo de calidad de la ADA y en su implantación y transición desde un modelo anterior, haciendo referencia a su participación en los sistemas HRC (Herramienta de Registro de Calidad), Barómetro de calidad, etc.

Para la gestión de este nuevo proyecto de oficina, MTP propone el uso de metodologías ágiles, Lean IT o Kanban.

En cuanto al plan de proyecto, se presenta un cronograma con las distintas fases del proyecto: Arranque (3 semanas), Adquisición (3 meses), Prestación (27 meses) y Devolución (2 meses). MTP se compromete a poner en marcha la completa prestación del servicio, reduciendo la duración de las fases de arranque y adquisición a un máximo de 16 semanas.

Puesta en marcha y devolución del servicio.

Se exponen con alto nivel de detalle el plan de puesta en marcha y el de devolución, así como cada una de sus fases.

El plan de arranque y cronograma de hitos relacionados con las tareas se describe con alto nivel de detalle y un completo listado de actividades. Incluye las fases de shadowing con los proveedores saliente y para adquisición del nuevo servicio. Se especifican claramente los hitos asociados a la entrega.

La relación de entregables a la finalización y puesta en marcha está descrita con claridad y asociados a cada tarea.

El modelo de devolución del servicio se plantea con alto nivel de detalle el plan de puesta en marcha y se presenta un cronograma con el listado de actividades. Plantean un proyecto cerrado de devolución de los servicios de menos de dos meses de duración, adaptándola a lo que determine la Dirección del proyecto.

Gestión del conocimiento.

El modelo propuesto está enfocado como proceso, con hito principal la definición y ejecución de planes de formación para asegurar la capacitación del equipo y el personal ADA, tipo preventivo y ejecución continuo. Así mismo plantean la definirán un Plan de Adquisición del conocimiento que generará un repositorio de conocimiento tecnológico y funcional, necesario para poder implementar el Plan de

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 56/92	

Formación Inicial y el Plan de Formación Continuo que capacite adecuadamente a los recursos en un breve periodo de tiempo.

Así mismo, MTP incluye el área de gestión de la comunicación, ofertando los siguientes mecanismos de comunicación dentro del equipo:

- Comunicaciones internas semanales (en cada uno de los servicios y entre servicios) acerca de su situación, evolución, problemas surgidos, riesgos, etc.
- Formaciones cruzadas, incluyendo la ejecución de actividades cruzadas con el soporte de especialistas: (personal especializado en el servicio de rendimiento realiza, con la supervisión de un experto en el servicio de automatización la ejecución de una petición del servicio de automatización).
- Existencia de un repositorio de conocimiento del servicio en Alfresco donde se guardarán entregables, lecciones aprendidas, checklists y, en general, cualquier información que resulte útil para llegar a dominar rápidamente cualquier aspecto del servicio

Control de calidad y mejora continua.

Describe un modelo de control de calidad y mejora continua basado en un modelo con doble enfoque, táctico y operativo, aplicando metodologías y buenas prácticas de calidad. Focalizado en la definición e implantación del plan de Calidad.

1.3. Catálogo de servicios (peso: 14 puntos)

- **Puntuación normalizada (de 0 a 10): 7,0 puntos.**
- **Puntuación ponderada: 9,80 puntos.**

MTP propone de forma **NOTABLE** este apartado. Los principales elementos que han motivado esta valoración son los siguientes:

- El catálogo de servicios ofertados cubre adecuadamente la relación mínima exigida en el PPT
- Describe con suficiente detalle y de forma completa la relación de servicios que componen el Catálogo
- Proponen un modelo de estimación y dimensionamiento de los servicios con alto nivel de detalle y concreción
- Proponen 12 servicios adicionales que se han considerado de interés para la prestación del servicio

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO	
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
	JOSE MARIA FOLIA BAENA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 57/92

Así mismo, **los elementos que han impedido obtener la valoración SOBRESALIENTE en este apartado**, por no estar ofertados o descritos de forma apropiada, son los siguientes:

- Falta de completitud y alto nivel de detalle en todos los contenidos de este criterio
- Se echa en falta una propuesta de adaptación del catálogo a nuevas necesidades durante la prestación del servicio

DETALLE

Calidad, adecuación, completitud e idoneidad de los servicios.

La descripción de los servicios utiliza la ficha básica y cubre todos los servicios básicos definidos en el PPT.

La descripción de los servicios básicos es adecuada y completa, con un nivel de detalle bastante homogéneo, aunque con excepciones significativas (certificación metodológica avanzada, certificación documental avanzada, etc.).

Hace una descripción adecuada de la Certificación de Mínimos, un servicio especialmente importante.

La propuesta incluye algunos servicios adicionales que son descritos de forma suficiente, pero aportando un valor dispar no reseñable. Resulta de cierto interés el servicio adicional propuesto de “Soporte a las pruebas de aceptación” en el marco de las puestas en producción. También tiene cierto interés, el servicio propuesto de “Soporte y Apoyo en materia de calidad a los proyectos en desarrollo y mantenimiento”.

El catálogo se estructura en líneas de planificación y control de calidad, pruebas funcionales, pruebas técnicas y de rendimiento, automatización DevSecOps y reporting de resultados. Cada una consta de una descripción general de su alcance, las tareas y las tipologías de entregables (informes, métricas, validaciones). Cubre el alcance de los pliegos y muestra coherencia metodológica, aunque con descripción conceptual y sin métricas de rendimiento concretas.

Las fichas de servicio definen objetivos, tareas y entregables para cada línea funcional. La trazabilidad entre servicios y lotes garantiza una operación integral. El nivel de detalle y la coherencia técnica son altos, aunque faltan indicadores cuantitativos.

Reflejan una visión ordenada y comprensible del modelo operativo y facilita la gestión integral del ciclo de vida del servicio orientado a la interoperabilidad y la trazabilidad. Las herramientas propuestas y la aplicación de metodologías ágiles y DevSecOps refuerzan la calidad técnica del planteamiento.

Se observa en el catálogo alguna imprecisión en el mismo como por ejemplo en el área o línea de trabajo en la que ponen QA o DevOps (orientadas parece a su organización como entidad) en vez de servicio de Evaluación o de Soporte.

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	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 58/92	

Llama la atención la intervención en casi todos los servicios de catálogo del perfil GAC en un 33% lo que incrementa los costes cuando algunos estarán lo suficientemente industrializados como para que no tenga que intervenir y, si lo hace, en un porcentaje mucho menor.

Para cada uno de los servicios del catálogo proponen dividir las tareas a realizar en tres fases: preparación, ejecución y entrega del servicio. También se ve que las tareas de preparación, en las que básicamente incluyen tareas de petición de información inicial, reuniones iniciales con los implicados y estimación de esfuerzo y plazo, no se ven necesarias para todos los servicios que prestan en función del SI y el punto del ciclo de vida en que se encuentren. Además, como en su modelo de dimensionamiento y estimación siempre incluyen costes para el esfuerzo en las distintas fases en que han dividido la ejecución del servicio, aún siendo identificado del SI como de complejidad sencilla tiene un coste asociado. No tienen previsto eliminar esta fase en ningún caso.

No entra en detalles de métricas o indicadores de rendimiento que permitan verificar cuantitativamente el grado de cumplimiento de los objetivos de cada uno de los servicios, pero presentan un catálogo bien articulado, técnicamente solvente y ajustado a las necesidades de la Agencia Digital de Andalucía.

Modelo de estimación y dimensionamiento.

La oferta resulta destacable en este ámbito por el alto nivel de concreción que presenta.

Se proponen diversos tipos de dimensionamientos: lineal y algorítmico.

La propuesta identifica en cada servicio los factores de coste, métricas o variables de estimación más relevantes. No obstante, se observa que, a nivel de ficha de servicio, se introduzca con frecuencia el número de sistemas de información como variable de estimación, dado que las peticiones están usualmente asociadas a sistemas de información concretos en los servicios de calidad objeto del Lote 3.

También se incluye por servicio las fórmulas asociadas al método de cálculo de costes, desglosadas por perfil participante, y coste total. Resulta destacable que los factores de coste se expresen de forma concreta, con alguna excepción, en esfuerzo (tiempo) por actividad, o en factores con valor específico. No obstante, preocupa los altos valores de coste que se podrían acumular en algunos casos.

El modelo económico se basa en la relación entre esfuerzo, complejidad y perfiles profesionales. Su estructura es flexible y razonable, pero sin fórmulas explícitas ni referencias a modelos estandarizados (COCOMO o Puntos de Función)

El catálogo refleja un diseño metodológicamente maduro y ajustado con la ADA, aunque sin componentes cuantificables de rendimiento o coste.

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 59/92	

1.4. Acuerdo de Nivel de Servicio (peso: 7 puntos)

- **Puntuación normalizada (de 0 a 10): 8,0 puntos.**
- **Puntuación ponderada: 5,60 puntos.**

MTP propone de forma **SOBRESALIENTE** este apartado. Los principales elementos que han motivado esta valoración son los siguientes:

- Describe de forma completa y detallada los mecanismos de medida, control y supervisión de los ANS propuestos
- Propone varios mecanismos/herramientas de apoyo a la medición automática de los ANS
- Oferta varios indicadores adicionales que aportan valor a la medición de la prestación de los servicios
- La oferta incluye un sistema de umbrales para los ANS de cumplimiento de excelencia, a partir del cual se plantea un sistema de bonificaciones para compensar los posibles incumplimientos
- MTP oferta una sustancial mejora de los umbrales de los indicadores de servicios incluidos en el pliego

DETALLE

Parámetros de calidad y métricas y mejora de los valores mínimos.

La oferta incluye lo recogido en el PPT, y propone una mejora los parámetros de calidad básicos definidos, en concreto sobre los ANS1, ANS2 y ANS3 y también sobre los indicadores de servicio. Para algunas de las mejoras propuestas incluyen una explicación de en qué se sustentan para poder hacer la mejora.

Las métricas incluyen tiempo medio de resolución (MTTR), porcentaje de defectos corregidos, cumplimiento de plazos y satisfacción del usuario. El seguimiento mensual y las gráficas de tendencia garantizan control continuo, aunque sin valores cuantificados de mejora.

Inclusión de nuevos indicadores.

La oferta presenta numerosos indicadores adicionales que afectan a muchos aspectos: calidad del servicio, calidad del producto, cumplimiento de tiempos, urgencia y resolución, tasa de automatización, cobertura de código y nivel de satisfacción de usuarios finales. Su definición muestra proactividad y ajuste con las tendencias de mejora continua de la ADA. Estos indicadores se relacionan con los servicios de este contrato.

La propuesta detalla como implementarlos los indicadores adicionales, define el cálculo y el valor objetivo, y plantea distintos escenarios en función de la situación de los datos, derivados de la existencia o no de herramientas de gestión, que determinaría el grado de automatización posible.

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	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 60/92	

No obstante, puntualmente algún indicador tiene que ver más bien con la actividad de los Lotes 1 y 2 del contrato (servicios de desarrollo de software), y por tanto el valor aportado es irrelevante para el servicio de aseguramiento de la calidad relativo a este lote. También se ha detectado una contradicción con respecto a los ANS del pliego porque figura ahora una mejora del 4% en vez del 3% de la página anterior.

Nivel de detalle de los mecanismos de medida, control y supervisión.

La oferta define un sistema de control y supervisión de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) basado en tres mecanismos: seguimiento operativo diario, informes semanales y reportes mensuales de consolidación.

Durante la fase de Arranque se decidirán los indicadores y su alcance. La implantación dependerá del alcance y una vez implantado, se procede a su revisión. Los informes se determinan en la fase de Arranque.

Se propone cuadros de mando (CM) automáticos, siempre que sea posible. A modo ilustrativo, incluye un ejemplo de CM que contempla evolución histórica mensual.

El modelo de supervisión combina seguimiento automatizado, informes periódicos y cuadros de mando con los datos reportados a HRC/Barómetro y Tableau en tiempo real. Las reuniones mensuales de revisión permiten ajustar indicadores y prevenir desviaciones.

Aunque propone indicadores de calidad del servicio, no incluye ninguno relacionado con la mejora continua de los mismos, pero si identifican mejoras reactivas y proactivas como el uso de a IA.

Herramienta o sistema para la medición automática de los indicadores propuestos.

Inicialmente la oferta plantea la utilización de la herramienta “Barómetro”, actualmente en uso en la Agencia Digital de Andalucía, que consiste en una base de datos relacional con visualización en hoja de cálculo. Representaría una “foto” estática de los datos a cierta fecha, y por tanto no en tiempo real.

Plantean la interconexión entre herramientas mediante APIs, permitiendo la actualización automática de los cuadros de mandos y la consolidación de datos de rendimiento, pero no se indica con qué frecuencia se actualizarán.

La automatización permitiría que el script se ejecute diariamente, lo que facilitaría que los datos de Redmine, actualizados a diario en Tableau, se representen gráficamente con información actualizada en tiempo real. Esta mejora garantizaría una mayor agilidad en la disponibilidad de los datos y una toma de decisiones óptima basada en información actualizada.

El ecosistema tecnológico (Jira, SonarQube, Jenkins, HRC/Barómetro y Tableau) proporciona recogida de métricas en tiempo real, automatización de reportes y trazabilidad de rendimiento.

PUNTUACIÓN PONDERADA TOTAL DE MTP: 36,60 puntos.

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 61/92	

SOPRA

Calidad y Valor técnico de la oferta (máximo 49 puntos)

1.1. Modelo de servicio (peso: 20 puntos)

- **Puntuación normalizada (de 0 a 10): 9,0 puntos.**
- **Puntuación ponderada: 18,00 puntos.**

SOPRA propone de forma **SOBRESALIENTE** este apartado. Los principales elementos que han motivado esta valoración son los siguientes:

- En general, completitud y alto nivel de detalle en todos los contenidos de este criterio
- El modelo de prestación del servicio está enmarcado en metodologías solventes y buenas prácticas ajustadas al modelo tecnológico de la ADA: ITIL, Agile, ISTQB, TMMI, DevSecOps, y otras
- La metodología adicional propuesta, basada en la metodología *Stage Gate*, que permite incorporar tanto los modelos basados en metodologías tradicionales (cascada), como los basados en modelos Agile/DevSecOps
- Incluye un modelo de gobernanza del servicio que contempla el escalado y la priorización de asuntos
- Incluye un modelo de integración con prácticas de automatización, CI/CD, y seguridad basada en DevSecOps
- Incluye un modelo de gestión de la capacidad orientada a la maximización de la productividad, con varios mecanismos para gestionar el desborde de la capacidad, y fórmulas de flexibilidad para atender los picos de sobrecarga
- La figura de “Celdas de Testing” ofertada consistente en equipos multidisciplinares y de pequeña envergadura que aporta una alta flexibilidad a los equipos de trabajo
- Incluye un modelo de relación con resto de agentes y proveedores vinculados a la prestación del servicio
- El modelo de gobernanza del servicio es completo, incluye elementos de valor se ajustan a las especificidades de los organismos a los que se dirige el servicio.
- Incluye un modelo de estimación de los costes del servicio exhaustivo, bien definido y fácilmente gestionable
- Se valora de forma sobresaliente la figura ofertada de un Observatorio de la Calidad del Software para proporcionar visión global del desarrollo y prestación del servicio
- El modelo de servicios propuesto está ajustado e integrado con las herramientas corporativas (HRC, Barómetro de la Calidad, etc), así como con las prácticas modernas de desarrollo continuo y seguridad integrada

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 62/92	

DETALLE

Modelo de prestación del servicio.

SOPRA incorpora para la prestación de los Servicios de Aseguramiento de la Calidad solicitados un enfoque y visión global, que son tanto aplicables a los diferentes Sistemas de Información contemplados en los Lotes 1, 2, 3 y 4 de este expediente, como su posible expansión hacia el resto de SSII que recaen sobre el perímetro de la ADA de este contrato.

El Modelo de servicio propuesto se estructura en cinco ejes: 1. Marco Estratégico, 2. Modelo de Gobernanza, 3. Ciclo de vida de la Calidad, 4. Servicios de Aseguramiento Calidad, y 5. Modelo Organizativo.

Dentro del Marco Estratégico, SOPRA detalla diferentes Niveles y Servicios de Aseguramiento de la Calidad en base a la criticidad de los SSII, y complementa su propuesta con un enfoque de Estrategia de Testing basado en Riesgos, que se traducirá en un plan de implantación del modelo de calidad en cada centro o de manera global para la oficina, en el que además de la criticidad, se contempla el alcance del mismo (Usuarios/entidades/clientes críticos o vips, Ciudadanía, Entidades/Empresas, Función Pública, Áreas competenciales o áreas específicas, interno, …), así como la probabilidad de que el software contenga defectos (en base envergadura, complejidad, madurez, etc.).

El Modelo de Gobernanza propuesto por SOPRA incluye un Modelo de Seguimiento y Control de las Actividades de Aseguramiento de la Calidad, que puede servir de referencia para su extensión hacia otros servicios. El Modelo de Seguimiento y Control de las Actividades se estructura a partir de diferentes Comités (estratégico, táctico y operativo), la definición y establecimiento del modelo de gestión de las peticiones de Servicios, así como diferentes informes y cuadros de mando que faciliten el seguimiento de las actividades y los resultados de calidad obtenidos. Hacen referencia a la figura del Responsable de Calidad del Centro de Competencia (RCA), como interlocutor principal en los temas de calidad en su alcance. Así mismo se identifican de forma clara los agentes clave: los Responsables/Dirección del contrato; Responsables TI de las distintas áreas competenciales, con la posible participación de responsables de Oficinas de Calidad en el caso de que existieran; seguimientos con los Responsables de Calidad (RCA) en cada CC para el seguimiento de las actividades de la Oficina de Calidad; Dirección/Responsables técnicos de los Sistemas de información abordados; Proveedores de los Lotes 1, 2, 3 y 4; Áreas de Sistemas/explotación que en ocasiones pueden intervenir en caso de que haya pruebas técnicas (pruebas de rendimiento, seguridad, etc.); Comités de cambios semanales; Responsables de modelos DevSecOps, enfocado a la normalización y extensión de este modelo; y Unidades de Seguridad TIC, para la coordinación en la ejecución de Servicios relacionados.

SOPRA propone los siguientes Comités o Grupos de Seguimiento especializados:

- Comité de Coordinación de las Áreas competenciales (quincenal), orientado a la coordinación de las distintas áreas competenciales.
- Comité de Coordinación con los lotes 1, 2, 3 y 4 (quincenal), en el que se plantean aspectos relevantes del área de desarrollo de los sistemas de información de los lotes 1, 2, 3 y 4.

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 63/92	

- Comité de Coordinación con otras Oficinas de Calidad Sectorial (mensual): para sincronizar acciones y sinergias con otras Oficinas ya constituidas.

Respecto al Ciclo de Vida de la Calidad, SOPRA contempla en su enfoque la definición y establecimiento del Modelo Operativo o Ciclo de Vida del Aseguramiento de la Calidad, ajustado al establecido por la ADA, impulsando la anticipación de las actuaciones de Aseguramiento de la Calidad, tomando como base el modelo conocido como *shift left testing*, permitiendo iniciar las actividades de Testing en las etapas tempranas, complementado con el modelo de *Quality Gates* (punto de control sobre un hito concreto). SOPRA incorpora también el modelo operativo para impulsar los Servicios de Aseguramiento de la Calidad en base a metodologías *Agile*, contemplando la evolución de los Servicios hacia Testing Moderno *(Modern Testing*), apostando por un fuerte impulso de la automatización del testing.

Respecto a los servicios de Aseguramiento de la Calidad, SOPRA incorpora un Modelo de Prestación de Servicios de Aseguramiento de la Calidad, a través de un modelo operativo que facilite su uso por las diferentes áreas competenciales, Sistemas de Información y los implicados en el ciclo de vida del desarrollo software, basado en un amplio Catálogo de Servicios con procesos y resultados normalizados, un modelo de estimación y dimensionamiento de esfuerzos y plazos aplicable de forma sencilla y anticipada, así como un modelo de capacidad y flexibilidad de los equipos de trabajo.

SOPRA oferta la creación de un Observatorio de Calidad del Software, dedicado a aportar una visión global de la Calidad del Software sectorial global, con su correspondiente Cuadro de Mando para ofrecer una visión del nivel de Calidad de todos los SSII del ámbito ADA.

Modelo de gestión de la capacidad.

Proponen un modelo de gestión de la capacidad caracterizado por varias fórmulas de flexibilidad como la oferta de organización en “Celdas de Testing”: equipos multidisciplinares y de pequeña envergadura que aporta una alta flexibilidad de los equipos de trabajo.

SOPRA propone un modelo basado en mantener el equilibrio entre los costes y los recursos, y la oferta y la demanda. Para ello, propone categorizar los distintos servicios existentes en base a tres tipologías de demanda:

- Demanda no predecible (trabajo no planificado)
- Demanda recurrente (trabajo planificado)
- y Demanda planificada (trabajo planificado): la relacionada con los servicios bajo demanda o los servicios puntuales.

SOPRA establece el concepto de Horas Persona Equivalente (HPE’s) como medida que define la carga de trabajo, y que se obtiene sumando el total de horas de cada perfil requerido para atender la demanda pendiente en cada momento, multiplicado por su factor de conversión, lo que permite disponer de una medida normalizada de la demanda y de la capacidad requerida para satisfacerla. SOPRA realizará un

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	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO	
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
	JOSE MARIA FOLIA BAENA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 64/92

seguimiento continuado de la demanda pendiente en cada momento, en base a las peticiones de servicio en curso registradas en la herramienta de gestión, en las que se establece la previsión de esfuerzos necesarios para atender cada una de ellas, así como las fechas en las que está previsto que se aborden dichas peticiones. De esta manera, se determina la carga de trabajo pendiente en cada momento y su evolución temporal y se informa semanalmente a la Dirección de la previsión de la demanda.

Los conceptos básicos del modelo son los siguientes:

- Capacidad Base (se establece en función de la composición del equipo y determina el volumen medio de trabajo que es capaz de llevar a cabo en un periodo de tiempo).
- Umbral de tolerancia (indica el porcentaje sobre la capacidad base (+/-10%) en el que se puede variar la composición del equipo, sea al alza o a la baja, sin necesitar la aprobación del Comité de Dirección. Este umbral permite un uso eficiente de los recursos evitando un sobredimensionamiento o infra dimensionamiento del equipo frente a la demanda real de la ADA)
- y Umbral de alerta (porcentaje comprendido entre la capacidad base y la capacidad máxima o mínima).

En cuanto al ecosistemas de herramientas de soporte, SOPRA contempla en su enfoque herramientas orientadas a la Gestión de Pruebas para el registro de las pruebas y sus resultados, herramientas específicas especializadas para servicios más técnicos (calidad del código, rendimiento, seguridad, …), como la determinación de un *framework* de automatización tanto para las pruebas, como la carga de datos o recreación de entornos.

Modelo de estimación de costes de los servicios.

SOPRA incorpora un modelo de estimación y dimensionamiento de los servicios conforme a los siguientes tipos de cálculo para la creación del modelo: dimensionamiento algorítmico; dimensionamiento fijo o plano; dimensionamiento lineal; y dimensionamiento excepcional o extraordinario (en caso de circunstancias o incidencias excepcionales, siendo potestad de la Dirección la aprobación de estas medidas excepcionales). Establece cuatro rangos que permiten prever la envergadura y complejidad del producto objeto del Servicio de Aseguramiento de la Calidad:

- Pequeño: (<= 120 h/h), normalmente correctivos o pequeños evolutivos
- Mediano: (> 120 h/h y <= 600 h/h), normalmente evolutivos de cierta envergadura.
- Grande: (> 600 h/h y <= 3.000 h/h), normalmente grandes evolutivos o nuevos SSI pequeños.
- y Muy Grande (> 3.000 h/h), normalmente nuevos Sistemas o Subsistemas de Información.

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO	
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
	JOSE MARIA FOLIA BAENA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 65/92

1.2. Implantación del servicio, entrada y salida (peso: 8 puntos)

- **Puntuación normalizada (de 0 a 10): 9,0 puntos.**
- **Puntuación ponderada: 7,20 puntos.**

SOPRA propone de forma **SOBRESALIENTE** este apartado. Los principales elementos que han motivado esta valoración son los siguientes:

- En general, completitud y alto nivel de detalle en todos los contenidos de este criterio
- La metodología de gestión y gobernanza del Proyecto está enmarcada en buenas prácticas ajustadas al modelo tecnológico de la ADA: PMBOK, CMMI, ITIL, COBIT, Agile, Lean, Kanban, y otras
- Incluye una correcta planificación del proyecto, justificando adecuadamente sus fases, hitos, y duración
- El modelo organizativo está bien descrito, roles y funciones bien definidas, la matriz RACI, y aporta fórmulas de flexibilidad para configurar los equipos
- Describe con detalle los planes de puesta en marcha y de devolución, incluye una buena descripción de entregables previstos en cada fase, tareas y roles participantes, y en particular, el plan de puesta en marcha contempla el entorno tecnológico de los organismos afectados
- SOPRA proporciona como mejora un periodo de garantía adicional de 12 meses
- El modelo de gestión del conocimiento propuesto contempla el doble enfoque de gestión del conocimiento del servicio y gestión de la comunicación, incluyendo actividades de capacitación continua de los equipos de trabajo: plan de comunicación, talleres, formación continua, acompañamientos, espacios de consulta, repositorios, etc
- Propone el uso de Inteligencia Artificial (IA) aplicada a varios ámbitos de la prestación del servicio, como el análisis automatizado de código, detección predictiva de defectos, automatización de pruebas, etc
- Propone llevar a cabo un plan de calidad y mejora continua modelado mediante el Ciclo de Deming (PDCA), basado en estándares (DMAIC, ISTQB, Lean & Six Sigma, etc), y específicamente adaptado a las necesidades y el contexto tecnológico de la ADA

DETALLE

Organización, funciones y responsabilidades.

SOPRA presenta un modelo de organización, funciones y responsabilidades preciso y concreto, contemplando la totalidad de los aspectos relevantes para la gestión del servicio y de los procesos de los distintos centros de competencias.

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	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 66/92	

El modelo está basado en el concepto de Celdas de Testing: unidades de Servicios multidisciplinares con una metodología de trabajo normalizada, que permite ejecutar las tareas de una misma forma y con los mismos resultados; se estructura en 7 áreas:

- Área de Gobernanza de los Servicios de Testing, que realiza dos funciones principales: coordinar y gestionar de forma integrada el Centro de Servicios, y analizar el comportamiento de los Servicios prestados, dedicando especial atención a sus ANS's, y con un enfoque prioritario en aportar los mayores niveles de productividad y eficiencia en su ejecución.
- Gestión de Servicios, Proyectos y Clientes, enmarca los Jefes de Proyectos y Gestores de Servicios (QA Manager y QA Leader) que atienden a los clientes, proyectos y desarrollos, siendo los responsables de coordinar y garantizar la prestación de los Servicios en base a las necesidades, prioridades y directrices, y coordinar con el Centro de Servicios los recursos y mecanismos necesarios para ello.
- Servicios de Testing, Aseguramiento de Calidad y Certificaciones, donde se acometen los trabajos necesarios para la prestación de los Servicios, constituido por Unidades de Servicios Verticales (Celdas de Testing especializadas en Líneas de Negocio, Clientes o Sistemas de Información) y Unidades de Servicios Técnicos Horizontales (especializadas en técnicas y prácticas de Servicios de Testing: Automatización, Rendimiento, Seguridad, etc.)
- Centro de Atención y Operación del Servicio, que permite abordar tanto funciones de Atención a los Usuarios y Clientes de los Servicios (consultas, preguntas, información, comunicaciones, gestión de agendas, etc.); como de Operación Protocolizadas o "rutinarias", tanto relacionadas expresamente con los Servicios de Testing (Lanzamiento de automatismos, Smoke Test, Monitorización de Sistemas o Aplicaciones,…); de soporte o complementarias (carga/extracción de datos, tratamiento de datos y confección de informes, …), y otras.
- Un apoyo de Consultores y Especialistas en diferentes ámbitos de Calidad, que proporciona especialistas y referentes técnicos orientados a hacer prospectivas sobre las nuevas prácticas, técnicas y herramientas existentes en el mercado.
- Soporte, Herramientas y Gestión de Entornos e Infraestructuras con responsabilidad de dotar al Centro de Testing con el conjunto de herramientas, entornos, infraestructuras propias del Centro de Servicios, y proporcionar a los clientes este tipo de Servicios.
- y Área de Procesos, Metodología y Mejora Continua, responsable de homogeneizar y hacer evolucionar los Procesos y la metodología de trabajo del Centro de Testing.

La matriz RASCI de funciones roles, responsabilidades está completa y bien descrita.

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 67/92	

Metodología y plan de proyecto.

SOPRA toma como base metodológica la ejecución de los trabajos abordados por sus diferentes Oficinas de Calidad. Este Modelo de Gestión y Relación se basa en técnicas y buenas prácticas de referencia tomadas de los principales modelos y metodologías de referencia PMBoK, CMMi, ITIL, COBit, Agile, ISTBQ, MoST, CMMI para V&V / PPQA, TMMi, ISO/IEC 25000, TDD, BDD y ATDD para definir sus servicios, y complementa la gestión de éstos con una metodología especializada, *Right Testing*, para conseguir un equilibrio entre pruebas y negocio centrándose en las pruebas más relevantes, agilizar los plazos, así como potenciar la detección temprana de errores y a mejorar la calidad asegurando la continuidad del negocio e incrementando la fiabilidad de los sistemas de información.

El Plan de proyecto aparece bien descrito, destacando la incorporación de la práctica *Right Testing*, orientada a la mejora de la calidad y confiabilidad de las aplicaciones usual en entornos DevSecOps. Se estructura en las siguientes fases:

- Fase de Puesta en Marcha (Inicio, 2 MESES) : contempla las actividades iniciales para preparar y activar la prestación del servicio por parte del equipo, subdividida en dos fases :
    - Fase de Arranque (2 semanas) : actividades preparatorias para poder iniciar la prestación del servicio. SOPRA identifica y describe exhaustivamente las tareas a realizar : *Kick-off,* Acta de Constitución, Assesment (análisis preliminar de contexto y de áreas competenciales), métodos e evaluación, identificación de servicios, análisis de ecosistema de herramientas de soporte, y Plan de incorporación del equipo de trabajo.

      Dentro del Plan de incorporación, se incluye verificar el acceso a las herramientas de gestión y de soporte de los organismos afectados: GesTIC, Redmine propio del centro, TEO para gestión de iniciativas de implantación DevSecOps, etc, así como la adaptación de los equipos hardware a las políticas de seguridad de la ADA.

      El Plan también incluye la elaboración de una Matriz de Conocimientos a través de la herramienta SKILLS (propia de SOPRA) para el equipo, para identificar el conocimiento objetivo necesario y el nivel actual de cada perfil, facilitando así la detección de áreas de mejora y diseñando un plan de formación personal para alcanzar el nivel objetivo.

    - Fase de Adquisición (6 semanas): actividades de adquisición de nuevas tareas por parte del equipo de trabajo adaptada a la situación particular de cada organismo y el modelo de calidad de la ADA. SOPRA identifica y describe con detalle las tareas a realizar, así como los diferentes entregables a obtener.
      Así mismo, plantea una adquisición práctica del conocimiento de los servicios a prestar en 2 etapas : *shadowing* (2 semanas), el equipo de Sopra Steria observa el trabajo que es realizado por el proveedor actual; y *reverse shadowing* (2 semanas), el equipo de Sopra Steria ejecuta las tareas bajo la supervisión del proveedor saliente. Dentro de esta Fase se elaborarán los siguientes activos: Plan de Calidad y Mejora Continua del servicio, el

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 68/92	

Catálogo de Servicios, el Modelo de Estimaciones, los Acuerdo de Nivel de Servicio, el Modelo de Penalizaciones y Compensaciones, las herramientas de gestión del servicio adaptadas al marco de funcionamiento definido, el Modelo de Seguimiento con la periodicidad, composición y entregables, el Sistema de Gestión del Conocimiento (KMDB) actualizado con el marco de funcionamiento que se ha definido y el Modelo de relación y sesiones de comunicación, así como el Plan de Trabajo del servicio y el Acuerdo de hitos.

- Fase de Prestación del Servicio: ejecución de las tareas y actividades requeridas en base a los servicios definidos con total autonomía por parte del equipo de trabajo, estando todos los servicios disponibles sin limitación y aplicando los procesos de gestión definidos en el apartado 2.1.2 y los ANS establecidos.

- Fase de Devolución del Servicio: en caso de requerirse por parte de ADA, permite llevar a cabo una transición ordenada del control del servicio, bien a la ADA o a un proveedor, minimizando los riesgos mediante un plan establecido y consensuado con los principales actores implicados. SOPRA iniciará esta fase de forma paralela a la última etapa de la prestación del servicio. Contempla las tareas de Definición y Elaboración del Plan de Devolución; Transferencia de Conocimiento; Traspaso de los Servicios; y Balance y Fin de la Devolución.

Puesta en marcha y devolución del servicio.

Ambos planes (de puesta en marcha y de devolución) se exponen de forma detallada.

Ver descripción de las fases de puesta en marcha y devolución en el apartado anterior.

El periodo total de ejecución del servicio es de 27 meses, a partir del cual se inicia el periodo de garantía. SOPRA proporciona como mejora un periodo de garantía adicional de 12 meses.

Gestión del conocimiento.

SOPRA ofrece un modelo de gestión de conocimiento que aborda desde dos perspectivas: la propia gestión del conocimiento del servicio y la gestión de la comunicación:

- La gestión del conocimiento, con el objetivo de capturar, almacenar y compartir información valiosa dentro de la organización. Permite que el conocimiento adquirido a lo largo del tiempo se utilice de manera efectiva para mejorar la calidad y la innovación en los proyectos.

- La gestión de la comunicación, para garantizar que todos los miembros del equipo estén ajustados y puedan colaborar de manera efectiva, reduciendo los errores y mejorando la coordinación entre los diferentes departamentos y agentes.

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 69/92	

Contempla mecanismos como Workshops, Formación, Acompañamientos, Sesiones de retrospectiva de conocimiento, Espacios de consulta y otros.

SOPRA propone como opción la generación de un espacio dentro del portal de la ADA, en Recursos disponibles, similar al que ya ofrece la Oficina de Calidad de determinados sistemas (horizontales y otros).

En relación con la gestión de la comunicación, SOPRA lo plantea como un eje estratégico para asegurar la calidad del servicio, ajustando y manteniendo informadas a todos los niveles involucrados (ADA, equipos técnicos, responsables funcionales, usuarios finales y proveedores de los lotes 1-4) en relación con los estándares y procesos de calidad definidos en el servicio y en modelo de calidad de la ADA. Desde el inicio, se establecerá un Plan de Comunicación que garantice el flujo continuo de información mediante canales como email, intranet, Teams, sesiones informativas y repositorios documentales. Este plan facilitará la adaptación a nuevos procedimientos y herramientas, reduciendo la resistencia al cambio y promoviendo el uso de metodologías actualizadas de forma accesible y amigable.

Para ello se plantea un proceso de comunicación de 360º mediante el empleo de diferentes canales de comunicación utilizando dos vías de comunicación:

- Interna: enfocada en informar y presentar las actividades y los servicios a todos los miembros de la misma.
- Externa: conjunto de acciones dirigidas al resto de involucrados con el objetivo de informar de aquellos aspectos del servicio que les sean relevantes

Control de calidad y mejora continua.

SOPRA plantea un plan de calidad y mejora continua en los que se identifiquen los mecanismos concretos para asegurar la calidad del servicio y se busque una mejora progresiva en el desempeño de los servicios contenidos. El Plan seguirá los estándares de facto como DMAIC, ISTQB, Lean & Six Sigma, etc, que se adaptarán debidamente en base a las necesidades y planteamientos concretos de la ADA.

Se establecerá un sistema de indicadores cuantificables y Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), que permita monitorizar y controlar la calidad de manera objetiva y transparente. Algunos de estos indicadores propuestos son:

- Retrasos en la implantación inicial
- % de implantaciones fallidas
- Grado de cumplimiento de la planificación
- Cumplimiento de plazos
- % de falsos positivos
- Rotaciones de equipos

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 70/92	

Los mecanismos específicos para la mejora de los servicios del catálogo propuestos por SOPRA son,

- Registro y análisis de sugerencias, todas las sugerencias y propuestas de mejora recibidas de usuarios, responsables y proveedores se registran en la herramienta de gestión y se analizan en los Comités de Mejora Continua (bimestrales/trimestrales)
- Revisión periódica de las fichas de los servicios, cada ficha de servicio se revisa al menos semestralmente, evaluando su vigencia, eficacia y ajuste con las necesidades operativas y tecnológicas
- Actualización sistemática, las fichas se actualizan tras cada revisión, incorporando lecciones aprendidas, nuevas normativas, tecnologías o cambios en los procesos.
- Indicadores de mejora, se establecerán indicadores para los servicios susceptibles de mejora con los que se pueda evidenciar que las acciones implementadas tienen un resultado positivo en la mejora del servicio.
- Uso de la IA Generativa para el análisis de las métricas e indicadores asociados a cada servicio que permita extraer insights y predicciones automatizadas así como la propuesta de mejoras
- Participación en los grupos de trabajo de mejora del Catálogo de Servicios que se lleva a cabo por el Servicio de Gobierno TI y Calidad en la ADA

1.3. Catálogo de servicios (peso: 14 puntos)

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

SOPRA propone de forma **SOBRESALIENTE** este apartado. Los principales elementos que han motivado esta valoración son los siguientes:

- En general, completitud y alto nivel de detalle en todos los contenidos de este criterio
- El catálogo de servicios ofertados cubre adecuadamente la relación mínima exigida en el PPT
- Describe con suficiente detalle y de forma completa la relación de servicios que componen el Catálogo
- Aparecen bien enmarcados en el Catálogo tanto el Plan de Calidad y Certificación de Sistema (PCCS), como el Plan de Calidad y Certificación de Entrega (PCCE)
- Proponen un modelo de estimación y dimensionamiento de los servicios con alto nivel de detalle y concreción
- La información adicional contenida en la ficha ampliada de SOPRA de descripción de cada servicio, como la relativa a herramientas implicadas en la prestación del servicio, indicadores y métricas asociadas al servicio, los perfiles intervinientes y su nivel de participación, o los flujos de trabajo utilizados por el servicio
- SOPRA oferta 19 servicios adicionales, considerados de valor y complementarios a los incluidos en el Modelo de Calidad ADA

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 71/92	

DETALLE

SOPRA presenta un Catálogo de Servicios ajustado al modelo del PPT, reproduciendo las categorías establecidas y definiendo tareas y objetivos para cada una. En particular, el catálogo agrupa sus prestaciones en cuatro bloques principales: Calidad del código y aseguramiento funcional, Automatización de pruebas y validación, Control de calidad de los entregables, y Soporte metodológico y mejora continua.

Cada bloque se asocia a servicios recurrentes de apoyo transversal a los lotes 1–4, garantizando la coherencia técnica y funcional de los desarrollos.

SOPRA aporta a la ficha básica de cada servicio, información adicional relativa a:

- Objetivos y Valor añadido: recoge aspectos destacados del valor añadido específico en dicho Servicio frente a la prestación de éstos de una forma exclusivamente operativa.
- Modalidades y Tipología del Peticionario: Incluye información sobre el modelo de solicitud del Servicio, opciones de inicio del Servicio, posibles peticionarios, herramientas o mecanismos para su solicitud, etc.
- Condiciones de prestación del Servicio: las condiciones de contexto para permitir su ejecución y las condiciones para la prestación.
- Perfiles Intervinientes y Nivel de Participación Requerido: identificación de los perfiles participantes en la prestación del Servicio (específicos de los Servicios de Oficina de Calidad, y otros posibles implicados)
- Flujo de Trabajo (en algunos servicios): Visión gráfica de las actividades y tareas y su flujo de trabajo.
- Actividades y Tareas Principales: Breve descripción de las actividades y tareas que se realizan para
- la prestación, identificando las herramientas, técnicas o prácticas que se utilizan para su ejecución.
- Herramientas de soporte
- Indicadores y Métricas asociadas al Servicio: desde dos enfoques : indicadores propios asociados a la ejecución del Servicio, para evaluar los aspectos de calidad relacionados con éste (Indicadores y Métricas del Servicio), y por otro indicadores y métricas que aporta a la visión global de la Calidad de los Proyectos y Sistemas del Organismo.

SOPRA identifica en primer lugar todos los servicios obligatorios especificados en el modelo de Calidad de ADA, agrupados en dos tipologías:

- Servicios de Evaluación de Calidad, consistentes en exámenes sistemáticos que determinen el grado en que un software cumpla con los requisitos explícitos e implícitos solicitados por la ADA. Estos servicios, se agrupan a su vez en tres áreas principales: Metodológica, Funcional y Técnica. En total 12 servicios de este tipo

- Servicios de Soporte de Calidad: servicios de apoyo y vigilancia a la aplicación del Modelo de Calidad indicado por la propia ADA. Igualmente, se clasifican en dos áreas: Soporte al proceso, y Soporte general. En total 6 servicios de este tipo

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 72/92	

Así mismo SOPRA oferta 19 servicios adicionales, considerados de valor y complementarios a los incluidos en el Modelo de Calidad de la ADA, todos ellos descritos con su correspondiente ficha:

- Definición/Revisión de los Planes de Calidad Estratégico
- Soporte y verificación de Alta de Sistema en ADA
- Publicación de Aplicaciones Móviles
- Consultas en Modelo de Calidad, Desarrollo y Procesos
- Formación en Materia de Calidad
- Consultoría / Asesoramiento experto
- Actualización de normativa (metodologías, normas, plantillas y Procedimientos)
- Soporte a la Gestión del Cambio
- Soporte a la elaboración de informes, estadísticas y cuadros de mando
- Automatización de despliegues
- Diseño de sistema de monitorización de un SI
- Soporte al Diseño
- Certificación de Entornos
- Certificación de Seguridad de Aplicaciones
- Certificación de Seguridad de infraestructura
- Certificación de Seguridad de Aplicaciones Móviles
- Administración de herramientas de soporte
- Soporte para la Gestión de Garantía del Software
- Generación de datos sintéticos de prueba

En el conjunto del Catálogo, se observa un alto grado de cobertura en tareas de control y validación (testing, revisiones, automatización, auditoría de código), pero menor desarrollo en ámbitos de arquitectura de calidad, integración continua e interoperabilidad, donde el PPT exige colaboración directa con los lotes de desarrollo y plataformas corporativas (TEJA, PTW@nda, Ventanilla Electrónica).

Calidad, adecuación, completitud e idoneidad de los servicios propuestos.

Tanto para los servicios obligatorios, como para los 19 adicionales ofertados, SOPRA utiliza una ficha enriquecida recogiendo de forma adicional a lo indicado en el PPT aspectos relevantes, como la relativa a herramientas implicadas en la prestación del servicio, indicadores y métricas asociadas al servicio, los perfiles intervinientes y su nivel de participación, o los flujos de trabajo.

La oferta cubre adecuadamente todos los servicios básicos del PPT.

La descripción de los servicios es muy destacable, por su contenido y completitud, con un nivel de detalle muy homogéneo, y por la información que aporta de forma adicional en la ficha enriquecida.

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	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO	
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
	JOSE MARIA FOLIA BAENA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 73/92

Se señala que el catálogo recoge de forma clara donde se generan tanto el Plan de Calidad y Certificación de Sistema (PCCS), como el Plan de Calidad y Certificación de Entrega (PCCE).

De los 19 servicios adicionales ofertados, la mayoría se ha considerado de alto valor y complementarios a los ya incluidos en el Modelo de Calidad ADA.

Modelo de estimación y dimensionamiento.

SOPRA propone un modelo de estimación claro y concreto, y un dimensionamiento en costes, duración y estimación de número de ciclo de pruebas adicionales (y el % de cada uno de ellos) para los diferentes Servicios. Estos valores se fundamentan en una metodología desarrollada por SOPRA basada en cuatro tipos de dimensionamientos: algorítmico, fijo o plano, lineal, y excepcional o extraordinario, que permite conocer los esfuerzos, plazos con una gran anticipación, permitiendo ser incorporado en la planificación de los proyectos con anterioridad a establecer las fechas y plazos de puesta en producción de los productos software.

El modelo de estimación define el esfuerzo por perfil participante en cada servicio, en base a cuatro rangos que permiten prever la envergadura y complejidad del producto objeto del Servicio:

- Pequeño: (<= 120 h/h), normalmente correctivos o pequeños evolutivos.
- Mediano: (> 120 h/h y <= 600 h/h), normalmente evolutivos de cierta envergadura.
- Grande: (> 600 h/h y <= 3.000 h/h), normalmente grandes evolutivos o nuevos SSI pequeños.
- Muy Grande (> 3.000 h/h), normalmente nuevos Sistemas o Subsistemas de Información.

Como aspecto negativo, se señala que la oferta técnica abusa de continuas referencias de unos apartados del documento a otros, lo que dificultan su lectura y llegándose en algunos casos a referencias cíclicas entre apartados.

1.4. Acuerdo de Nivel de Servicio (peso: 7 puntos)

- **Puntuación normalizada (de 0 a 10): 9,0 puntos.**
- **Puntuación ponderada: 6,30 puntos.**

SOPRA propone de forma **SOBRESALIENTE** este apartado. Los principales elementos que han motivado esta valoración son los siguientes:

- En general, completitud y alto nivel de detalle en todos los contenidos de este criterio
- Describe de forma completa y detallada los mecanismos de medida, control y supervisión de los ANS propuestos
- Propone varios mecanismos/herramientas de apoyo a la medición automática de los ANS

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 74/92	

- Oferta varios indicadores adicionales que aportan valor a la medición de la prestación de los servicios
- La oferta incluye un sistema de umbrales para los ANS de cumplimiento de excelencia, a partir del cual se plantea un sistema de bonificaciones para compensar los posibles incumplimientos
- Mejora muy significativa de todos los umbrales de calidad exigidos en el PPT, tanto para los indicadores de gestión del proyecto, como los relativos a la prestación del servicio

DETALLE

Parámetros de calidad y métricas y mejora de los valores mínimos.

La oferta contempla en detalle, y mejora, todos los parámetros de calidad indicados en el PPT.

SOPRA aporte una serie de indicadores con la visión de ser considerados dentro del cuadro de mando de la ADA "Barómetro de Calidad" descrito en el Modelo de Calidad de la ADA, y otros para ser incluidos en el propio Cuadro de Mando que es alimentado automáticamente mediante la herramienta HRC en la cual se recogen las evaluaciones de calidad de forma manual o automáticas.

Respecto a los indicadores de servicio relativos a la gestión del proyecto y sus umbrales de cumplimiento máximos exigidos en el PPT, SOPRA oferta una mejora adicional de todos ellos (Plazo de Inicio; Plazo de Adquisición; Preaviso de Baja en el Equipo de Trabajo; Plazo de Sustitución a petición del Adjudicatario; Plazo de Sustitución a petición de la Dirección Técnica; Número de Sustituciones; Plazo de Incorporación de Técnicos Adicionales; Plazo de Salida Personal Técnico; e Indisponibilidad del Servicio); en torno al 50% de mejora media, llegando en algunos casos al 300% de mejora.

Así mismo, respecto a los indicadores de servicio relativos a la propia prestación del servicio, SOPRA también propone sustanciales mejoras en la mayoría de los umbrales de cumplimiento objetivo definidos en el PPT, así como en sus parámetros de calidad y métricas.

Inclusión de nuevos indicadores.

La oferta de SOPRA incluye 18 indicadores adicionales considerados de interés, clasificados en varias categorías:

- Servicio de Elaboración / Generación de Planes de Pruebas: 4 nuevos indicadores
- Cumplimiento de Informes y Actas de Seguimiento: 2
- Desempeño del equipo de calidad: 9
- Normativo: 3

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 75/92	

Los indicadores adicionales son descritos en detalle, en general de forma adecuada, y se establecen valores objetivo. Entre los indicadores adicionales propuestos cabe destacar los relacionados con el Desempeño del equipo de calidad, y los de cumplimiento normativo.

Nivel de detalle de los mecanismos de medida, control y supervisión.

La oferta expone que los indicadores definitivos se acordarán durante la fase de puesta en marcha del servicio, donde se fijarán sus valores objetivos. Indica además que se acordará un periodo de revisión y estabilización para la aplicación de las penalizaciones.

La propuesta establece un seguimiento mensual de niveles de servicio. Se presentará mediante cuadros de mandos (CM) automatizados que acompañan al informe de seguimiento mensual, donde recoge la evolución. No queda claro que estos CM sean en tiempo real.

En el informe mensual, del que se muestra ejemplos ilustrativos, se analizarán los datos y se propondrán mejoras. La posible revisión del ANS, de carácter semestral, tiene asociada en la propuesta una relación de motivos que lo justificarían.

Resulta de bastante interés la propuesta de SOPRA de realizar encuestas de satisfacción a los responsables de los Sistemas de Información tras la ejecución de los servicios de control de calidad, así como a los proveedores de servicio de los lotes 1, 2, 3 y 4, estableciendo la periodicidad según el sistema de información o el organismo responsable, pudiendo abordarse de forma trimestral, semestral o anual.

Herramienta o sistema para la medición automática de los indicadores.

SOPRA propone un sistema de medición y obtención mensual de los resultados del sistema de indicadores, que será recogido en el Informe de seguimiento de ANS y presentados en el Comité de Dirección, donde serán analizados y se evaluarán actuaciones de mejora o correctivas ante valores no satisfactorios, y se aplicará, si procede, las penalizaciones económicas que resulten de su incumplimiento.

Los indicadores del ANS tendrán también el segundo objetivo de actuar como conductores del Modelo de Mejora Continua del Servicio, y por tanto de la Organización.

SOPRA plantea la posibilidad de evolucionar la presentación de los informes de seguimiento ANS en forma de Cuadro de Mando en tiempo real, para ofrecer de forma continua y actualizada la medición de los indicadores de nivel de servicio, información de evolución en el tiempo de los indicadores de nivel de servicio, y un indicador de nivel agregado de cumplimiento para cada una de las agrupaciones necesarias para el esquema de penalizaciones y/o compensaciones. Dichas penalizaciones y compensaciones serían trasladadas al Comité de Dirección para su decisión final.

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 76/92	

En el apartado de herramientas de apoyo, SOPRA propone impulsar Jira multiorganismo y BMC Helix (salvo para impulso devsecops, que se gestiona parte en TEO por imposición de este grupo) como herramientas base para la gestión de las peticiones de Servicios, permitiendo para llevar a cabo las siguientes tareas de gestión. La oferta plantea un modo automático y un modo semi-automático a la hora de medir los indicadores, dado el escenario complejo de partida. Por ello, la propuesta asume que los datos tendrán fuentes diversas: TEO, NAOS, etc.

PUNTUACIÓN PONDERADA TOTAL DE SOPRA: 43,40 puntos.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 77/92	

LA UTE

Calidad y Valor técnico de la oferta (máximo 49 puntos)

1.1. Modelo de servicio (peso: 20 puntos)

- **Puntuación normalizada (de 0 a 10): 7,0 puntos.**
- **Puntuación ponderada: 14,00 puntos.**

La UTE propone de forma **NOTABLE** este apartado. Los principales elementos que han motivado esta valoración son los siguientes:

- El modelo de prestación del servicio está enmarcado en metodologías solventes y buenas prácticas ajustadas al modelo tecnológico de la ADA: ITIL, Agile, ISTQB, TMMI, DevSecOps, y otras
- Incluye un modelo de gobernanza del servicio que contempla el escalado y la priorización de asuntos
- Incluye un modelo de integración con prácticas de automatización, CI/CD, y seguridad basado en DevSecOps
- Incluye un modelo de gestión de la capacidad orientada a la maximización de la productividad, con varios mecanismos para gestionar el desborde de la capacidad, y fórmulas de flexibilidad para atender los picos de sobrecarga
- Incluye un modelo de relación con resto de agentes y proveedores vinculados a la prestación del servicio

Así mismo, **los elementos que han impedido obtener la valoración SOBRESALIENTE en este apartado**, por no estar ofertados o descritos de forma apropiada, son los siguientes:

- Falta de completitud y/o alto nivel de detalle en todos los contenidos de este criterio

DETALLE
Modelo de prestación del servicio.

La propuesta de la UTE se apoya en tres principios esenciales: coherencia estratégica con las prioridades y metas de la ADA; la generación de valor con calidad y seguridad, incorporando prácticas, procesos y herramientas que garanticen la fiabilidad y robustez de los sistemas desde su concepción hasta su puesta en producción; y liderazgo y proactividad.

Los servicios se prestarán de acuerdo a un catálogo estandarizado que juntamente con los procesos, determinará el perímetro de responsabilidad de cada uno de los proveedores de desarrollo de los lotes 1,

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	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO	
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
	JOSE MARIA FOLIA BAENA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 78/92

2, 3 y 4 , así como los equipos implicados en la prestación de cada servicio y la relación entre ellos y el resto de interesados, estableciendo las entradas necesarias, las cadenas de servicio, los productos resultantes y los niveles operacionales y de servicio comprometidos (Service Level Agreements - SLA, Operational Level Agreements - OLA, etc.).

Para la prestación del servicio se plantea un enfoque basado en una Cadena de Valor en la Prestación de Servicios (SVS), de acuerdo con ITIL v4, donde la Oficina de Calidad estará implicada como un proveedor más. Este modelo mixto se basa en una línea base para aquellos servicios que requieren continuidad en el tiempo y cuya dedicación y esfuerzo se irán analizando y adaptando a la demanda real y la prevista mediante un proceso de Gestión de la Demanda. Este modelo se complementará con otro basado en Órdenes de Trabajo bajo el que se podrán prestar servicios de naturaleza puntual o bajo demanda, pero que están sujetos a la ocurrencia de determinados eventos (por ejemplo, una iniciativa de mejora que se deriva de la gestión de problemas y que requiere de un estudio de viabilidad).

Otro de los elementos clave son los proyectos, a través de los cuales se pueden impulsar iniciativas concretas que tienen una duración limitada en el tiempo y que requieren de la participación de distintos recursos de forma organizada. Ejemplos de iniciativas en el ámbito de la Calidad podría ser la implantación de nuevas herramientas en las plataformas DevSecOps. Las actuaciones necesarias para implementar dichas iniciativas serán tratadas en el marco de proyectos formales y deberán ser supervisadas, coordinadas y organizadas para que todos los elementos que son interdependientes puedan entrar en funcionamiento en tiempo, forma. Para la gestión de estos proyectos se plantea aplicar un Marco Metodológico de Dirección de Proyectos y Calidad (MMDP) basado en las buenas prácticas de PMP, combinadas con aproximaciones iterativa-incrementales (SCRUM) o predictivas, dependiendo de la naturaleza de la iniciativa.

El modelo de organización del equipo de trabajo se plantea constituyendo un Equipo Base con la solvencia requerida, que no tiene por qué estar asignado al 100% durante toda la vida del contrato, sino que su participación vendrá determinada fundamentalmente por la gestión de la demanda mediante la que se determinarán las Líneas Base, que se irán adecuando a las necesidades del servicio de forma periódica, y que realizará las siguientes funciones:

- Serán los referentes en cuanto a interlocución con la ADA y las Consejerías en las materias asignadas: sistemas, aplicaciones, ámbitos de negocio, procesos y tecnología.
- Facilitarán la incorporación de nuevos miembros al equipo base, llevando a cabo las labores de gestión y transferencia del conocimiento.
- Darán soporte a los equipos de trabajo que presten los servicios bajo demanda y/o los proyectos.
- Participarán proactivamente en la mejora de los procesos clave del servicio tales como los de desarrollo, mantenimiento y despliegue del software, así como procesos transversales referidos a la gestión del conocimiento, la gestión de los riesgos y la mejora continua, entre otros

En el Equipo Base se asignarán los siguientes roles:

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 79/92	

- Un Gestor de Proyectos (GP), que asumirá las funciones de interlocución única con el Director del Proyecto de la ADA y que además organizará y gestionará al Equipo Base
- Gestores de Aseguramiento de la Calidad (GAC), que desempeñarán las funciones referentes al control global de la calidad y liderarán las estrategias para la identificación y promulgación de las normas de calidad, los procesos de calidad y horizontales, la elaboración de los planes de calidad, etc
- Analistas de Negocio (AN). Se trata de perfiles cercanos a los usuarios de negocio de los Centros Directivos de las Consejerías, que conocerán de primera mano sus necesidades y expectativas y que actuarán como facilitadores entre éstos y los equipos de desarrollo
- Arquitectos de Sistemas (ARS). Se encargarán de la prestación de algunos de los servicios asociados a la línea de evaluación de la calidad (seguridad, rendimiento, interoperabilidad, etc) así como todo lo relacionado con las herramientas y procesos de soporte a la integración, despliegue y entrega continua.
- Especialistas en Pruebas (EP), con especialización tecnológica respecto de las herramientas de testing (configuración, automatización, scripting, lanzamiento de los planes de pruebas), como funcional (pruebas funcionales, pruebas de usuario y aceptación, etc.).
- Especialistas de Datos (ED).

Como valor añadido, se podrá contar si es preciso con el apoyo del centro de competencia de seguridad de una de las empresas de la UTE (OESIA), que cuenta con más de 300 profesionales *partner* de las principales autoridades y fabricantes de ciberseguridad nacionales.

La organización de los distintos equipos de trabajo que participarán en la prestación será jerárquica y abarcará los niveles estratégico, táctico y operativo, rigiéndose bajo un modelo de comunicación por niveles entre el equipo de trabajo y los diferentes interesados con los que se relacionan dentro de la ADA, lo que ayudará a ajustar las operaciones con las líneas estratégicas marcadas por la Dirección.

El Plan de Calidad de los SSII propuesto por la UTE tiene un enfoque sustentado en los marcos normativos de referencia (PRINCE2 o PMBOK que abarcan procesos de calidad generales en el ámbito de la ejecución de un proyecto IT; estándares internacionales relacionados con el SQA como la IEEE 1028 (IEEE Standard for Software Reviews) o la ISO/IEC/IEEE 29119 (Software Testing); en el ámbito de la conceptualización del software, se aplicarán técnicas basadas en Test-Driven Development (TDD) y Behaviour-Driven Development (BDD), y se implementarán procesos de Testing Temprano; en el ámbito del testing, se aplicarán procesos y prácticas de ISTQB y del modelo de madurez Test Maturity Model Integration – TMMi; y en el ámbito de la integración continua, se aplicarán enfoques de testing continuo incluidos en la cultura DevOps; en la mentorización de los equipos de trabajo con metodologías como Test-Driven Development (TDD) y Behaviour-Driven Development (BDD) para que conozcan dichos marcos; en la adopción de estrategias de Testing Temprano en todas las etapas del proceso de desarrollo para anticipar y corregir defectos; en la implementación de revisiones de calidad y seguridad específicas del código fuente mediante diversas técnicas para garantizar que el código fuente subido al repositorio, en cualquiera de sus distintas ramas, cumple con los estándares de calidad y seguridad establecidos por la organización; en la

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 80/92	

adopción de estrategias de mejora de la calidad y la seguridad basadas en enfoques DevSecOps; y en la implementación de estrategias de automatización de tareas y procesos de pruebas.

La UTE propone acometer una Evaluación y Establecimiento de los Niveles de Calidad de los Sistemas debido a la heterogeneidad de los SSII que se concentran en este contrato provenientes de distintas Consejerías, la identificación de los niveles de calidad de dichos sistemas resulta de gran importancia para poder establecer una estrategia de calidad apropiada. Para ello se evaluará la situación actual de madurez de calidad de cada sistema de información y se establecerán los objetivos de madurez que se deben alcanzar, con el objetivo de lograr una certificación de mínimos sobre sistemas que dispongan de niveles de calidad no adecuados, estableciendo así los niveles mínimos y obligatorios de calidad a corto plazo y los deseables a medio y largo plazo.

Así mismo, la UTE plantea acometer un Plan Estratégico para la Homogeneización de la Calidad de los Sistemas para conseguir una homogenización de los sistemas. El Plan tendrán en cuenta una Certificación de mínimos; la especificación de un Plan de Calidad y Certificación del Sistema (PCCS) en función del nivel indicado en la evaluación; y la automatización de tareas de certificación y validación, en la medida en que esto sea posible.

En el apartado de Tecnologías y Herramientas para el Aseguramiento de la Calidad y la Seguridad, la UTE propone contar con el ecosistema de herramientas de que dispone la ADA, las cuales se han tomado como base tanto para la prestación de los servicios de este lote; la UTE no introduce ninguna herramienta con licenciamiento ni restricción de usuarios, siendo todas ellas *open source* (GPL, LGPL, Apache, etc.) (ver tabla de herramientas propuestas en P25: GitLab, Artifactory, SonarQube, PIT/Stryker, Jacoco/Istanbul, DependencyCheck, etc

Modelo de gestión de la capacidad.

La UTE propone una estrategia de gestión de la capacidad basada en un modelo de línea base, conformada por un Equipo Base, complementada por un modelo de servicios gestionados donde las capacidades necesarias para prestar el volumen de servicios bajo demanda requeridos en cada momento, que serán gestionadas por la UTE de acuerdo con un modelo basado en el análisis continuo de la demanda. Para ello se plantea una organización orientada al servicio que permita combinar tanto la asignación de capacidades de forma exclusiva por un plazo definido (servicios de línea base) con la mutualización de las capacidades entre diferentes clientes y servicios para proporcionar las capacidades especializadas necesarias para prestar servicios de naturaleza más puntual en el momento en que éstos sean solicitados (servicios bajo petición o no planificables).

La Gestión de la Demanda se apoya en los siguientes elementos:

- Planificación de la demanda. Debe garantizar que la carga de trabajo del equipo base sea cercana al 100% de su capacidad máxima y que, todo lo que varíe de esta capacidad, por exceso o por defecto, se gestionará convenientemente a través de una adecuada gestión de la priorización y/o mediante el desbordamiento de la capacidad (si se trata de necesidades puntuales), o adecuando la capacidad

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 81/92	

del equipo base (si se trata de una necesidad prolongada en el tiempo). Esto requiere el análisis sistemático de la carga del equipo de trabajo para tratar que ésta sea siempre lo más cercana posible al 100%, asignando tareas de forma grupal e individual, balanceando cargas de trabajo y tratando de encontrar un balance adecuado de esfuerzo entre la ejecución de actividades planificadas y no planificadas. Una carga de trabajo inferior al 100% implica improductividad, mientras que una carga de trabajo superior al 100% implicará un incumplimiento de los compromisos en términos de alcance, plazos y/o calidad.

- La disposición de los medios productivos (capacidad). En este apartado se menciona el riesgo que supone la rotación de personas. Para abordar tanto la disponibilidad de personas capacitadas cuando se necesite disponer de ellas, así como para minimizar la rotación (o mitigar su impacto), se emplearán estrategias fundamentadas en la gestión del conocimiento, la planificación de la demanda y la aplicación de los criterios de priorización, entre ellos, la definición de una Matriz de Conocimientos y Competencias (SkillMatrix) donde se mapean todos los conocimientos y experiencias que se aplican en el perímetro del servicio con los profesionales que podrán ser asignados a la prestación (de forma puntual o continuada); la segregación de equipos por líneas de servicios; un correcto dimensionamiento de los equipos de trabajo para para atender el volumen de servicios demandados; y evitar los silos de conocimiento mediante una adecuada gestión del conocimiento.
- La gestión y priorización de las peticiones: es imprescindible establecer unos criterios claros de priorización que se ajusten tanto con las necesidades del negocio, como con las expectativas de los usuarios finales de los sistemas. La UTE propone para ello la implantación de un Sistema de Priorización basado en la Medición del Valor (P31-35, auténcia pájara mental!!) en el que se deberán involucrar activamente todos los actores interesados (Dirección de Proyecto, Responsables de Negocio, Proveedores de Desarrollo y la propia Oficina de Calidad) con el fin de poder establecer un framework que permitan ajustar la generación de valor con las necesidades del negocio, de acuerdo a las capacidades disponibles.
- La maximización de la productividad y racionalización de la demanda.
- Los mecanismos de desborde de la capacidad.

Modelo de estimación de costes de los servicios.

La UTE no desarrolla especialmente este apartado, más allá de indicar que al inicio del servicio se establecerá juntamente con la dirección del servicio, para cada servicio, el mecanismo de estimación que la UTE entiende más apropiado de acuerdo con su naturaleza y a nuestras amplias experiencias previas prestando servicios de aseguramiento de la calidad. Estos mecanismos estarán orientados a alcanzar un horizonte de madurez a construir en base a la experiencia a lo largo de la prestación, y que, salvo en casos concretos, no podrán ser aplicados desde el mismo inicio del servicio. Para ello, la UTE plantea adoptar un *framework* de estimación que pase por las etapas de recopilación de información relativa a la prestación

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO	
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ	
	ANTONIO CABELLO BASTIDA	
	JOSE MARIA FOLIA BAENA	
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 82/92

de los servicios, análisis detallado de dicha información, tipificación y estandarización de los datos relativos a la prestación de los servicios, incorporación de mecanismos de estimación, y por último incorporación de las tablas de valoración.

1.2. Implantación del servicio, entrada y salida (peso: 8 puntos)

- **Puntuación normalizada (de 0 a 10): 6,5 puntos.**
- **Puntuación ponderada: 5,20 puntos.**

La UTE propone de forma **NOTABLE** este apartado. Los principales elementos que han motivado esta valoración son los siguientes:

- La metodología de gestión y gobernanza del Proyecto está enmarcada en buenas prácticas ajustadas al modelo tecnológico de la ADA: PMBoK, CMMi, ITIL, COBit, Agile, Lean, Kanban, y otras
- Incluye una correcta planificación del proyecto, justificando adecuadamente sus fases, hitos, y duración
- El modelo organizativo está bien descrito, roles y funciones bien definidas, la matriz RACI, y aporta fórmulas de flexibilidad para configurar los equipos
- Describe con detalle los planes de puesta en marcha y de devolución, incluye una buena descripción de entregables previstos en cada fase, tareas y roles participantes, y en particular, el plan de puesta en marcha contempla el entorno tecnológico de los organismos afectados
- Propone el uso de Inteligencia Artificial (IA) aplicada a varios ámbitos de la prestación del servicio

Así mismo, **los elementos que han impedido obtener la valoración SOBRESALIENTE en este apartado**, por no estar ofertados o descritos de forma apropiada, son los siguientes:

- Falta de completitud y/o alto nivel de detalle en todos los contenidos de este criterio
- La metodología y el plan del proyecto no presentan un nivel de detalle alto; o se echa falta un marco integral para cada una de las actividades incluidas en el servicio.

DETALLE
Organización, funciones y responsabilidades.

La UTE propone un modelo organizativo basado en,

- Equipo multidisciplinar con perfiles de primer nivel especializados en calidad, pruebas, negocio, arquitectura, datos y ciberseguridad
- Aportar el conocimiento adquirido ya en la ADA: servicios análogos OTDP y Calidad (Cultura)

Cofinanciado por la Unión Europea · Gobierno de España · Fondos Europeos · Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 83/92	

- Equipo Base estable como núcleo de conocimiento y transferencia hacia la ADA.
- Equipos de apoyo para reforzar capacidades y realizar iniciativas de carácter más transversal.
- Roles definidos y ajustados a objetivos, con refuerzo diferencial en ciberseguridad.
- Respaldo combinado de Getronics y Oesía, sumando experiencia previa y centros de competencia especializados.

Define de forma exhaustiva los diferentes perfiles, sus funciones y actividades principales, y una completa matriz RACI aplicada a 15 servicios de los 18 exigidos en el PPT (omitiendo los tres vinculados a servicios de soporte general: “S16. Soporte a la automatización de pruebas”; “S17. Soporte a las herramientas de calidad”; y “S18. Soporte general en actividades de calidad"), e incorpora 10 adicionales:

- SAD01 Integridad operacional en producción
- SAD02 Verif. Continua del Cumplimiento Normativo
- SAD03 Observabilidad y Analítica de Calidad Integrada
- SAD04 Gobierno de Deuda Técnica y Remediación Priorizada
- SAD05 Matriz Dinámica de Criticidad y Riesgo Operacional
- SAD06 Calidad de Datos Funcionales y Operacionales
- SAD07 Evaluación Continua de Modelos IA / Algoritmos
- SAD08 Sostenibilidad medioambiental aplicada
- SAD09 Aseguramiento de la Calidad de Proveedores / Terceros
- SAD10 Capacitación Adaptativa

Metodología y plan de proyecto.

La UTE propone aplicar una metodología basada en los siguientes marcos, como garantía de la homogeneización de criterios técnicos y normativos adoptados por la ADA:

- METRICA v3: para asegurar que las fases de planificación, análisis, diseño, construcción, pruebas y mantenimiento se ajustan a los estándares de la Administración Pública.
- ITIL v4: como marco de referencia para la gestión del ciclo de vida del servicio y su mejora continua.
- Prácticas DevSecOps y metodologías ágiles: aplicadas al aseguramiento de calidad y a la automatización de pruebas, integraciones y despliegues.

La UTE propone implantar un modelo estructurado de gestión y aseguramiento de calidad, que incluye:

- Definición de estándares y normativas técnicas. Implicará realizar una definición de marcos normativos aplicables (interoperabilidad, accesibilidad, seguridad, rendimiento, arquitectura); la elaboración y mantenimiento de guías técnicas, plantillas y catálogos de calidad, de aplicación obligatoria a todos los proveedores; y la publicación de un repositorio normativo centralizado, actualizado periódicamente
- Verificación y validación V&V
- Revisiones técnicas sistemáticas en cada fase del ciclo de vida (análisis, diseño, construcción, pruebas). La UTE realizará Auditorías de código con herramientas automáticas y revisión manual y

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 84/92	

Planes de pruebas integrales, incluyendo pruebas unitarias, pruebas de integración, pruebas de rendimiento y estrés, pruebas de seguridad y vulnerabilidades y pruebas de usabilidad y accesibilidad.
- Validación cruzada entre requisitos ↔ pruebas ↔ entregables mediante matrices de trazabilidad.
- Gestión de incidencias, problemas y riesgos
- Uso de Inteligencia Artificial (IA) aplicada al análisis automatizado de código con detección predictiva de defectos; a la automatización de pruebas regresivas mediante machine learning; a la clasificación inteligente de incidencias, reduciendo tiempos de diagnóstico; a elaboración de cuadros de mando; y otros usos
- Indicadores de calidad (KPIs). El modelo se apoyará en indicadores objetivos que permitan medir y mejorar continuamente el servicio
- Mejora continua: aplicación del ciclo PDCA (Plan–Do–Check–Act) en todos los procesos; revisión periódica de estándares, KPIs y metodologías en comités de calidad, etc.

El Plan de Proyecto se planifica como sigue:

Puesta en Marcha (4 SEMANAS). Contempla la Constitución formal de la Oficina de Calidad, la Reunión de lanzamiento con ADA y validación del Plan de Calidad, y la Identificación de canales de comunicación y comités de seguimiento. Se desglosa en,

- Lanzamiento (Kick-off): primera semana
- Fase de Adquisición (3 SEMANAS, desde el Inicio).
- Revisión e instalación de entornos y herramientas (2 SEMANAS, desde el Inicio).
- Estructuración del servicio (2 SEMANAS desde el Inicio).
- Mejora continua y Quick-Wins (2 SEMANAS, 2ª y 3ª desde el Inicio).
- Plan de Gestión del Cambio (4 SEMANAS, desde el Inicio).
- Planificación, Control y Seguimiento (4 SEMANAS, desde el Inicio).

Los principales entregables de la fase de Puesta en Marcha serán:

- Plan de constitución del servicio.
- Documento y acta de kick-off
- Base de conocimieinto creada y actualizada.
- Plan de adquisición de conocimiento por ámbito (funcional, tecnológico, gestión, seguridad, otros).
- Plantillas y activos de gestión.
- Métricas/indicadores
- Herramienta de gestión de la actividad configurada.
- Quickwins

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 85/92	

- Modelo de servicio (incluye Metodología del servicio, herramientas Plan de riesgo, Modelo organizativo, Plan de gestión del cambio, Plan de gestión del conocimiento, Plan de calidad y mejora continua, Métricas e indicadores)
- Acta de validación de fase
- Documento de cierre de fase

Devolución del Servicio (4 SEMANAS). Se desglosa en:

- Elaboración del Plan de Devolución y del Plan de Comunicación del Cambio: primera semana
- Transferencia y traspaso del conocimiento (3 SEMANAS Y MEDIA, desde el Inicio). Contempla Entrega de Información y Documentación del servicio; Tareas del Plan de Comunicación del Cambio; Inventario; Sesiones de traspaso; Devolución de los medios técnicos; Backups de todos los datos del servicio
- Prestación regular durante la Devolución (4 SEMANAS, desde el Inicio) (no se paraliza el servicio)
- Control y Seguimiento de la Devolución (4 SEMANAS, desde el Inicio)
- Cierre formal (ultima semana)

Las principales actividades en la ejecución del Plan de Devolución son:

- Conocimiento (tácito y explicito)
- Realización de presentaciones y seminarios, workshops de transferencia de la base de conocimiento, liderados por el equipo de trabajo de la UTE: Información interesados: Roles y responsabilidades de y de terceros como equipo de la UTE, otros proveedores, fabricantes, etc.; Situación actual del servicio: Actividades en curso, incidencias ocurridas y medidas tomadas, riesgo, procedimientos; Información tecnológica: Infraestructura de hardware, arquitectura de software, medios, aplicaciones, tecnologías y otros; Seguridad: credenciales de acceso; Gestión de la calidad: Información proveniente del modelo de gestión de la calidad; Framework; Informes seguimientos y actas; Base de datos de errores conocidos KEDB
- Documentación: Revisión, actualización y entrega de toda la documentación elaborada a lo largo de la vida del servicio; Histórico de los servicios ejecutados y de las peticiones en marcha. Toda la gestión del servicio quedará recogida, documentada y actualizada en la herramienta correspondiente; Lecciones aprendidas obtenidas tras la ejecución de las actividades. Incluirán conclusiones relacionadas con lo que se ha hecho bien, no que no se ha hecho tan bien y recomendaciones de buenas prácticas; Inventario de elementos
- Infraestructuras (incluye devolución de los medios técnicos y lógicos. Se hará entrega de todos los medios físicos y técnicos facilitados por la ADA a la UTE, y Backups de los datos)

Los principales entregables previstos en la Fase de Devolución son los siguientes:

- Plan de Devolución
- Plan de comunicación del cambio Transferencia de conocimiento

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 86/92	

- Documentación del servicio: elaborada a lo largo de la vida del servicio, tanto de la gestión del propio servicio como de las actuaciones realizadas dentro del alcance de los trabajos ámbito del servicio
- Lecciones Aprendidas: Documentación asociada a todas las actuaciones, problemas, errores conocidos y soluciones temporales.
- Inventario de elementos software: Documentación asociada a incidencias, problemas, desarrollos a medida, entrega de usuarios y contraseñas, últimos backups, etc Plan de Formación
- Planes formativos: sesiones de transferencia del conocimiento, documentación facilitada y nivel de capacitación adquirida Cierre
- Acta de Devolución: Acta de reunión con los acuerdos establecidos en la reunión de cierre formal del servicio.
- Resumen ejecutivo y memoria de fin de servicio

Puesta en marcha y devolución del servicio.

Ver apartado 2. Plan de Proyecto

Gestión del conocimiento.

La UTE propone un modelo de gestión del conocimiento caracterizado por:

- generar en cada proyecto una base de datos de conocimiento donde éste persista, desde un enfoque estructurado que defina, construya, reutilice y comparta el conocimiento generado durante el proyecto.
- Explicitar que el conocimiento no solo es información, sino además necesita de un entendimiento del contexto Asegurar que cada una de las partes interesadas en el proyecto, pueden acceder a toda la información que necesitan para desempeñar sus labores en el proyecto y posteriormente en su operación. Pero también teniendo en cuenta la confidencialidad, protección de datos, seguridad y otros aspectos de Compliance.
- En la medida de lo posible y bajo la autorización de la ADA, la UTE implementará herramientas basadas en IA Generativa para facilitar el acceso al conocimiento

La UTE propone seguir una planificación conforme a:

- Un diagnóstico inicial para comprobar el estado de la ADA en el ámbito de la gestión de la documentación para identificar y adherirse a normativa, directrices, procedimientos y herramientas corporativas.
- Configurar la herramienta sobre la que se gestionará toda la documentación a lo largo del contrato.
- La UTE generará el índice de la documentación, basado en una clasificación decimal, a gestionar durante cada uno de los proyectos, que catalogará

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 87/92	

- Establecimiento de responsabilidades, (Matriz RACI), se establecerá claramente las responsabilidades en el ciclo de vida de un documento en cada proyecto: quién elabora, quién revisa, quién aprueba, quién pública, así como los mecanismos de control para su cumplimiento.
- La UTE definirá el proceso de gestión de la configuración de la documentación
- La UTE propone, en la medida de lo posible y bajo la autorización de la ADA, implementar herramientas basadas en IA Generativa para facilitar el acceso al conocimiento

Control de calidad y mejora continua.

En este apartado la UTE propone elaborar un plan de gestión de la calidad, y una vez elaborado comprobar que esta ajustado a los objetivos y requerimientos del proyecto, y que va a ser eficaz y útil. El Plan de Calidad propuesto se basará en:

- El Plan General de Calidad Aplicable al Desarrollo de Equipos Lógicos, en lo tocante a la Metodología de elaboración de Planes de Calidad, y a los Procedimientos de Control y Calidad.
- La Interfaz de Calidad de Métrica v3 para concretar las fases del proyecto en que se requerirá una actividad o intervención concreta y los productos afectados.
- El estándar ISO 9001:2015, para los Sistemas de Gestión de Calidad.
- El estándar ISO 25000:2014, de Ingeniería del Software y Evaluación y Requisitos de Calidad del Software y los Sistemas.
- El Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía, MADEJA, en su versión 1.5.

En cuanto a Mejora Continua, la UTE propone un modelo de mejora continua trasversal, orquestado mediante el Ciclo de Deming (PDCA) que es un método de gestión iterativo de cuatro pasos, muy conocido por lo que no se va a describir.

La propuesta de Mejora Continua se caracteriza por,

- una tipificación en los tickets que permita recoger acciones de mejora y así articular el backlog de mejora continua.
- Eficiencia en la gestión y reporting utilizando herramientas de IA Generativa.
- Adopción de mecanismos de predicción basados en ML. (deuda técnica, predicción de puntos de fallo en despliegue).
- Automatización de los cálculos de métricas y cumplimiento de ANS.
- Automatización de auditorías.
- Plan de reducción de deuda técnica
- Mejoras en el stack de herramientas de calidad.
- Mejoras en la automatización de pipelines DevSecOps.
- Planificar sesiones de capacitación sobre el modelo de calidad de la ADA, normativa aplicable, herramientas, técnicas ágiles orientadas a la calidad.
- Establecimiento de un modelo “gamificado”: reconocimientos entregas sin errores, desafíos de mejora de deuda técnica y otros.

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 88/92	

- Pilotaje con Agentes IA para realizar acciones como Análisis de calidad de requisitos, revisión de código, priorización y clasificación no supervisada de incidencias, análisis de sentimiento en feedback de usuarios, Centro de asistencia a lotes, Gestión del conocimiento, etc

1.3. Catálogo de servicios (peso: 14 puntos)

- **Puntuación normalizada (de 0 a 10): 5,5 puntos.**
- **Puntuación ponderada: 7,70 puntos.**

La UTE propone de forma **NOTABLE** este apartado. Los principales elementos que han motivado esta valoración son los siguientes:

- Describe con suficiente detalle y de forma completa la relación de servicios que componen el Catálogo
- Aparecen bien enmarcados en el Catálogo tanto el Plan de Calidad y Certificación de Sistema (PCCS), como el Plan de Calidad y Certificación de Entrega (PCCE)
- Proponen un modelo de estimación y dimensionamiento de los servicios con alto nivel de detalle y concreción

Así mismo, **los elementos que han impedido obtener la valoración SOBRESALIENTE en este apartado**, por no estar ofertados o descritos de forma apropiada, son los siguientes:

- Falta de completitud y alto nivel de detalle en todos los contenidos de este criterio

DETALLE

Calidad, adecuación, completitud e idoneidad de los servicios.

La UTE plantea un catálogo de servicios bien descrito y con alto nivel de detalle, ampliado con 10 servicios adicionales a los propuestos por la ADA. No obstante, se hace la observación de que el catálogo ofertado sólo contiene 15 de los 18 servicios exigidos en el PPT, omitiendo tres de ellos vinculados a servicios de soporte general: “S16. Soporte a la automatización de pruebas”; “S17. Soporte a las herramientas de calidad”; y “S18. Soporte general en actividades de calidad".

Los 10 servicios adicionales han sido considerados de valor para el proyecto. Son los siguientes:

- SAD01 Integridad operacional en producción
- SAD02 Verif. Continua del Cumplimiento Normativo
- SAD03 Observabilidad y Analítica de Calidad Integrada
- SAD04 Gobierno de Deuda Técnica y Remediación Priorizada
- SAD05 Matriz Dinámica de Criticidad y Riesgo Operacional
- SAD06 Calidad de Datos Funcionales y Operacionales

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	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 89/92	

- SAD07 Evaluación Continua de Modelos IA / Algoritmos
- SAD08 Sostenibilidad medioambiental aplicada
- SAD09 Aseguramiento de la Calidad de Proveedores / Terceros
- SAD10 Capacitación Adaptativa

Modelo de estimación y dimensionamiento.

La UTE propone un modelo de estimación claro y concreto, diferenciando e identificando para cada servicio del catálogo el tipo de dimensionamiento propuesto (algorítmico, fijo, lineal, u otros), los factores que intervienen en su cálculo de coste (número de fuentes; número de líneas de código/ número de indicadores; frecuencia de actualización; número de pantallas a validar; de páginas evaluadas; de verificaciones a realizar; factor de complejidad; diversidad de dispositivos o navegadores evaluados; cobertura documental; y otros muchos más), así como el método o fórmula de cálculo específica a emplear.

El modelo de estimación también incluye el esfuerzo por perfil participante en cada servicio (por ejemplo, número de horas-perfil por pantalla/página/verificación/líneas de código/etc), lo que permite de forma clara precisar el coste de los servicios con antelación a su ejecución.

1.4. Acuerdo de Nivel de Servicio (peso: 7 puntos)

- **Puntuación normalizada (de 0 a 10): 7,5 puntos.**
- **Puntuación ponderada: 5,25 puntos.**

La UTE propone de forma **SOBRESALIENTE** este apartado. Los principales elementos que han motivado esta valoración son los siguientes:

- En general, completitud y alto nivel de detalle en todos los contenidos de este criterio
- Describe de forma completa y detallada los mecanismos de medida, control y supervisión de los ANS propuestos
- Propone varios mecanismos/herramientas de apoyo a la medición automática de los ANS
- Oferta varios indicadores adicionales que aportan valor a la medición de la prestación de los servicios
- La oferta incluye un sistema de umbrales para los ANS de cumplimiento de excelencia, a partir del cual se plantea un sistema de bonificaciones para compensar los posibles incumplimientos

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 90/92	

DETALLE

Parámetros de calidad y métricas y mejora de los valores mínimos.
La UTE propone como medida para garantizar que la medición de los indicadores asociados a cada ANS refleje realmente el nivel de calidad alcanzado, contar con un sistema de indicadores que sean fiables, cuantificables y representativos del servicio ejecutado, y para ello propone el doble enfoque de mejorar los valores mínimos de los indicadores establecidos en el PPT, y de medir voluntariamente un conjunto de indicadores adicionales.

Como mejora de los umbrales mínimos exigidos para los indicadores de gestión del servicio, la UTE propone lo siguiente:

- Plazo de sustitución a petición del adjudicatario: ≤ 15 dias (frente a lo exigido ≤ 21 dias)
- Plazo de sustitución a petición de la dirección técnica: ≤ 18 dias (exigido: ≤ 21 dias)
- Número de sustituciones: ≤ 3 (exigido: ≤ 5)
- Plazo de incorporación de técnicos adicionales: ≤ 20 dias (exigido: ≤ 30 dias)
- Plazo de salidas de técnicos: ≤ 10 dias (exigido: ≤ 15 dias)
- Indisponibilidad del servicio: ≤ 15% horas de trabajo (exigido: ≤ 20%)

Como mejora de los umbrales mínimos exigidos para los indicadores relativos a la prestación del servicio, la UTE propone lo siguiente:

- Incumplimiento de plazos de respuesta en servicios de prestación continua: 3% incremental durante el servicio, máximo 2% (exigido un 5%)
- Grado de cumplimiento de la planificación en servicios planificados: ≥ 97% incremental durante el servicio, máximo 98% (exigido: ≥ 95%)
- Grado de cumplimiento de tiempos de resolución a peticiones de servicios de soporte y consulta: ≥ 97% incremental durante el servicio, máximo 98% (exigido: ≥ 95%)
- Grado de cumplimiento de plazos por proyecto: ≥ 97% incremental durante el servicio, máximo 98% (exigido: ≥ 95%)
- Porcentaje de falsos defectos detectados en un servicio: ≤ 4% incremental durante el servicio, máximo ≤ 3% (exigido ≤ 5%)
- Indicador de rotación del equipo: ≤ 5% (exigido ≤ 10%)
- Y otros más

Por último, como propuesta de indicadores adicionales, la UTE propone los siguientes:

- Nº de acciones de mejora continua propuestas
- Satisfacción con el servicio de Oficina de calidad
- Plazo de remisión de documentación necesaria para reuniones
- Carga máxima de capacidad (CMx).
- Plazos de crecimiento al umbral máximo de capacidad

Cofinanciado por la Unión Europea
GOBIERNO DE ESPAÑA
Fondos Europeos
Junta de Andalucía

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 91/92	

Inclusión de nuevos indicadores.

Ver apartado anterior.

Nivel de detalle de los mecanismos de medida, control y supervisión.

La UTE propone implementar un procedimiento específico para la medición y seguimiento de los ANS, basado en un proceso de Definición de ANS, Captura de información, Medición, Análisis, y Presentación y toma de decisión.

Para el proceso de Captura, la UTE propone implementar sistemas de captura automática de la información mediante la integración tecnológica de las distintas fuentes de datos relevantes para la gestión del servicio, estableciendo conectores directos entre las herramientas de ticketing empleadas en la ADA y una plataforma centralizada de recopilación de datos. Estos conectores permitirán la extracción periódica y estructurada de los tickets, garantizando que los datos referentes a tiempos de respuesta, resolución y clasificación lleguen en tiempo real al sistema de análisis. Para los datos provenientes de otros documentos (hojas de cálculo, etc), se sincronizarán con la plataforma central mediante servicios de importación programados, empleando APIs o scripts automatizados que recojan la información relevante sin intervención manual.

La medición automatizada de los ANS y su grado de cumplimiento se logrará mediante la construcción de una herramienta de cuadro de mandos por parte de la UTE.

Por último, la UTE propone realizar el análisis de los datos recolectados y su visualización a través de cuadros de mandos. Mediante la revisión sistemática de los indicadores clave, se podrá detectar desviaciones en tiempo real respecto a los objetivos establecidos, identificando rápidamente cualquier anomalía que requiera atención. Se propone apoyarse en IA Generativa sobre el comportamiento histórico de los datos, facilitando la identificación de patrones y/o tendencias recurrentes.

Herramienta o sistema para la medición automática de los indicadores.

La UTE ofrece un panel de control web alimentado tanto por las herramientas de gestión de proyectos vigentes dentro de este alcance como por fuentes externas de control, como hojas de cálculo creadas específicamente para tal fin. Este cuadro de mandos será directamente accesible por la ADA para facilitar su acceso a su información de forma interactiva, ofreciendo así un valor añadido a los típicos informes de seguimiento. El cuadro de mando propuesto sería construido con herramientas propias de la ADA (y citan como ejemplo Oracle APEX).

PUNTUACIÓN PONDERADA TOTAL DE LA UTE: 32,15 puntos.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ROCIO PORRAS FERRER	19/11/2025	
	MARIA CARMEN GARRIDO GRANADO		
	ROSA MARIA YAÑEZ GOMEZ		
	ANTONIO CABELLO BASTIDA		
	JOSE MARIA FOLIA BAENA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmLGNGDS9UARS48VBH2ZFMLPWBV	PÁG. 92/92	