

**ACTA DE LA MESA DE CONTRATACIÓN DE LA LICITACIÓN RELATIVA AL SERVICIO DE ATENCIÓN
AL PUESTO DE TRABAJO TIC (CAU) EXPEDIENTE: CF050-25-000**

En la ciudad de Sevilla, y en la sede de la mercantil Verificaciones Industriales de Andalucía S.A., sita en la calle Albert Einstein, número 2, siendo las 14:15 horas del día 14 de enero de 2026, se reúnen las personas que se indican a continuación para proceder a la adopción de los acuerdos que se recogen en la presente Acta que se levanta con relación a la licitación referenciada.

1. COMPONENTES DE LA MESA

D^a. Teresa M^a Berdún Álvarez, Directora de Transformación Económica y Digital, en calidad de Presidente.

D. Jaime Pozuelo Pérez, Director de Planificación Económico Financiera en calidad de vocal económico.

D. David Pelayo Cruz, Jefe de la Unidad de Mantenimiento de SSII, en calidad de vocal técnico.

D. Pablo Alonso Castillo, Jefe de la Unidad de Contratación, en calidad de asesor jurídico.

D^a. Iballa Gámez de Felipe, Técnico de la Unidad de Contratación, en calidad de secretaria.

Al objeto de garantizar la imparcialidad en el presente procedimiento de contratación, todos los firmantes de este documento declaran:

Primero. Estar informado de lo siguiente:

1. Que el artículo 61.3 «Conflicto de intereses», del Reglamento (UE, Euratom) 2018/1046 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de julio (Reglamento financiero de la UE) establece que «existirá conflicto de intereses cuando el ejercicio imparcial objetivo de las funciones se vea comprometido por razones familiares, afectivas, de afinidad política o nacional, de interés económico o por cualquier motivo directo o indirecto de interés personal.»

2. Que el artículo 64 «Lucha contra la corrupción y prevención de los conflictos de intereses» de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, tiene el fin de evitar cualquier distorsión de la competencia y garantizar la transparencia en el procedimiento y asegurar la igualdad de trato a todos los candidatos y licitadores.

3. Que el artículo 23 «Abstención», de la Ley 40/2015, de 1 octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, establece que deberán abstenerse de intervenir en el procedimiento «las autoridades y el personal al servicio de las Administraciones en quienes se den algunas de las circunstancias señaladas en el apartado siguiente», siendo éstas:

- a) Tener interés personal en el asunto de que se trate o en otro en cuya resolución pudiera influir la de aquél; ser administrador de sociedad o entidad interesada, o tener cuestión litigiosa pendiente con algún interesado.
- b) Tener un vínculo matrimonial o situación de hecho asimilable y el parentesco de consanguinidad dentro del cuarto grado o de afinidad dentro del segundo, con cualquiera de los interesados, con los administradores de entidades o sociedades interesadas y también con los asesores, representantes legales o mandatarios que intervengan en el procedimiento, así como compartir despacho profesional o estar asociado con éstos para el asesoramiento, la representación o el mandato.
- c) Tener amistad íntima o enemistad manifiesta con alguna de las personas mencionadas en el apartado anterior.
- d) Haber intervenido como perito o como testigo en el procedimiento de que se trate.
- e) Tener relación de servicio con persona natural o jurídica interesada directamente en el asunto, o haberle prestado en los dos últimos años servicios profesionales de cualquier tipo y en cualquier circunstancia o lugar».

Segundo. Que no se encuentran incurso en ninguna situación que pueda calificarse de conflicto de intereses de las indicadas en el artículo 61.3 del Reglamento Financiero de la UE y que no concurre en su persona ninguna causa de abstención del artículo 23.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público que pueda afectar al procedimiento de licitación.

Tercero. Que se comprometen a poner en conocimiento del órgano de contratación, sin dilación, cualquier situación de conflicto de intereses o causa de abstención que dé o pudiera dar lugar a dicho escenario.

Cuarto. En caso de que se produzca un conflicto de intereses, dejarán de tomar parte en el proceso de evaluación y en todas las actividades relacionadas.

Quinto. No han hecho ni harán ningún tipo de gestión, de la que pueda derivarse alguna ventaja competitiva de cara a la adjudicación del contrato, respecto a otras ofertas de licitadores que pudieran o hayan sido ya presentadas.

Sexto. No han intentado ni intentarán obtener, y no han aceptado ni aceptarán ningún tipo de ventaja, financiera o en especie, cuando tal ventaja constituya una práctica ilegal o implique

corrupción, directa o indirectamente, por ser un incentivo o una recompensa relacionada con la adjudicación del contrato.

Séptimo. Están advertidos de que, en caso de no revelación de un conflicto de intereses o falsedad en esta declaración, se aplicarán las sanciones y medidas previstas en la legislación penal, administrativa y disciplinaria, según corresponda.

2. LICITACIÓN.

Procedimiento: Abierto SARA

Importe de licitación (IVA excluido): 1.014.681,60 €

Presupuesto Base de Licitación (IVA incluido): 1.227.764,74 €

Valor Estimado (IVA excluido): 2.029.363,20 €

Importe de la/s Prórroga/s (Sin IVA): 1.014.681,60 €

Duración del contrato: 24 meses con 2 prórrogas de 12 meses cada una.

Referencia de Publicación plataforma DOUE: 17673da6-081d-4008-99e6-76ab556fc24e

Referencia de Publicación plataforma de la Junta de Andalucía: 2025-0001745266

Fecha publicación licitación: 31/10/2025

Fecha publicación ampliación plazo presentación ofertas: 10/11/2025

Fin plazo presentación ofertas: 25/11/2025 a las 14:30 h.

3. OFERTAS PRESENTADAS.

En fecha 25 de noviembre de 2025 se procede a la apertura del sobre electrónico número 1 de las ofertas presentadas en tiempo y forma. Se indica a continuación la denominación de las empresas participantes:

EMPRESAS LICITADORAS
ATECH ADVANCED SOLUTIONS, S.A.
ICONCONSULTING365 SOLUCIONES TECNOLÓGICAS, S.L.
TECNOLOGÍAS PLEXUS, S.L.
SOLTEL IT SOLUTIONS, S.L.

En dicho acto, y respecto a las ofertas presentadas en tiempo y forma, se procedió a:

- Abrir el sobre electrónico nº 1 y remitir la documentación aportada a la Unidad de Contratación para su análisis y elaboración del correspondiente informe administrativo.

4. ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN PRESENTADA POR LOS LICITADORES

Tras analizar la documentación presentada por las empresas licitadoras en el sobre electrónico nº 1, la Unidad de Contratación emite informe administrativo en fecha de 26 de noviembre de 2025, que se adjunta a la presente acta como **documento número 1**, en el que se constata que todas las empresas licitadoras han presentado todos los documentos administrativos exigidos en el Sobre nº 1, incluyendo el formulario normalizado DEUC, conforme a las instrucciones del Anexo 1 del Cuadro Resumen, mediante el que declaran cumplir con los requisitos administrativos y de solvencia económica, financiera y técnica exigidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) que rige la licitación.

El día 26 de noviembre de 2025, se procedió a la apertura del sobre electrónico nº 2 remitiendo la documentación aportada a la Unidad de Mantenimiento de SSII de VEIASA, para su análisis y elaboración del correspondiente informe de valoración, conforme a los criterios de juicios de valor indicados en los pliegos.

El día 09 de diciembre de 2025 se solicitaron las aclaraciones a las que hace referencia el informe técnico de valoración de ofertas de juicio de valor de la Unidad de Mantenimiento de SSII, de fecha 14.01.2026, a las empresas ATECH ADVANCED SOLUTIONS, S.A., SOLTEL IT SOLUTIONS, S.L., y ICONSULTING365 SOLUCIONES TECNOLÓGICAS, S.L. Se adjunta el informe a la presente acta como **documento número 2**.

En el citado informe se recoge expresamente la documentación que los licitadores han clasificado como confidencial por lo que ni en el mismo, ni en la presente acta, se reflejará ningún dato incluido en dichas ofertas, ni resultado que pueda desvelar su contenido.

El resultado final de las puntuaciones otorgadas a las empresas licitadoras, tras aplicar los criterios de valoración sujetos a juicio de valor establecidos en los pliegos, es el siguiente:

Criterios / Empresas	Puntuación Máxima	ATECH	iConsulting365	SOLTEL	PLEXUS
CRITERIO 1 - Plan de Proyecto	23	10	13,5	20,5	12
a) Plan de Transición	2,5	2	2	2,25	1
b) Plan de Prestación del Servicio	13	2,5	8	11	6
Objetivo 1: Mejorar la visibilidad y conocimiento de los usuarios de la herramienta ITSM	2	0	0,5	1,5	0,75
Objetivo 2: Atención proactiva y autogestionada	2	0	0,75	1,75	0,75
Objetivo 3: Mejorar el diagnóstico, escalado y la resolución de tickets	2	0,5	1	1,75	1
Objetivo 4: Mejorar la satisfacción de los usuarios del Servicio CAU	2	0	1,75	1,75	1
Objetivo 5: Asegurar la continuidad ante situaciones críticas del propio Servicio de CAU	2	0,5	1,5	1,75	1,25
Objetivo 6: Procedimentar, simplificar, aportar utilidad y/o detalle al catálogo de servicios	3	1,5	2,5	2,5	1,25
c) Plan de Mejora Continua	5	4	2	5	3
d) Plan de Devolución del Servicio	2,5	1,5	1,5	2,25	2
CRITERIO 2 - Modelo de Organización del Servicio	7	2	3	6	0
CRITERIO 3 - Servicios de Valor Añadido	10	1,5	5	10	3
TOTALES	40	13,5	21,5	36,5	15

5. ACUERDOS DE LA MESA:

En virtud de lo anterior, en sesión celebrada en el día de hoy, la Mesa acuerda lo siguiente:

1. Admitir a las empresas que han presentado oferta en tiempo y forma.
2. Excluir, como se recoge en el informe de valoración de ofertas de juicio de valor de la Unidad de Mantenimiento de SSII de Veiasa de fecha 14 de enero de 2026, a las empresas TECNOLOGÍAS PLEXUS, S.L. y ATECH ADVANCED SOLUTIONS, S.A. por no superar ninguna de ellas el umbral mínimo para continuar en el proceso de licitación (20 puntos) y, además, la empresa ATECH ADVANCED SOLUTIONS, S.A., por incumplimiento del requisito establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas sobre la ubicación del equipo de trabajo.
3. Ratificar en su integridad el informe técnico de valoración de criterios sujetos a juicio de valor emitido por la Unidad de mantenimiento de SSII de VEIASA en fecha 14 de enero de 2026.

4. Tras la publicación de la presente acta en la plataforma de contratación, proceder a la apertura de los sobres electrónicos nº 3 de las empresas que continúan en la licitación, que contienen la documentación relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante aplicación de fórmulas matemáticas.

Sin más asuntos que tratar, y siendo las 14:30 horas, se levanta la sesión en la ciudad y fecha indicadas en el encabezamiento.

D ^a . Teresa M ^a Berdún Álvarez Dir ^a . de Transformación Económica y Digital	D. Jaime Pozuelo Pérez Dir. de Planificación Económico Financiera
D. David Pelayo Cruz Jefe de la Unidad de Sistemas de Información	D. Pablo Alonso Castillo Jefe de la Unidad de Contratación
D ^a . Iballa Gámez de Felipe Técnico de la Unidad de Contratación	

INFORME ADMINISTRATIVO

(Nº DE EXPEDIENTE CF050-25-000)

“SERVICIO DE ATENCIÓN AL PUESTO DE TRABAJO TIC (CAU)”



OBJETO: SERVICIO DE ATENCIÓN AL PUESTO DE TRABAJO TIC (CAU)

Nº de Expediente: CF050-25-000

Procedimiento: Abierto

Importe de licitación (IVA excluido): 1.014.681,60€

Presupuesto Base de Licitación (IVA incluido): 1.227.764,74€

Valor Estimado (IVA excluido): 2.029.363,20€

Importe de la/s Prórroga/s (Sin IVA): 1.014.681,6€

Duración del contrato: 24 meses con la posibilidad de 2 prórrogas de 12 meses cada una.

Referencia de Publicación en DOUE: 17673da6-081d-4008-99e6-76ab556fc24e

Referencia de Publicación plataforma de la Junta de Andalucía: 2025-0001745266

Referencia de Publicación ampliación de plazo en plataforma de la Junta de Andalucía: 2025-0001758673

Fecha publicación licitación: 31/10/2025

Fin plazo presentación ofertas: 25/11/2025 a las 14:30

1.- OBJETO

El objeto del presente informe es, conforme a lo estipulado en el PCAP, el análisis de la documentación administrativa presentada en el sobre electrónico 1 por las empresas participantes en la licitación relativa al contrato de "SERVICIO DE ATENCIÓN AL PUESTO DE TRABAJO TIC (CAU)", expediente (Nº EXPTE CF050-25-000). Será en un momento posterior, conforme a lo dispuesto en los apartados 5 y 6 del Cuadro Resumen, cuando sólo el licitador que ha obtenido la mayor puntuación y por tanto sea propuesto como adjudicatario deberá ser requerido para aportar la documentación acreditativa de los requisitos administrativos y de solvencia económica y financiera y técnica exigidos en la licitación.

2.- EMPRESAS PRESENTADAS

EMPRESAS LICITADORAS
ATECH ADVANCED SOLUTIONS, S.A
ICONCONSULTING365 SOLUCIONES TECNOLOGICAS SL
SOLTEL IT SOLUTIONS SOCIEDAD LIMITADA
TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L

3.- DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS EXIGIDOS EN EL SOBRE ELECTRÓNICO Nº 1

1. Documento Europeo Único de Contratación (DEUC), debidamente cumplimentado conforme a las instrucciones del Anexo 1.



Junta de Andalucía

Consejería de Industria, Energía y Minas
Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A.

2. Anexo 2: Compromiso de constitución en UTE, en su caso.
3. ANEXO 2-A: Relación de empresas pertenecientes al mismo grupo.
4. ANEXO 2-B: Declaración empresas extranjeras, en su caso.

4.- ACREDITACION DE LOS DOCUMENTOS EXIGIDOS

REQUISITOS	ATECH ADVANCED SOLUTIONS, S.A	ICONCONSULTING365 SOLUCIONES TECNOLOGICAS SL	SOLTEL IT SOLUTIONS S.L.	TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L
DEUC	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ANEXO 2	NO PROCEDE	NO PROCEDE	NO PROCEDE	NO PROCEDE
ANEXO 2A	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ANEXO 2-B	NO PROCEDE	NO PROCEDE	NO PROCEDE	NO PROCEDE

5.- CONCLUSIONES

Del análisis de la documentación administrativa presentada por las empresas participantes en la licitación en el Sobre 1, se concluye que aportan la documentación indicada en el Apartado 7 del Cuadro Resumen del PCAP y la misma cumple con los requisitos exigidos.

En Sevilla, a la fecha de firma

28899344M

PABLO ALONSO

(R: A41398645)

Firmado digitalmente por
28899344M PABLO ALONSO (R:
A41398645)
Fecha: 2025.11.26 11:34:52
+01'00'

Pablo Alonso Castillo ⁽¹⁾

Jefe Unidad de Contratación

(1) Al objeto de garantizar la imparcialidad en el presente procedimiento de contratación, todos los firmantes de este documento declaran:

Primero. Estar informado de lo siguiente:

1. Que el artículo 61.3 «Conflicto de intereses», del Reglamento (UE, Euratom) 2018/1046 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de julio (Reglamento financiero de la UE) establece que



«existirá conflicto de intereses cuando el ejercicio imparcial objetivo de las funciones se vea comprometido por razones familiares, afectivas, de afinidad política o nacional, de interés económico o por cualquier motivo directo o indirecto de interés personal.»

2. Que el artículo 64 «Lucha contra la corrupción y prevención de los conflictos de intereses» de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, tiene el fin de evitar cualquier distorsión de la competencia y garantizar la transparencia en el procedimiento y asegurar la igualdad de trato a todos los candidatos y licitadores.

3. Que el artículo 23 «Abstención», de la Ley 40/2015, de 1 octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, establece que deberán abstenerse de intervenir en el procedimiento «las autoridades y el personal al servicio de las Administraciones en quienes se den algunas de las circunstancias señaladas en el apartado siguiente», siendo éstas:

a) Tener interés personal en el asunto de que se trate o en otro en cuya resolución pudiera influir la de aquél; ser administrador de sociedad o entidad interesada, o tener cuestión litigiosa pendiente con algún interesado.

b) Tener un vínculo matrimonial o situación de hecho asimilable y el parentesco de consanguinidad dentro del cuarto grado o de afinidad dentro del segundo, con cualquiera de los interesados, con los administradores de entidades o sociedades interesadas y también con los asesores, representantes legales o mandatarios que intervengan en el procedimiento, así como compartir despacho profesional o estar asociado con éstos para el asesoramiento, la representación o el mandato.

c) Tener amistad íntima o enemistad manifiesta con alguna de las personas mencionadas en el apartado anterior.

d) Haber intervenido como perito o como testigo en el procedimiento de que se trate.



e) Tener relación de servicio con persona natural o jurídica interesada directamente en el asunto, o haberle prestado en los dos últimos años servicios profesionales de cualquier tipo y en cualquier circunstancia o lugar».

Segundo. Que no se encuentran incurso en ninguna situación que pueda calificarse de conflicto de intereses de las indicadas en el artículo 61.3 del Reglamento Financiero de la UE y que no concurre en su persona ninguna causa de abstención del artículo 23.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público que pueda afectar al procedimiento de licitación.

Tercero. Que se comprometen a poner en conocimiento del órgano de contratación, sin dilación, cualquier situación de conflicto de intereses o causa de abstención que dé o pudiera dar lugar a dicho escenario.

Cuarto. En caso de que se produzca un conflicto de intereses, dejarán de tomar parte en el proceso de evaluación y en todas las actividades relacionadas.

Quinto. No han hecho ni harán ningún tipo de gestión, de la que pueda derivarse alguna ventaja competitiva de cara a la adjudicación del contrato, respecto a otras ofertas de licitadores que pudieran o hayan sido ya presentadas.


Sexto. No han intentado ni intentarán obtener, y no han aceptado ni aceptarán ningún tipo de ventaja, financiera o en especie, cuando tal ventaja constituya una práctica ilegal o implique corrupción, directa o indirectamente, por ser un incentivo o una recompensa relacionada con la adjudicación del contrato.

Séptimo. Están advertidos de que, en caso de no revelación de un conflicto de intereses o falsedad en esta declaración, se aplicarán las sanciones y medidas previstas en la legislación penal, administrativa y disciplinaria, según corresponda.

INFORME TÉCNICO PARA LA VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS SUJETOS A JUICIO DE VALOR


Nº EXPEDIENTE: CF050-25-000

SERVICIO DE ATENCIÓN AL PUESTO DE TRABAJO TIC (CAU)

Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTTPQ9RE3F5	PÁG. 1/47	

ÍNDICE

1. OBJETO	4
2. OFERTAS PRESENTADAS	4
3. DOCUMENTACIÓN A APORTAR POR LOS LICITADORES EN EL SOBRE 2.....	4
3.1. SOLICITUD DE ACLARACIONES.	5
4. CONFIDENCIALIDAD	6
5. CRITERIOS PARA LA VALORACIÓN TÉCNICA DE LAS OFERTAS CONFORME A LOS CRITERIOS DE JUICIO DE VALOR.....	7
6. VALORACIÓN SUJETA A JUICIOS DE VALOR	10
6.1 ATECH ADVANCED SOLUTIONS S.A.....	10
6.1.1. CRITERIO TÉCNICO 1.1. Plan de Proyecto	10
6.1.2. CRITERIO TÉCNICO 1.2 Modelo de Organización del Servicio	15
6.1.3. CRITERIO TÉCNICO 1.3. Servicios de Valor Añadido	18
6.2 ICONSULTING365 SOLUCIONES TECNOLOGICAS S.L.	19
6.2.1. CRITERIO TÉCNICO 1.1. Plan de Proyecto	20
6.2.2. CRITERIO TÉCNICO 1.2 Modelo de Organización del Servicio	25
6.2.3. CRITERIO TÉCNICO 1.3. Servicios de Valor Añadido	26
6.3 SOLTEL IT SOLUTIONS S.L.	28
6.3.1. CRITERIO TÉCNICO 1.1. Plan de Proyecto	28
6.3.2. CRITERIO TÉCNICO 1.2 Modelo de Organización del Servicio	34
6.3.3. CRITERIO TÉCNICO 1.3. Servicios de Valor Añadido	35
6.4 TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L.....	36
6.4.1. CRITERIO TÉCNICO 1.1. Plan de Proyecto	36

Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTPQ9RE3F5	PÁG. 2/47	



6.4.2. CRITERIO TÉCNICO 1.2 Modelo de Organización del Servicio 43

6.4.3. CRITERIO TÉCNICO 1.3. Servicios de Valor Añadido 44

7. PUNTUACIONES..... 46

8. CONCLUSIONES..... 47

Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTTPQ9RE3F5	PÁG. 3/47	

1. OBJETO

El objeto del presente informe es recoger el análisis de la documentación técnica presentada por las empresas participantes en la licitación relativa al **Expediente Número CF050-25-000 – SERVICIO DE ATENCIÓN AL PUESTO DE TRABAJO TIC (CAU)** con la finalidad de valorar las proposiciones técnicas de las mismas, conforme a los criterios técnicos sujetos a juicio de valor que se establecen en el Apartado 8 del Cuadro Resumen.


2. OFERTAS PRESENTADAS

Tras la apertura de sobres realizada el pasado 26 de noviembre de 2025, las empresas que han presentado oferta son las siguientes:

EMPRESAS LICITADORAS
ATECH ADVANCED SOLUTIONS, S.A.
ICONCONSULTING365 SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.L.
SOLTEL IT SOLUTIONS S.L.
TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L.

3. DOCUMENTACIÓN A APORTAR POR LOS LICITADORES EN EL SOBRE 2

En el apartado 7 del Cuadro Resumen (CR) del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) se recoge la documentación a adjuntar en el sobre 2, correspondiente a los criterios de adjudicación cuantificables mediante la aplicación de **juicios de valor**. En este sobre se aportará la siguiente documentación:

Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTTPQ9RE3F5	PÁG. 4/47	

- 1.- **ANEXO 3:** Documentación técnica acreditativa de los criterios que se valoran mediante juicio de valor.
- 2.- **ANEXO 5:** Declaración de confidencialidad, en su caso, de los documentos presentados (si procede).

Se revisa la documentación aportada por los licitadores en el sobre 2 con el siguiente resultado:


EMPRESAS	DOCUMENTACIÓN EXIGIDA	APORTA/NO APORTA
ATECH ADVANCED SOLUTIONS, S.A.	Documentación según ANEXO 3	SI
	Anexo 5	SI
ICONSULTING365 SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.L.	Documentación según ANEXO 3	SI
	Anexo 5	SI
SOLTEL IT SOLUTIONS S.L.	Documentación según ANEXO 3	SI
	Anexo 5	SI
TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L.	Documentación según ANEXO 3	SI
	Anexo 5	SI

3.1. SOLICITUD DE ACLARACIONES.

Para la correcta evaluación de las propuestas, en el análisis realizado de la documentación técnica aportada por los licitadores, ha sido necesario solicitar aclaraciones a las siguientes empresas:

- ❖ ATECH ADVANCED SOLUTIONS S.A.
- ❖ ICONSULTING365 SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.L.
- ❖ SOLTEL IT SOLUTIONS S.L.

En el plazo estipulado, todas las empresas responden al requerimiento aportando un documento con las respuestas a las cuestiones anteriores, aclarando todas las dudas para la correcta evaluación de su propuesta.

Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTTPQ9RE3F5	PÁG. 5/47	


4. CONFIDENCIALIDAD

En el presente expediente de licitación, los licitadores han declarado prácticamente la totalidad del contenido de sus ofertas como información confidencial, al considerar que dicha información incluye datos técnicos, económicos y organizativos cuya divulgación podría afectar a sus legítimos intereses comerciales o revelar secretos empresariales. Dichas declaraciones de confidencialidad han sido admitidas y aceptadas a los efectos del presente procedimiento. En consecuencia, el presente informe técnico no contiene ningún dato declarado como confidencial, limitándose a exponer la argumentación suficiente de las puntuaciones otorgadas, sin inclusión de datos concretos, soluciones técnicas específicas, arquitecturas, herramientas, metodologías propietarias ni cualquier otro elemento susceptible de revelar información confidencial de las ofertas.

A efectos de garantizar el adecuado equilibrio entre los principios de transparencia y confidencialidad, así como para asegurar la debida motivación de las decisiones adoptadas, se ha elaborado de forma paralela y al mismo tiempo un **informe técnico ampliado** y detallado, que contiene:

- El análisis pormenorizado de las ofertas presentadas.
- La justificación técnica completa de las valoraciones efectuadas.
- Las referencias específicas a los contenidos técnicos de cada proposición.

Dicho informe ampliado no será objeto de publicación ni difusión, quedando incorporado al expediente administrativo y reservado exclusivamente para el órgano de contratación de VEIASA.

Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTTPQ9RE3F5	PÁG. 6/47	

5. CRITERIOS PARA LA VALORACIÓN TÉCNICA DE LAS OFERTAS CONFORME A LOS CRITERIOS DE JUICIO DE VALOR.

Según lo dispuesto en el Apartado 8 del Cuadro Resumen, los criterios de valoración técnica sujetos a juicio de valor son los siguientes:

Los apartados a puntuar son los siguientes: (HASTA 40 PUNTOS)

1.1. Plan de proyecto (hasta 23 puntos).

En este apartado se expondrán los puntos clave de la propuesta del licitador, el enfoque utilizado, los aspectos diferenciales o que considera que aportan valor añadido a VEIASA y que deseen destacarse especialmente. **La documentación aportada para este punto, incluyendo los 4 apartados, deberá contener como máximo 50 páginas. En caso que el número de páginas sea superior a lo indicado, la oferta podrá excluirse del proceso.**

a. Plan de Transición (hasta 2,5 puntos)


Se valorará el grado de detalle y el contenido del plan de transición del servicio, así como las tareas a realizar por los distintos actores involucrados y los tiempos de cada una de ellas, tal como se especifica en el pliego de prescripciones técnicas.

Para dicha valoración se considerará la descripción de un plan específico para la transición del servicio, valorándose el tiempo en el que se va a llevar a cabo, las herramientas de gestión, ITSM, y recursos utilizados para la transición.

b. Plan de Prestación del Servicio (hasta 13 puntos)

Se evaluará en función de los siguientes objetivos:

- **Objetivo 1:** Mejorar la visibilidad y conocimiento de los usuarios de la herramienta ITSM, **hasta 2 puntos.**
- **Objetivo 2:** Atención proactiva y autogestionada, en base a los aspectos que se describen a continuación, **hasta 2 puntos.**
 - Anticiparse proactivamente a las necesidades del usuario
 - Incrementar la autorresolución de tickets
 - Fomentar el autorregistro de tickets
- **Objetivo 3:** Mejorar el diagnóstico, escalado y la resolución de tickets, en base a los aspectos que se describen a continuación, **hasta 2 puntos.**
 - Mejorar el diagnóstico y escalado de tickets
 - Mejorar el registro de información en los tickets
 - Reducir los tiempos de resolución de los tickets

Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTPQ9RE3F5	PÁG. 7/47	

- **Objetivo 4:** Mejorar la satisfacción de los usuarios del Servicio CAU, en base a los aspectos que se describen a continuación, **hasta 2 puntos**.
 - Personalizar la experiencia de usuario
 - Actualización del estado de los tickets de los usuarios
- **Objetivo 5:** Asegurar la continuidad ante situaciones críticas del propio Servicio de CAU, **hasta 2 puntos**.
- **Objetivo 6:** Procedimentar, simplificar, aportar utilidad y/o detalle al catálogo de servicios, con el fin de proponer una metodología exhaustiva para su tratamiento, información, seguimiento y resolución, **hasta 3 puntos**.

c. Plan de Mejora Continua (hasta 5 puntos)

Se valorará el grado de detalle y el contenido del plan de mejora continua, teniendo especial importancia todas aquellas acciones que vayan encaminadas a:

- Cumplimiento de los indicadores del servicio.
- Mejora de los acuerdos de nivel de servicio (ANS).
- Mejora de los procedimientos de trabajo.
- Formación del equipo de trabajo.

Y todo aquello que aporte una mejora en la prestación del servicio.

d. Plan de Devolución del Servicio (hasta 2,5 puntos)


Se valorará el grado de detalle y el contenido del plan de devolución del servicio, así como las tareas a realizar por los distintos actores involucrados tal como se especifica en el pliego de prescripciones técnicas.

Para dicha valoración se considerará la descripción de un plan específico para la devolución del servicio, valorándose el tiempo en el que se va a llevar a cabo, las herramientas de gestión, ITSM, y recursos utilizados para la transición.

1.2. Modelo de Organización del Servicio (hasta 7 puntos)

Se valorará el modelo de organización del servicio propuesto por el licitador, incluyendo el planteamiento organizativo y de recursos, que permita una mejor prestación de los servicios objeto del contrato. **La documentación aportada para este punto, deberá contener como máximo 25 páginas. En caso que el número de páginas sea superior a lo indicado, la oferta podrá excluirse del proceso.**

- Modelo de gestión y coordinación interna.
- Metodología de prestación del servicio.
- Modelo de gestión del conocimiento.
- Modelo de relación y comunicación.


Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTPQ9RE3F5	PÁG. 8/47	

1.3. Servicios de Valor Añadido (hasta 10 puntos)

Se valorará aquellos servicios adicionales a los exigidos en el PPT, que aporten valor añadido al contrato con la debida motivación y justificación. Aquí se incluyen todos los aspectos que, teniendo relación directa con la prestación objeto del contrato, complementen a los requeridos en el PPT, como herramientas, buenas prácticas, metodologías, aplicación de inteligencia artificial, así como cualquier servicio que proporcione valor, calidad y eficiencia y que no hayan sido incluidos en ningún otro apartado. **La documentación aportada para este punto, deberá contener como máximo 10 páginas. En caso que el número de páginas sea superior a lo indicado, la oferta podrá excluirse del proceso.**

UMBRAL MÍNIMO DE PUNTUACIÓN PARA CONTINUAR EN EL PROCESO SELECTIVO

Toda aquella oferta presentada por los licitadores cuya valoración no alcance **20 puntos** en los criterios valorables mediante juicio de valor será excluida del proceso de licitación, por entender que la obtención de una puntuación inferior a la citada implica la inadecuación de la propuesta técnica a las necesidades que se pretenden satisfacer con la licitación.

Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTTPQ9RE3F5	PÁG. 9/47	

6. VALORACIÓN SUJETA A JUICIOS DE VALOR

6.1 ATECH ADVANCED SOLUTIONS S.A.

La empresa ATECH ADVANCED SOLUTIONS S.A., ha clasificado su propuesta técnica como confidencial en sus apartados:

1. Plan de Proyecto
2. Modelo de Organización

Por lo que en este informe no se reflejará ningún dato incluido en dicha oferta, ni resultado que pueda desvelar su contenido.

6.1.1. CRITERIO TÉCNICO 1.1. Plan de Proyecto


A continuación, se realiza la valoración del CRITERIO 1 – PLAN DE PROYECTO, para la empresa ATECH ADVANCED SOLUTIONS, S.A., según los apartados y subapartados en los que se divide:

a) Plan de Transición

Propone un **Plan de Transición** alineado con marcos de referencia y prácticas universalmente aceptadas para la Gestión de Servicios TI. La propuesta contempla una planificación estructurada en fases y orientada a facilitar el traspaso ordenado del servicio.

El planteamiento muestra una base metodológica adecuada y coherente con las características de un entorno de soporte de alta complejidad, incorporando mecanismos orientados a la coordinación y al seguimiento del proceso de transición del servicio.

Aunque la propuesta presenta una base técnica consistente, se echa en falta mayor concreción en determinados aspectos relevantes para la correcta ejecución de la fase de transición, así como mayor desarrollo en la definición de responsabilidades, hitos y mecanismos de seguimiento, lo que introduce un cierto grado de incertidumbre en la garantía de éxito de la transición. En conjunto, es una propuesta correctamente orientada desde un punto de vista

Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTTPQ9RE3F5	PÁG. 10/47	


conceptual, pero su grado de detalle resulta insuficiente para valorar con precisión el impacto de algunas medidas planteadas. **2 puntos.**

b) Plan de Prestación del Servicio

El **Plan de Prestación del Servicio** presentado por ATECH parte del supuesto de que VEIASA dispone previamente de un conjunto amplio de funcionalidades avanzadas implantadas y plenamente operativas. Sin embargo, en el entorno actual de VEIASA no se encuentran desplegadas todas las funcionalidades contempladas en la propuesta. Esta circunstancia impide la aplicación efectiva de una parte sustancial de las medidas planteadas, haciendo que la propuesta resulte inaplicable en aquellos objetivos y actuaciones que dependen directa o indirectamente de dichas funcionalidades.


A continuación, se desarrolla la valoración por objetivo:

- **Objetivo 1 – Mejorar la visibilidad y conocimiento de los usuarios de la herramienta ITSM.** La propuesta de ATECH para el cumplimiento de este objetivo plantea un enfoque orientado a potenciar el autoservicio, la difusión del conocimiento y la visibilidad del servicio. Sin embargo, el análisis detallado de la documentación pone de manifiesto una inviabilidad práctica total en el contexto de VEIASA. La totalidad de las medidas propuestas se apoyan de forma estructural en capacidades que no están disponibles en el entorno actual. Estas capacidades constituyen el eje central del modelo planteado y son imprescindibles para la consecución de los beneficios descritos, por lo que su ausencia impide materializar cualquiera de las medidas propuestas. No se aportan alternativas viables ni planes de adaptación al ecosistema tecnológico real de VEIASA, ni se contemplan soluciones basadas en las funcionalidades actualmente implantadas. En consecuencia, aunque el objetivo está correctamente identificado y alineado con buenas prácticas, la propuesta no resulta aplicable en la práctica. **0 puntos.**
- **Objetivo 2 – Atención proactiva y autogestionada.** La propuesta de ATECH para este objetivo plantea un enfoque orientado a la evolución del servicio hacia modelos de atención más proactivos y automatizados, apoyado en conceptos alineados con buenas prácticas en la gestión de servicios TI. No obstante, el análisis evidencia que la totalidad

Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTTPQ9RE3F5	PÁG. 11/47	

del planteamiento se sustenta de forma estructural en un conjunto de capacidades que VEIASA no tiene implantadas. Estos módulos constituyen el eje central y la base funcional de todas las líneas de actuación propuestas, por lo que su ausencia impide materializar ninguna de las mejoras descritas, ni siquiera de forma parcial. Adicionalmente, no se contemplan alternativas viables, adaptaciones al entorno real de VEIASA ni soluciones basadas en capacidades actualmente disponibles. En consecuencia, aunque el objetivo está correctamente enfocado desde un punto de vista teórico, la propuesta resulta inviable en la práctica. **0 puntos.**


- **Objetivo 3 – Mejorar el diagnóstico, escalado y resolución de tickets.** La propuesta de ATECH para este objetivo plantea un enfoque orientado a la mejora de la eficiencia operativa mediante mecanismos de apoyo al diagnóstico y resolución de incidencias, alineado conceptualmente con buenas prácticas en la gestión de servicios TI. Se valora positivamente que parte de las medidas se apoyen en capacidades disponibles en el entorno actual de VEIASA. No obstante, el núcleo del modelo propuesto depende de forma determinante de capacidades no disponibles en el entorno de VEIASA. Estas capacidades son las que aportan el mayor valor diferencial de la propuesta y su ausencia impide materializar la mayor parte de las mejoras planteadas, especialmente las orientadas a la reducción de tiempos de resolución y a la automatización de escalados. Asimismo, no se plantean alternativas viables basadas exclusivamente en las capacidades actualmente implantadas ni se detalla un plan de adaptación progresiva al entorno real de VEIASA. En consecuencia, aunque el planteamiento teórico es correcto, su viabilidad práctica es muy limitada. **0,5 puntos.**
- **Objetivo 4 – Mejorar la satisfacción de los usuarios del Servicio CAU.** La propuesta define un objetivo bien orientado a la mejora de la satisfacción del usuario, pero la ejecución práctica queda condicionada de forma determinante por las capacidades no disponibles en VEIASA, lo que impide su aplicación. No se aportan alternativas equivalentes basadas exclusivamente en funcionalidades actualmente disponibles, ni un plan de adaptación al entorno real de prestación del servicio. En consecuencia, a pesar que el objetivo se encuentra correctamente planteado desde un punto de vista conceptual, la propuesta no resulta aplicable al entorno de VEIASA. **0 puntos.**

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTTPQ9RE3F5	PÁG. 12/47	

- **Objetivo 5 – Asegurar la continuidad ante situaciones críticas del propio Servicio de CAU.** La propuesta define de forma adecuada el objetivo de asegurar la continuidad del servicio y aporta un conjunto de medidas organizativas y procedimentales que, en términos generales, resultan coherentes y podrían ejecutarse parcialmente en el entorno actual. Sin embargo, el núcleo diferencial del enfoque propuesto depende de forma determinante de un conjunto de capacidades no implantadas en el entorno tecnológico de VEIASA, por lo que esas medidas resultan inviables tal y como están planteadas. Adicionalmente, se contemplan canales alternativos de comunicación y supervisión que no forman parte de los sistemas de VEIASA habilitados para la prestación del servicio, lo que reduce aún más la aplicabilidad operativa del modelo propuesto. Al no aportar un diseño alternativo equivalente basado exclusivamente en las funcionalidades actualmente disponibles ni en procedimientos operativos verificables sin esos módulos, la propuesta es parcialmente válida solo en su componente organizativo y documental. **0,5 puntos.**

- **Objetivo 6 – Procedimentar, simplificar, aportar utilidad y/o detalle al catálogo de servicios.** La propuesta presenta una metodología bien estructurada para el ciclo de vida del catálogo de servicios, coherente con el objetivo del pliego, incorporando criterios generales de ordenación, normalización documental y seguimiento del servicio. No obstante, una parte significativa del valor diferencial propuesto depende de un conjunto de capacidades no disponibles en el entorno de VEIASA, por lo que esas medidas son inviables tal y como se ofertan. Al no incorporar una alternativa equivalente basada únicamente en capacidades disponibles, la propuesta queda parcialmente aplicable, pudiéndose valorar fundamentalmente la parte metodológica/documental y la estructuración/publicación del catálogo. **1,5 puntos.**

En conjunto, el **Plan de Prestación del Servicio** de ATECH ADVANCED SOLUTIONS S.A. propone un enfoque alineado, a nivel conceptual, con prácticas universalmente aceptadas en la gestión de servicios TI y orientado a la mejora del modelo de atención al usuario. Sin embargo, pone de manifiesto una falta de adecuación relevante al entorno tecnológico real de VEIASA, ya que la mayor parte de las medidas planteadas se apoyan de forma estructural en capacidades que no están disponibles en el entorno de VEIASA, lo que condiciona de forma significativa su viabilidad

Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTTPQ9RE3F5	PÁG. 13/47	

en los términos propuestos. En determinados ámbitos se identifican aportaciones parciales potencialmente aplicables, apoyadas en capacidades disponibles

De forma transversal, el plan no contempla alternativas de adaptación al ecosistema actual de VEIASA ni propone escenarios progresivos basados exclusivamente en capacidades existentes. Se trata de una propuesta bien elaborada desde un punto de vista teórico, pero con una aplicabilidad real muy reducida.


c) Plan de Mejora Continua

El **Plan de Mejora Continua** presentado por ATECH aborda el ámbito de la mejora continua del servicio mediante un enfoque alineado con marcos y prácticas universalmente aceptados en la gestión de servicios y en la gestión de la calidad. La propuesta incorpora mecanismos orientados al seguimiento del desempeño del servicio y a la revisión periódica de su evolución, con el objetivo de garantizar su estabilidad y adecuación a los requisitos del pliego.

Se contempla la utilización de indicadores de servicio y de herramientas de seguimiento que permiten evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos, así como la adopción de medidas correctivas cuando resulte necesario. Asimismo, se prevén revisiones periódicas de los niveles de servicio definidos en los pliegos.

En relación con los procedimientos de trabajo y la capacitación del equipo, la propuesta incluye actuaciones orientadas a la revisión y actualización de la documentación operativa y a la formación de los recursos asignados al servicio, con carácter general.

En conjunto, el plan propuesto resulta coherente desde un punto de vista conceptual y presenta un enfoque adecuado para el seguimiento y control del servicio. No obstante, se observa un nivel limitado de concreción en cuanto a objetivos de mejora cuantificados y la necesidad de ajustar determinados planteamientos al entorno corporativo específico de VEIASA. **4 puntos.**

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTTPQ9RE3F5	PÁG. 14/47	

d) Plan de Devolución del Servicio

El **Plan de Devolución del Servicio** plantea la devolución como un proyecto formal de retorno del servicio a VEIASA a un nuevo adjudicatario, con el objetivo explícito de mantener la continuidad y los niveles de calidad durante el traspaso. Se valora positivamente que incluya un esquema temporal, un conjunto amplio de actividades orientadas al traspaso ordenado del servicio y un bloque de entregables razonablemente verificables asociados a la devolución del servicio. Asimismo, incorpora mecanismos básicos de identificación y tratamiento de riesgos propios de la fase de devolución, incorporando medidas orientadas a su control y seguimiento, lo que aporta estructura de control. No obstante, en el análisis técnico realizado se identifica la existencia de determinados planteamientos cuya aplicabilidad resulta limitada en el contexto del servicio, así como ambigüedades en el alcance de algunas actuaciones, que podrían introducir riesgos en términos de continuidad y claridad de responsabilidades durante la fase de devolución.

Adicionalmente, se identifican propuestas que exceden el ámbito funcional del servicio licitado, lo que puede generar confusión de alcance respecto a un servicio de administración de sistemas.


En conjunto, el plan es correcto en estructura y cobertura (tiempos, actividades y entregables), pero queda penalizado por ambigüedades de alcance, riesgo de continuidad asociado a herramientas, y por la gestión del conocimiento planteada. **1,5 puntos.**

Puntuación asignada para el CRITERIO TÉCNICO 1.1 (hasta un máximo de 23 puntos): 10 puntos.

6.1.2. CRITERIO TÉCNICO 1.2 Modelo de Organización del Servicio

ATECH ADVANCED SOLUTIONS S.A. presenta un modelo organizativo del servicio basado en modelos tradicionales.

En el **modelo de gestión y coordinación interna** define una estructura en capas y describe comités y roles de control, lo que aporta orden formal. Sin embargo, en la propia organización propuesta se integra

Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTTPQ9RE3F5	PÁG. 15/47	

el equipo de “Gestión, Calidad y Transformación” **como capa remota**, incluyendo los perfiles de Gestor del Servicio (V00) y Gestor de Aseguramiento de la Calidad (V01), lo que entra en conflicto con lo establecido en el punto “**6.7 Ubicación del equipo de trabajo**” del pliego de prescripciones técnicas:

En el apartado “**6. EQUIPO DE TRABAJO**” del pliego de prescripciones técnicas se definen los perfiles que forman el equipo de trabajo:

6. EQUIPO DE TRABAJO

Para dar respuesta a las necesidades del servicio, el equipo de trabajo asignado al contrato deberá estar formado por 7 recursos, que permitan garantizar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio vigentes en cada momento, con los siguientes perfiles y número de recursos por cada perfil:

CÓDIGO	PERFIL	NÚMERO RECURSOS	DESCRIPCIÓN
V00	Gestor de Servicios	1	Gestor del servicio.
V01	Gestor de Aseguramiento de Calidad	1	Supervisor de todas las áreas de servicio objeto del contrato.
V02	Soporte de Servicios (operadores)	4	Técnico/Operador N1. Primera línea de atención multicanal a las personas usuarias.
V03	Soporte de Servicios (in situ)	1	Técnico Soporte microinformático in-situ.

Y en el apartado “**6.7 Ubicación del equipo de trabajo**”, se define la presencialidad:


6.7 Ubicación del equipo de trabajo

Para la realización de los trabajos **será necesaria la presencialidad en todo momento, en las instalaciones de Oficinas Centrales o en los edificios anexos de VEIASA en Sevilla.**

Esto se justifica por los siguientes motivos:

- **Atención in-situ** a las incidencias y peticiones de los usuarios de Oficinas Centrales de Veiasa.
- **Reuniones diarias de seguimiento y coordinación** del trabajo entre los distintos niveles CAU (Sistemas, Desarrollo, Seguridad, PT, etc.).
- **Plan de formación continua** por parte de CAU N2 en las nuevas versiones y procedimientos puestos en producción.
- **Reuniones inmediatas** entre los responsables de los distintos niveles CAU ante la aparición de incidencias con gran impacto en el negocio.

Todo ello para mantener unos altos niveles de calidad de un servicio esencial para la mejora del negocio de VEIASA.

Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTPQ9RE3F5	PÁG. 16/47	

Además, se describen funciones para Gestor del Servicio (V00) y Gestor de Aseguramiento de la Calidad (V01) con alcances y atribuciones que no se corresponden con lo establecido en el PPT.


Respecto a la **metodología de prestación del servicio**, aporta un marco metodológico amplio y alineado con prácticas comúnmente aceptadas en la gestión de servicios. No obstante, una parte relevante del contenido presenta un carácter principalmente descriptivo, con una vinculación limitada a mecanismos operativos concretos de ejecución del servicio, lo que dificulta valorar su aplicación práctica. Asimismo, determinados planteamientos incluidos en los flujos operativos y criterios de actuación resultan conceptualmente mejorables, al no alinearse de forma clara con criterios técnicos habitualmente utilizados para la gestión y resolución de incidencias, lo que introduce incertidumbre en su eficacia operativa.

En cuanto al **modelo de gestión del conocimiento**, la propuesta plantea un esquema completo desde un punto de vista conceptual, sin embargo, su aplicación práctica queda condicionada por la dependencia de capacidades no disponibles en el entorno actual de VEIASA, lo que limita de forma importante la aplicabilidad real del esquema propuesto.

Para el **modelo de relación y comunicación** propone un modelo de gobierno formal con mecanismos de seguimiento y trazabilidad. No obstante, la eficacia del modelo queda condicionada por las desviaciones anteriormente mencionadas, que afectan a la coherencia del planteamiento y su adecuación al servicio.

En conjunto, presenta una propuesta formalmente completa en estructura y documentación, pero **incurre en un incumplimiento del pliego de prescripciones técnicas en cuanto a la ubicación del equipo de trabajo que deriva en una exclusión de la oferta.**

Puntuación asignada para el CRITERIO TÉCNICO 1.2 (hasta un máximo de 7 puntos): 2 puntos

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTTPQ9RE3F5	PÁG. 17/47	

6.1.3. CRITERIO TÉCNICO 1.3. Servicios de Valor Añadido

La propuesta de ATECH para los **Servicios de Valor Añadido** articula sus aportaciones en dos líneas principales, orientadas, por un lado, a la evolución del modelo de atención y, por otro, a actuaciones de mejora y transformación del servicio mediante estructuras y perfiles de apoyo especializados.

En relación con la primera línea, el planteamiento contempla alternativas que implican cambios estructurales en el modelo actual de prestación, condicionando su aplicación a decisiones organizativas y validaciones previas que exceden el alcance del servicio licitado. Asimismo, la propuesta vincula parte del valor planteado a modalidades de uso y contratación no incluidas en el contrato, lo que limita su consideración como mejora directamente incorporable sin impacto económico adicional.


Respecto a la segunda línea, se describen estructuras de apoyo orientadas a la automatización y a la mejora de procesos, concebidas inicialmente como colaboraciones acotadas en el tiempo. No obstante, el propio planteamiento introduce la posibilidad de que la materialización de dichas actuaciones requiera recursos adicionales, componentes específicos o ampliaciones posteriores, que no quedan plenamente integradas ni garantizadas dentro del alcance contractual.

De forma general, una parte relevante de las mejoras propuestas se formula como potenciales iniciativas de evolución futura, sujetas a hipótesis de herramientas, cambios de plataforma o decisiones corporativas que requerirían contrataciones independientes. Esta circunstancia reduce el grado de aplicabilidad directa de las medidas en el marco del servicio objeto de la licitación.

En resumen, los servicios ofertados como valor añadido no se consolidan como mejoras incorporadas sin coste adicional y plenamente aplicables al entorno y restricciones de VEIASA, por lo que su contribución efectiva al servicio es limitada.

Puntuación asignada para el CRITERIO TÉCNICO 1.3 (hasta un máximo de 10 puntos): 1,5 puntos.

PUNTUACIÓN TOTAL ASIGNADA A LA PROPUESTA PRESENTADA POR ATECH ADVANCED SOLUTIONS S.A.: 13,5 puntos.


Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTTPQ9RE3F5	PÁG. 18/47	

6.2 ICONSULTING365 SOLUCIONES TECNOLOGICAS S.L.

La empresa ICONSULTING365 SOLUCIONES TECNOLOGICAS S.L., ha clasificado su propuesta técnica como confidencial en sus apartados:

- 2.1 Plan de transición.
- 2.2 Plan de prestación del servicio.
- 2.3 Plan de mejora continua.
- 2.4 Plan de devolución del servicio.
- 3.3 Modelo de gestión del conocimiento.
- 3.4 Modelo de relación y comunicación.
- 4.1 Servicios de incorporación de la Inteligencia Artificial.
- 4.2 Servicios de extensión y consolidación de EasyVista.
- 4.3 Servicios de ampliación de las capacidades comunicativas del CAU.
- 4.4 Servicios de refuerzo de la formación de usuarios.
- 4.5 Servicios de certificación del servicio realizado en el marco del CAU.
- 4.6 Servicios orientados a la medida de la calidad percibida.

Por lo que en este informe no se reflejará ningún dato incluido en dicha oferta, ni resultado que pueda desvelar su contenido.

Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTPQ9RE3F5	PÁG. 19/47	

6.2.1. CRITERIO TÉCNICO 1.1. Plan de Proyecto

A continuación, se realiza la valoración del CRITERIO 1 – PLAN DE PROYECTO, para la empresa ICONSULTING365 SOLUCIONES TECNOLOGICAS S.L., según los apartados y subapartados en los que se divide:

a) Plan de Transición


La propuesta de iConsulting365 presenta un **Plan de Transición** estructurado, apoyado en una planificación temporal definida y en la identificación de hitos y actividades orientadas a asegurar un traspaso ordenado del servicio. Se contemplan actuaciones de análisis del estado inicial, coordinación con el proveedor saliente y mecanismos de supervisión del proceso, incorporando un modelo de gobierno que favorece el seguimiento y control de la transición.

El enfoque de transferencia de conocimiento está claramente definido mediante un esquema de acompañamiento y documentación, junto con actuaciones orientadas a la validación progresiva de los elementos necesarios para la correcta puesta en marcha del servicio, con el objetivo de minimizar riesgos operativos durante el arranque.

En conjunto, la oferta presenta un planteamiento metodológico estructurado y con un nivel apreciable de formalización en cuanto a planificación, gestión de riesgos y gobierno del servicio, evidenciando una comprensión adecuada de las dinámicas propias de servicios complejos. No obstante, se identifican ciertas herramientas y componentes funcionales que, aun siendo válidos en otros contextos, no resultan aplicables al entorno tecnológico ni al marco operativo de VEIASA. Aun así, la propuesta mantiene una estructura coherente en materia de gestión documental, transferencia de conocimiento y verificación de hitos, garantizando trazabilidad en los entregables y un enfoque sistemático en la consolidación del servicio. **2 puntos.**


b) Plan de Prestación del Servicio

- **Objetivo 1 – Mejorar la visibilidad y conocimiento de los usuarios de la herramienta ITSM.** La propuesta define un objetivo bien alineado con la mejora del uso del sistema de gestión del servicio como canal principal, así como actuaciones de formación,

Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTTPQ9RE3F5	PÁG. 20/47	


comunicación y mejora de la experiencia de usuario. Se identifican medidas de carácter general que resultan aplicables en el entorno actual. Sin embargo, una parte relevante del plan se apoya de forma estructural en capacidades que no están disponibles en el ecosistema actual de VEIASA, lo que condiciona su ejecución en los términos planteados. No se aportan alternativas viables ni planes de adaptación al ecosistema tecnológico real de VEIASA, ni se contemplan soluciones basadas en las funcionalidades actualmente implantadas. En consecuencia, aunque el objetivo está correctamente identificado y alineado con buenas prácticas, la propuesta resulta sólo parcialmente aplicable en la práctica. **0,5 puntos.**

- **Objetivo 2 - Atención proactiva y autogestionada.** La propuesta define adecuadamente el objetivo y estructura el enfoque en distintos ejes de actuación, incorporando indicadores y metas temporales que aportan trazabilidad y orientación a resultados. No obstante, una parte sustancial del valor diferencial se apoya en capacidades que no están disponibles en el entorno VEIASA, lo que condiciona de forma significativa la ejecución en la práctica de las mejoras planteadas. En algunos ámbitos se identifican planteamientos razonables y potencialmente aplicables desde un punto de vista organizativo y de seguimiento, mientras que otros elementos de carácter más avanzado no resultan ejecutables con las capacidades existentes. En consecuencia, aun valorándose positivamente el correcto planteamiento del objetivo y la definición de mecanismos de seguimiento, la aplicabilidad real del conjunto de la propuesta queda limitada, al estar una parte relevante de las mejoras condicionada a la disponibilidad de capacidades actualmente no implantadas en VEIASA. **0,75 puntos.**
- **Objetivo 3 - Mejorar el diagnóstico, escalado y resolución de tickets.** La propuesta aborda de forma integral los distintos aspectos evaluados, estructurando el enfoque mediante actuaciones orientadas a la mejora del diagnóstico, el registro de solicitudes y la optimización de los tiempos de resolución, incorporando mecanismos de seguimiento que aportan orientación a resultados. En determinados ámbitos se identifican medidas organizativas y procedimentales que resultan aplicables en el entorno actual, especialmente aquellas orientadas a la normalización del registro, la homogeneización de criterios de actuación y la mejora de la calidad de la información gestionada. No obstante, el análisis técnico realizado evidencia que una parte relevante

Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTTPQ9RE3F5	PÁG. 21/47	


del valor añadido propuesto, especialmente en lo relativo a la optimización avanzada de los tiempos de resolución, depende de capacidades no disponibles en el entorno actual de VEIASA, lo que limita su ejecución en los términos planteados. En consecuencia, aun valorándose positivamente la coherencia general del enfoque y la aplicabilidad parcial de algunas medidas, la aplicabilidad global de la propuesta queda condicionada, al estar una parte significativa de las mejoras supeditada a la disponibilidad de capacidades actualmente no disponibles. **1 punto.**

- **Objetivo 4 – Mejorar la satisfacción de los usuarios del Servicio CAU.** Tras el análisis de la documentación relativa a este objetivo, se considera que las medidas planteadas están bien alineadas con las capacidades disponibles en VEIASA y con prácticas para la gestión de servicios TI, aportando un enfoque sólido orientado a mejorar la experiencia de usuario. Asimismo, la propuesta evidencia una comprensión adecuada de los factores que influyen en la percepción del servicio, incorporando actuaciones orientadas a mejorar la comunicación, la visibilidad del estado de las solicitudes y la transparencia en la atención prestada, de forma coherente con el modelo operativo del servicio. No obstante, aunque la propuesta es técnicamente apropiada, algunas de las medidas se basan en configuraciones estándar ya previstas en el entorno existente. **1,75 puntos.**
- **Objetivo 5 – Asegurar la continuidad ante situaciones críticas del propio Servicio de CAU.** La propuesta presenta un Plan de Continuidad Operativa para el servicio alineado con las mejores prácticas para la gestión de servicios TI, identificando distintos escenarios que podrían afectar a su prestación y contemplando medidas organizativas destinadas a mitigar su impacto. Se valoran positivamente aquellas actuaciones orientadas a garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios y a mantener la prestación del servicio ante situaciones adversas, así como la definición de mecanismos de seguimiento del cumplimiento del plan. No obstante, el planteamiento reproduce en gran medida el modelo de continuidad ya aplicado en el servicio actual, sin aportar mejoras significativas adicionales. Esta limitada aportación diferencial reduce el valor añadido del objetivo. **1,5 puntos.**
- **Objetivo 6 – Procedimentar, simplificar, aportar utilidad y/o detalle al catálogo de servicios.** La propuesta presenta un modelo de Catálogo de Servicios amplio y

Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTPQ9RE3F5	PÁG. 22/47	

estructurado, concebido como un elemento central para la organización y gestión del servicio, incorporando principios generales de estandarización, claridad operativa y mejora progresiva. Se valora positivamente la ordenación del catálogo, la utilización de formatos homogéneos por servicio y la identificación de elementos que facilitan su seguimiento y control, lo que contribuye a una gestión más coherente y mantenible a lo largo del tiempo. Asimismo, se contempla un modelo de gobierno y de seguimiento que favorece el control y la revisión periódica del catálogo. No obstante, como aspectos mejorables, parte del planteamiento resulta excesivamente teórico en algunos apartados, con menor concreción operativa sobre cómo se materializan determinadas mejoras en el día a día del servicio. Además, algunas referencias a mejoras funcionales avanzadas no quedan suficientemente adaptadas al conjunto de capacidades actualmente desplegadas en VEIASA. **2,5 puntos.**

El **Plan de Prestación del Servicio** propuesto por ICONSULTING365 SOLUCIONES TECNOLOGICAS S.L. presenta un planteamiento global coherente, alineado a nivel conceptual con prácticas generalmente aceptadas en la gestión de servicios TI, y estructurado en un conjunto de objetivos que abordan de forma integral la operación, evolución y calidad del servicio. La propuesta evidencia un conocimiento adecuado de los procesos de gestión del servicio, incorporando indicadores y mecanismos de seguimiento orientados al control y evaluación de los resultados. No obstante, el análisis realizado pone de manifiesto que una parte relevante del valor diferencial planteado depende de capacidades avanzadas que no están actualmente disponibles en el entorno de VEIASA, lo que limita la aplicación práctica de algunos aspectos en varios objetivos. Por el contrario, se identifican ámbitos en los que la propuesta resulta correctamente orientada y aplicable, al basarse en medidas de carácter metodológico y organizativo compatibles con las capacidades existentes. En otros aspectos, el planteamiento se alinea con el modelo actual de prestación del servicio, si bien con un carácter continuista y una aportación diferencial limitada. En conjunto, se trata de una propuesta técnicamente sólida desde el punto de vista teórico, con buena estructura y orientación a resultados, pero cuya ejecución práctica queda condicionada por la dependencia de capacidades no implantadas y por una limitada adaptación al ecosistema tecnológico real de VEIASA.

Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTPQ9RE3F5	PÁG. 23/47	

c) Plan de Mejora Continua


El **Plan de Mejora Continua** presentado por iConsulting365 muestra una estructura metodológica sólida, abordando de forma global ámbitos como el seguimiento del desempeño del servicio, la revisión periódica de los ANS, la mejora de los procedimientos de trabajo y la capacitación del equipo. La propuesta incorpora un modelo de gobernanza con mecanismos de revisión y seguimiento que permiten un control sistemático de la evolución del servicio.

En relación con el **cumplimiento de los indicadores del servicio**, se plantea un enfoque orientado al seguimiento y a la mejora progresiva del desempeño, alineado con los objetivos establecidos en los pliegos. Asimismo, en el ámbito de la **mejora de los acuerdos de nivel de servicio (ANS)**, se describen mecanismos de seguimiento y revisión que resultan coherentes y alineados con el pliego.

En cuanto a la **mejora de los procedimientos de trabajo**, el plan contempla actuaciones orientadas a la normalización y revisión de procesos, lo que aporta valor desde el punto de vista organizativo. No obstante, una parte significativa del valor añadido propuesto se apoya de forma recurrente en capacidades avanzadas que no están disponibles en el entorno actual de VEIASA, lo que limita la viabilidad práctica de determinadas acciones.

Por otro lado, el plan de **formación del equipo de trabajo**, aunque amplio en contenidos y bien estructurado, no concreta suficientemente su impacto operativo ni las medidas de contingencia durante su impartición, lo que introduce incertidumbre respecto a su encaje en la prestación del servicio.

En consecuencia, aunque el enfoque conceptual de mejora continua y el diseño del modelo de gobierno, indicadores y formación son de alto nivel y aportan valor, existe un desfase significativo entre la propuesta teórica y las capacidades reales disponibles en VEIASA, sin que se describa una adaptación realista al entorno actual. **2 puntos.**

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTPQ9RE3F5	PÁG. 24/47	

d) Plan de Devolución del Servicio

El **Plan de Devolución del Servicio** propuesto por iConsulting365 presenta un planteamiento metodológico estructurado, definiendo un modelo de gobierno específico para la fase de reversión y articulando un conjunto de actuaciones ordenadas orientadas a garantizar un traspaso controlado del servicio. Se contemplan fases diferenciadas, la identificación de entregables verificables y la definición de criterios de aceptación y seguimiento, lo que aporta trazabilidad y reduce riesgos asociados a la pérdida de información o a la degradación del servicio durante el cambio de proveedor. Desde la perspectiva de gobierno y modelo de control del plan de devolución, la propuesta es madura y bien estructurada.

No obstante, la propuesta presenta limitaciones relevantes en la aplicabilidad del modelo al entorno actual, derivadas de planteamientos que no se ajustan plenamente a los criterios de custodia, neutralidad y control exigibles, así como de referencias a capacidades que no se corresponden con el ecosistema actual de VEIASA. Estas circunstancias generan incertidumbre sobre la puesta en práctica del plan en los términos propuestos sin adaptaciones adicionales.


1,5 puntos.

Puntuación asignada para el CRITERIO TÉCNICO 1.1 (hasta un máximo de 23 puntos): 13,5 puntos.

6.2.2. CRITERIO TÉCNICO 1.2 Modelo de Organización del Servicio

El **Modelo Organizativo del Servicio** propuesto por iConsulting365 muestra un planteamiento estructurado y coherente, incorporando una definición formal de responsabilidades y mecanismos de coordinación interna que favorecen una gestión ordenada del servicio.

En el **modelo de gestión y coordinación interna**, la propuesta presenta un planteamiento estructurado, definiendo mecanismos generales de organización y coordinación orientados a asegurar una gestión ordenada del servicio. No obstante, el análisis realizado pone de manifiesto que parte de dicho modelo

Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTTPQ9RE3F5	PÁG. 25/47	

se apoya en elementos que no se encuentran disponibles en el entorno actual, lo que condiciona su aplicabilidad práctica y su alineación con los recursos realmente existentes.

En la **metodología de prestación del servicio**, el enfoque se encuentra correctamente orientado desde un punto de vista conceptual y alineado con prácticas para la gestión de servicios TI. Sin embargo, la propuesta apenas aporta mejoras diferenciales respecto al servicio actual y reproduce de manera descriptiva buena parte del funcionamiento existente, sin presentar innovaciones metodológicas tangibles ni mecanismos avanzados de optimización.

Respecto al **modelo de gestión del conocimiento**, la propuesta describe un esquema coherente a nivel conceptual para la organización, mantenimiento y actualización del conocimiento asociado al servicio. No obstante, su aplicación práctica queda condicionada por dependencias externas y por la referencia a capacidades no disponibles, lo que reduce la viabilidad práctica del modelo en el entorno actual.


En el **modelo de relación y comunicación**, la propuesta define un marco ordenado de interlocución y seguimiento, con mecanismos generales de comunicación y control que resultan adecuados desde un punto de vista funcional y aportan transparencia al servicio.

En conjunto, el modelo organizativo es estructurado y metodológicamente correcto, pero presenta importantes dependencias de herramientas y capacidades no disponibles en VEIASA, aportando una mejora limitada sobre servicio actual.

Puntuación asignada para el CRITERIO TÉCNICO 1.2 (hasta un máximo de 7 puntos): 3 puntos.

6.2.3. CRITERIO TÉCNICO 1.3. Servicios de Valor Añadido

Los **Servicios de Valor Añadido** propuestos por iConsulting365 incorpora iniciativas orientadas a la mejora del funcionamiento del servicio y de la experiencia de usuario, así como actuaciones de apoyo metodológico y de revisión de procesos que, en términos generales, pueden contribuir a la evolución del servicio.


Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTPQ9RE3F5	PÁG. 26/47	

Sin embargo, del análisis realizado se desprende que una parte significativa de las actuaciones incluidas no puede considerarse verdaderamente adicional, bien por no resultar aplicable al contexto específico de VEIASA, bien por corresponder a obligaciones ya previstas incluidas en el pliego.

Adicionalmente, algunas medidas se presentan sin una concreción clara o sin evidenciar un impacto tangible más allá de la operativa habitual, lo que reduce su peso real en términos de beneficio para VEIASA. En conjunto, aunque la oferta incluye iniciativas de interés y un enfoque alineado con buenas prácticas, el número de aportaciones verdaderamente adicionales es limitado.

Puntuación asignada para el CRITERIO TÉCNICO 1.3 (hasta un máximo de 10 puntos): 5 puntos.

PUNTUACIÓN TOTAL ASIGNADA A LA PROPUESTA PRESENTADA POR ICONSULTING365 SOLUCIONES TECNOLOGICAS S.L.: 21,5 puntos.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTPQ9RE3F5	PÁG. 27/47	

6.3 SOLTEL IT SOLUTIONS S.L.

La empresa SOLTEL IT SOLUTIONS S.L., ha clasificado su propuesta técnica como confidencial en su apartado:

APARTADO 3 “SERVICIO DE VALOR AÑADIDO”


Por lo que en este informe no se reflejará ningún dato incluido en dicha oferta, ni resultado que pueda desvelar su contenido.

6.3.1. CRITERIO TÉCNICO 1.1. Plan de Proyecto

A continuación, se realiza la valoración del CRITERIO 1 – PLAN DE PROYECTO, para la empresa SOLTEL IT SOLUTIONS S.L., según los apartados y subapartados en los que se divide:

a) Plan de Transición

SOLTEL presenta un **Plan de Transición** donde muestra una estructura metodológica coherente, con una planificación temporal definida y una organización del proceso basada en fases claramente delimitadas. La propuesta articula con claridad los bloques de alcance, gobernanza, fases, entregables, riesgos y comunicación, ofreciendo una visión ordenada del proceso. Se valoran positivamente las actuaciones orientadas a la transferencia y consolidación del conocimiento, mediante mecanismos de acompañamiento y revisión de la información existente, así como la actualización de la documentación operativa necesaria para garantizar la continuidad del servicio. Asimismo, el plan incorpora un modelo de gobernanza y coordinación con mecanismos periódicos de seguimiento y comunicación, junto con una planificación detallada de tareas y la identificación de entregables, lo que aporta trazabilidad al proceso de transición. Como valor añadido, incorpora perfiles adicionales al proceso, lo que refuerza la capacidad de coordinación y mejora continua. No obstante, en el ámbito de la gestión de riesgos, aun presentándose un enfoque estructurado a nivel conceptual y basado en estándares

Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTTPQ9RE3F5	PÁG. 28/47	


internacionales, se aprecia un nivel de detalle limitado en aspectos como la asignación de responsabilidades, los puntos de control y los plazos de seguimiento, lo que reduce mínimamente su capacidad operativa.

En su conjunto, SOLTEL presenta un plan de transición estructurado en fases, alineado con estándares internacionales y con una planificación temporal bien definida. La propuesta contempla la incorporación de perfiles adicionales de apoyo, así como un modelo de gobernanza con comités y mecanismos de comunicación periódicos. El plan incluye un cronograma detallado de tareas, la definición de entregables y la trazabilidad de las decisiones adoptadas durante la transición. Asimismo, se describen actuaciones orientadas a la transferencia de conocimiento. En el ámbito de la gestión del riesgo, se presenta una matriz inicial alineada con normas internacionales, si bien el nivel de detalle en cuanto a responsables, puntos de control y plazos de seguimiento es mejorable. **2,25 puntos.**

b) Plan de Prestación del Servicio

El **Plan de Prestación del Servicio** está alineado con los seis objetivos definidos para la valoración de las propuestas, con un nivel técnico y operativo muy elevado para cada uno de ellos.


- **Objetivo 1 – Mejorar la visibilidad y conocimiento de los usuarios de la herramienta ITSM.** La propuesta para mejorar la visibilidad y el uso del portal ITSM presenta un planteamiento muy completo y bien organizado, identificando factores que afectan al grado de utilización del canal y contemplando actuaciones generales dirigidas a fomentar su adopción por parte de los usuarios. Se valora positivamente que la propuesta incluya medidas de comunicación, apoyo al usuario y seguimiento, así como la previsión de mecanismos que permitan evaluar la evolución del uso del portal durante las fases iniciales de la prestación. No obstante, la propuesta incorpora acciones que exceden el ámbito del servicio objeto del contrato, y que no aplican al servicio licitado. La propuesta es coherente, detallada y bien orientada a aumentar el uso del portal. **1,5 puntos.**

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTTPQ9RE3F5	PÁG. 29/47	

- **Objetivo 2 – Atención proactiva y autogestionada.** La propuesta presentada para el Objetivo 2 demuestra un enfoque muy completo y bien orientado hacia la evolución del modelo de atención, incorporando actuaciones dirigidas a mejorar la proactividad del servicio y a fomentar una mayor capacidad de autogestión por parte de los usuarios. El planteamiento contempla medidas orientadas a la anticipación de situaciones recurrentes, a la mejora del acceso al conocimiento y a la simplificación de los mecanismos de interacción con el servicio, incorporando asimismo elementos de seguimiento que permiten evaluar la evolución del objetivo. No obstante, el análisis técnico realizado pone de manifiesto que la efectividad de algunas de las actuaciones propuestas queda condicionada por factores de coordinación externos, lo que puede introducir dependencias que afecten al grado de consecución de los resultados esperados. **1,75 puntos.**


- **Objetivo 3 – Mejorar el diagnóstico, escalado y resolución de tickets.** La propuesta para el Objetivo 3 presenta un planteamiento muy completo y bien orientado a mejorar la calidad del registro, así como el tratamiento de las solicitudes y de los tiempos de resolución, incorporando actuaciones dirigidas a reforzar la coherencia y la eficacia del proceso de atención. El enfoque contempla medidas orientadas a la normalización de la información gestionada, a la mejora del proceso de diagnóstico y a un escalado más eficiente de las solicitudes, con el objetivo de reducir incidencias incompletas, reprocesos y retrasos en la resolución. Asimismo, se incluyen actuaciones destinadas a facilitar el seguimiento operativo del servicio y a apoyar la mejora continua. La propuesta incorpora mecanismos de seguimiento que permiten valorar la evolución del objetivo y el impacto de las medidas planteadas. La propuesta tiene una muy alta calidad, pero presenta ciertos riesgos de implantación, dependencias externas y aspectos metodológicos que no están completamente aterrizados para garantizar su ejecución inmediata y completa. **1,75 puntos.**

- **Objetivo 4 – Mejorar la satisfacción de los usuarios del Servicio CAU.** La propuesta presentada para este objetivo muestra un planteamiento global bien orientado a la mejora de la satisfacción del usuario, abordando factores que influyen en la percepción del servicio y en la necesidad de mecanismos adicionales de seguimiento. La propuesta contempla actuaciones dirigidas a mejorar la claridad de las comunicaciones, la

Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTPQ9RE3F5	PÁG. 30/47	

adaptación de la información al contexto del usuario y la gestión de las expectativas a lo largo del ciclo de atención, contribuyendo a una experiencia más comprensible y predecible. Asimismo, se incluyen medidas orientadas a la recogida sistemática de la percepción del usuario y a la gestión de malas experiencias de usuarios, con el objetivo de reforzar la confianza en el servicio y favorecer su mejora progresiva. La propuesta es muy completa, bien estructurada y orientada a resultados, pero presenta dependencias externas, cierto grado de complejidad operativa y algunos aspectos que no están plenamente aterrizados para garantizar su implantación total. **1,75 puntos.**

- **Objetivo 5 – Asegurar la continuidad ante situaciones críticas del propio Servicio de CAU.** La propuesta para el Objetivo 5 presenta un enfoque bien estructurado para fortalecer la continuidad operativa del servicio en situaciones críticas, incorporando actuaciones de planificación, seguimiento y revisión periódica que contribuyen a una mayor resiliencia del servicio. El modelo concibe la continuidad como un proceso activo, integrando mecanismos generales de evaluación y mejora que permiten revisar y ajustar los procedimientos aplicables con el fin de mantener su efectividad en el tiempo. Asimismo, se contemplan elementos de seguimiento que aportan visibilidad sobre la capacidad de recuperación del servicio ante situaciones adversas. No obstante, parte de las acciones propuestas requieren una coordinación transversal relevante con VEIASA y otras áreas técnicas, lo que añade cierta dependencia para garantizar su implantación completa. **1,75 puntos.**
- **Objetivo 6 – Procedimentar, simplificar, aportar utilidad y/o detalle al catálogo de servicios.** La propuesta presentada para el Objetivo 6 ofrece un planteamiento muy completo, coherente y alineado con la realidad operativa de VEIASA, partiendo de un análisis de la demanda del servicio y focalizando el alcance en un conjunto acotado de prestaciones relevantes, lo que contribuye a una gestión más eficiente y comprensible del catálogo. Se valora muy positivamente la orientación funcional del diseño del catálogo, así como las actuaciones dirigidas a la simplificación del registro de solicitudes y a la mejora de la calidad de la información desde el origen, aspectos que favorecen tanto la experiencia del usuario como la operativa del servicio. Desde un punto de vista organizativo y de control, la propuesta incorpora un modelo de gobierno del catálogo estructurado, con mecanismos generales de revisión y seguimiento que permiten su

Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTPQ9RE3F5	PÁG. 31/47	


evolución ordenada a lo largo del tiempo. La propuesta es muy sólida, bien fundamentada y claramente alineada con el pliego, pero su complejidad operativa, dependencia de terceros y necesidad de maduración progresiva impiden garantizar un rendimiento pleno e inmediato en todos los elementos del catálogo. **2,5 puntos.**

El **Plan de Prestación del Servicio** propuesto por SOLTEL IT SOLUTIONS S.L. muestra un nivel de desarrollo elevado y una estructura coherente, articulada en torno a los seis objetivos definidos para la prestación del servicio y orientada a su mejora progresiva. La propuesta incorpora un enfoque global dirigido a optimizar la gestión del servicio, contemplando actuaciones orientadas a mejorar la eficacia en la atención, la resolución de las solicitudes y la percepción general del servicio por parte de los usuarios. Asimismo, el planteamiento integra de forma transversal la continuidad operativa dentro del modelo de prestación, identificando escenarios de actuación y mecanismos generales de preparación que contribuyen a reforzar la estabilidad del servicio ante situaciones adversas. No obstante, la complejidad operativa del planteamiento y la existencia de dependencias externas introducen condicionantes que afectan a su valoración global.

c) Plan de Mejora Continua

El **Plan de Mejora Continua** de SOLTEL evidencia un alto grado de madurez metodológico y operativo, concebido para integrarse de forma estable en la gestión ordinaria del servicio y mantenerse activo durante toda la vigencia del contrato. El planteamiento aborda la mejora como un proceso estructurado, con mecanismos de seguimiento, control y trazabilidad que favorecen su aplicación sistemática en el tiempo.

La propuesta cubre de manera global los distintos ámbitos asociados a la mejora del servicio, incorporando actuaciones orientadas al seguimiento del desempeño, la revisión de los compromisos de nivel de servicio, la optimización de los procedimientos de trabajo y la capacitación del equipo. Para cada uno de estos ámbitos se contemplan elementos de control y seguimiento que permiten evaluar su evolución de forma objetiva.

Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTTPQ9RE3F5	PÁG. 32/47	

Se valora positivamente la orientación a una gestión basada en evidencias objetivas, con mecanismos que facilitan la detección temprana de desviaciones y la adopción de medidas correctoras, contribuyendo a una mejora progresiva y controlada del servicio. Asimismo, el enfoque adoptado para la revisión de los niveles de servicio prioriza la sostenibilidad y la adecuación a la capacidad real de la operación.


La propuesta incluye actuaciones dirigidas a la revisión y mejora de los procedimientos de extremo a extremo y a la consolidación del conocimiento asociado al servicio, así como un enfoque estructurado para la formación continua del equipo, con seguimiento de su evolución. En conjunto, se trata de una propuesta muy sólida, completa y con un enfoque práctico, medible y alineado con las mejores prácticas de gestión de servicios TI. **5 puntos.**

d) Plan de Devolución del Servicio

El **Plan de Devolución del Servicio** propuesto por SOLTEL muestra un grado de madurez muy elevado, abordando la reversión del servicio como un proceso estructurado, planificado y plenamente auditable, y no como una mera fase final administrativa. El objetivo y alcance están claramente definidos, contemplando de forma integral los distintos elementos necesarios para asegurar la continuidad del servicio durante el cambio de proveedor.

La propuesta incorpora un modelo de gobierno específico para la devolución, con mecanismos de coordinación, seguimiento y control que favorecen la trazabilidad de las actuaciones y decisiones adoptadas a lo largo del proceso. Asimismo, se estructura el plan en fases diferenciadas, con hitos y criterios generales de aceptación que aportan claridad y verificabilidad a la ejecución.

Se valoran positivamente las actuaciones orientadas a la transferencia efectiva del conocimiento y a la validación progresiva de los elementos críticos del servicio, contribuyendo a reducir riesgos operativos en la fase de transición al nuevo adjudicatario. La definición de entregables y la planificación de mecanismos de seguimiento refuerzan la solidez del planteamiento. No obstante, el elevado volumen de actividades, evidencias y coordinaciones requeridas implica una carga operativa significativa y una fuerte dependencia de la disponibilidad de múltiples

Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTTPQ9RE3F5	PÁG. 33/47	

actores, lo que introduce cierto riesgo en términos de ejecución dentro de los plazos previstos.
2,25 puntos.

Puntuación asignada para el CRITERIO TÉCNICO 1.1 (hasta un máximo de 23 puntos): 20,5 puntos

6.3.2. CRITERIO TÉCNICO 1.2 Modelo de Organización del Servicio


SOLTEL presenta un **Modelo de Organización del Servicio** muy sólido, detallado y coherente, con una clara orientación a la prestación de un servicio maduro y gobernado por datos. El **modelo de gestión y coordinación interna** presenta un planteamiento estructurado y coherente, con una organización funcional que favorece la claridad en la asignación de responsabilidades y la trazabilidad de las actuaciones. Este enfoque contribuye a una gestión ordenada del servicio y a la reducción de solapamientos en la coordinación interna.

La **metodología de prestación del servicio**, el enfoque se encuentra correctamente orientado, apoyándose en mecanismos que permiten vincular los procesos a criterios de seguimiento y control. La propuesta muestra una orientación práctica hacia la gestión basada en indicadores y revisiones periódicas, lo que incrementa la fiabilidad del modelo desde una perspectiva operativa.

El **modelo de gestión del conocimiento** describe un esquema maduro y coherente para la creación, mantenimiento y reutilización del conocimiento asociado al servicio, integrado como elemento relevante del ciclo de atención al usuario. Este planteamiento contribuye a la mejora progresiva de la calidad del servicio y al refuerzo de la resolución eficiente de las solicitudes.

En cuanto al **modelo de relación y comunicación**, la propuesta define un marco estructurado de interlocución y seguimiento, con distintos niveles de coordinación y mecanismos de reporte que aportan transparencia y facilitan la toma de decisiones conjunta.

No obstante, el valor diferencial descansa en capacidades adicionales que, aunque bien descritas y alineadas conceptualmente, dependen de factores externos para su plena implantación. Asimismo, el

Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTTPQ9RE3F5	PÁG. 34/47	

modelo introduce una complejidad organizativa muy alta, que exigirá una aplicación rigurosa para evitar una carga excesiva de coordinación y gestión, especialmente en periodos de mayor volumen de trabajo.

Puntuación asignada para el CRITERIO TÉCNICO 1.2 (hasta un máximo de 7 puntos): 6 puntos.

6.3.3. CRITERIO TÉCNICO 1.3. Servicios de Valor Añadido

La propuesta de SOLTEL para el criterio de **Servicios de Valor Añadido** destaca por su alto nivel de ambición, innovación y alineación directa con la mejora de la calidad, eficiencia y madurez del servicio, integrando las actuaciones propuestas dentro de los procesos habituales de la prestación y evitando un enfoque limitado a actuaciones puntuales o aisladas.

Se valora positivamente que las iniciativas planteadas se encuentren directamente alineadas con los objetivos del servicio, aportando potenciales mejoras en la productividad, la calidad de la información gestionada y la experiencia del usuario, y que el enfoque propuesto vaya más allá de un planteamiento exclusivamente conceptual.


Asimismo, resulta especialmente relevante la incorporación sin coste añadido para VEIASA de servicios adicionales, que aseguran que estas mejoras se mantengan y evolucionen de forma continuada durante toda la vigencia del contrato, evitando que queden limitadas a acciones puntuales. La propuesta contempla un modelo de soporte y gobierno orientado a garantizar la continuidad y evolución de las mejoras a lo largo del tiempo, incorporando mecanismos de priorización, seguimiento y control que refuerzan la viabilidad del conjunto de las actuaciones planteadas.

Como complemento, se incluyen medidas de apoyo orientadas a facilitar la adopción progresiva del modelo, especialmente en fases iniciales, contribuyendo a minimizar impactos en la prestación ordinaria del servicio.

Puntuación asignada para el CRITERIO TÉCNICO 1.3 (hasta un máximo de 10 puntos): 10 puntos.

PUNTUACIÓN TOTAL ASIGNADA A LA PROPUESTA PRESENTADA POR SOLTEL IT SOLUTIONS

S.L.: 36,5 puntos.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTTPQ9RE3F5	PÁG. 35/47	

6.4 TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L.

La empresa TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L., ha clasificado su propuesta técnica como confidencial en sus apartados:

- 1.2. Plan de prestación del servicio
- 1.3. Plan de mejora continua
- 2.1. Modelo de gestión y coordinación interna
- 2.2. Metodología de prestación del servicio
- 3. Servicios de valor añadido


Por lo que en este informe no se reflejará ningún dato incluido en dicha oferta, ni resultado que pueda desvelar su contenido.

6.4.1. CRITERIO TÉCNICO 1.1. Plan de Proyecto

A continuación, se realiza la valoración del CRITERIO 1 – PLAN DE PROYECTO, para la empresa TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L., según los apartados y subapartados en los que se divide:

a) Plan de Transición

PLEXUS plantea un **Plan de Transición** estructurado en fases secuenciales y se apoya en un marco metodológico coherente, contemplando actuaciones orientadas a la preparación del servicio, la transferencia de conocimiento y la puesta en marcha progresiva, así como una fase final de validación. La propuesta incorpora medidas de refuerzo organizativo y plantea la elaboración de documentación operativa y elementos de seguimiento. No obstante, el análisis realizado evidencia que no se concreta de forma suficiente la dedicación de los recursos adicionales, ni se detallan con precisión las responsabilidades asociadas a los mismos. Asimismo, se observa una limitada definición previa de la planificación temporal, al no disponerse de un cronograma detallado desde el inicio, lo que reduce la visibilidad anticipada del desarrollo de la transición. De igual modo, los entregables se describen de manera genérica,

Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTTPQ9RE3F5	PÁG. 36/47	

sin establecer criterios claros de aceptación ni mecanismos de trazabilidad que permitan verificar su cumplimiento.

En relación con la gestión de riesgos, el planteamiento se encuentra correctamente orientado a nivel conceptual, si bien presenta un grado de profundidad limitado, tanto en la identificación de responsables como en el seguimiento y control de los riesgos asociados a una transición de estas características. Adicionalmente, se contemplan condicionantes cuya materialización no puede garantizarse plenamente.


Finalmente, el plan incorpora formaciones que deberían ser competencias exigibles del equipo, no actividades propias de la transición.

En resumen, la propuesta de PLEXUS presenta una estructura metodológica alineada con estándares internacionales y una secuenciación clara en fases. Introduce herramientas y perfiles de refuerzo, aportando cierto valor organizativo. Sin embargo, la falta de un cronograma previo, la indefinición de entregables y la limitada profundidad de la gestión de riesgos reducen la solidez operativa del plan. En conjunto, se trata de una propuesta conceptualmente correcta, pero con un nivel de detalle insuficiente para garantizar control y trazabilidad durante la transición. **1 punto.**

b) Plan de Prestación del Servicio


El **Plan de Prestación del Servicio** está fuertemente estructurado en torno a los seis objetivos definidos para la valoración de las propuestas. Para este apartado, la documentación presentada por Plexus presenta una estructura desorganizada y poco intuitiva, haciendo referencia a los diferentes objetivos en otros apartados que parecen complementar la descripción que se recoge en el propio punto, dificultando su evaluación.

- **Objetivo 1 - Mejorar la visibilidad y conocimiento de los usuarios de la herramienta ITSM.** La propuesta de PLEXUS aborda el objetivo mediante acciones orientadas a reforzar la utilización del canal principal de atención y a fomentar su adopción por parte de los usuarios, incorporando medidas generales de comunicación y seguimiento. Se

Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTTPQ9RE3F5	PÁG. 37/47	


valora positivamente la inclusión de un enfoque estructurado para la adopción y comunicación, así como la previsión de mecanismos básicos de seguimiento que permiten disponer de una visión general de la evolución del uso del servicio. No obstante, la propuesta presenta un nivel de concreción limitado, ya que las acciones descritas son genéricas y no se detallan medidas específicas orientadas a la mejora de la experiencia de uso o a la simplificación efectiva de los procesos de interacción con el servicio. Asimismo, el planteamiento de comunicación se orienta principalmente a aspectos de coordinación y gobierno, con menor foco en actuaciones operativas directas dirigidas al usuario final, lo que condiciona el impacto práctico de las medidas propuestas. **0,75 puntos.**

- **Objetivo 2 - Atención proactiva y autogestionada.** La propuesta de PLEXUS aborda el objetivo desde un enfoque general orientado a fomentar la autosuficiencia del usuario, incorporando actuaciones dirigidas a facilitar el acceso a información de apoyo y a promover una mayor autonomía en la interacción con el servicio. Se valora positivamente la intención de fomentar la autorresolución y de disponer de mecanismos básicos de seguimiento que permitan observar la evolución del uso de los canales de atención y del acceso al conocimiento disponible. Asimismo, se contempla un planteamiento orientado a la identificación de situaciones recurrentes a partir de la información del servicio. No obstante, el planteamiento resulta poco concreto y mayoritariamente declarativo, sin detallar acciones operativas específicas que permitan anticiparse de forma efectiva a las necesidades del usuario. Las referencias a medidas de apoyo avanzado y a enfoques de gestión proactiva no se acompañan de un diseño funcional claramente definido, ni de entregables verificables que permitan valorar su aplicabilidad práctica. Tampoco se describen actuaciones concretas orientadas a simplificar el proceso de interacción del usuario con el servicio ni a incentivar de forma efectiva el uso de los canales alternativos al contacto directo. **0,75 puntos.**
- **Objetivo 3 - Mejorar el diagnóstico, escalado y resolución de tickets.** La propuesta de PLEXUS aborda el objetivo mediante un enfoque orientado a la resolución inicial de las solicitudes, apoyándose en actuaciones de capacitación del personal, normalización de procedimientos y utilización del conocimiento disponible para favorecer una atención más eficaz. Se valora positivamente la incorporación de mecanismos de

Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTPQ9RE3F5	PÁG. 38/47	

estandarización y de criterios de escalado, que contribuyen a una mayor organización del proceso de atención y a la trazabilidad en la gestión de las solicitudes, así como la previsión de indicadores generales para el seguimiento del desempeño del servicio. No obstante, el análisis realizado pone de manifiesto que la propuesta se mantiene en un nivel de definición genérico, sin concretar de forma suficiente las medidas destinadas a mejorar la calidad del registro de la información ni las actuaciones específicas orientadas a reducir de manera efectiva los tiempos de resolución. Tampoco se identifican entregables claramente definidos ni elementos diferenciadores que permitan apreciar una evolución significativa respecto a modelos de atención convencionales. **1 punto.**


- **Objetivo 4 – Mejorar la satisfacción de los usuarios del Servicio CAU.** La propuesta de PLEXUS aborda la mejora de la satisfacción del usuario mediante un enfoque orientado al seguimiento periódico de la percepción del servicio, incorporando actuaciones de recogida y análisis de información que permiten disponer de una visión general sobre la evolución de la experiencia del usuario. Se valora positivamente la orientación a una comunicación empática y la inclusión de acciones formativas para reforzar el trato al usuario, así como la consolidación de la información obtenida en elementos de seguimiento que facilitan el seguimiento por parte de VEIASA. No obstante, la propuesta presenta un nivel de concreción limitado en lo relativo a la personalización efectiva de la experiencia de usuario, al no detallarse mecanismos específicos de segmentación, adaptación de la comunicación o diferenciación de actuaciones en función del perfil. Asimismo, la actualización del estado de las solicitudes se plantea de forma genérica, sin definir con suficiente precisión los contenidos necesarios para aportar claridad y previsibilidad al usuario a lo largo del ciclo de atención. En conjunto, el planteamiento es correcto y alineado con prácticas habituales, pero carece de un desarrollo operativo suficiente para maximizar su impacto en la experiencia del usuario final. **1 punto.**
- **Objetivo 5 – Asegurar la continuidad ante situaciones críticas del propio Servicio de CAU.** La propuesta de PLEXUS contempla un planteamiento orientado a la continuidad operativa del servicio, incorporando actuaciones destinadas a mantener su funcionamiento ante situaciones adversas y a reforzar su resiliencia desde un punto de vista organizativo y operativo. Se valora positivamente la previsión de medidas de

Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTPQ9RE3F5	PÁG. 39/47	

preparación y respuesta, así como la orientación a disponer de mecanismos que permitan evaluar la capacidad de recuperación y la disponibilidad del servicio. No obstante, el planteamiento se mantiene en un nivel de descripción general, sin detallar de forma suficiente los escenarios de activación, los tiempos objetivo, la asignación de responsabilidades operativas ni la integración efectiva de estos planes en la operativa habitual del servicio. Tampoco se profundiza de manera significativa en la revisión posterior de las actuaciones realizadas ni en la mejora progresiva de los procedimientos a partir de la experiencia adquirida. En conjunto, la propuesta cubre el objetivo de forma correcta y alineada con buenas prácticas, pero con un grado de desarrollo limitado. **1,25 puntos.**

- **Objetivo 6 – Procedimentar, simplificar, aportar utilidad y/o detalle al catálogo de servicios.** La propuesta de PLEXUS aborda la gestión del catálogo de servicios mediante un planteamiento estructurado orientado a dotar de orden y coherencia básica a la definición y presentación de los servicios, favoreciendo su comprensión y transparencia para los usuarios. Se valora positivamente la previsión de mecanismos generales de revisión periódica, orientados a mantener el catálogo actualizado y a permitir su evolución de forma controlada a lo largo del tiempo. No obstante, el planteamiento se mantiene en un nivel de definición general, sin desarrollarse de forma suficiente una metodología detallada para el ciclo de vida del catálogo, ni concretarse criterios claros para su priorización, racionalización o simplificación. Tampoco se describen con el grado de detalle necesario los mecanismos operativos asociados a cada elemento del catálogo, lo que limita su utilidad práctica como herramienta de apoyo a la gestión diaria del servicio. En conjunto, la propuesta cubre el objetivo de forma limitada, aportando una base ordenada de gestión, aunque sin el nivel de detalle y utilidad operativa necesario. **1,25 puntos.**

El **Plan de Prestación del Servicio** propuesto por TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L. ofrece un planteamiento global coherente y alineado con las buenas prácticas de gestión de servicios TI, abordando de forma ordenada los seis objetivos definidos en el pliego. La propuesta cubre todos los ámbitos requeridos: adopción de la herramienta ITSM, atención proactiva, diagnóstico y resolución, satisfacción del usuario, continuidad del servicio y gestión del catálogo, con un enfoque correcto y metodológicamente alineado con marcos estándar. Se valoran

Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTPQ9RE3F5	PÁG. 40/47	

positivamente la orientación a la medición mediante indicadores, la inclusión de planes de comunicación y formación, y la integración funcional con herramientas del servicio.

No obstante, de forma transversal, el plan presenta un nivel de concreción limitado, con un enfoque mayoritariamente descriptivo y general, con escasa profundización en configuraciones operativas, entregables específicos y mecanismos detallados de implantación. Las medidas propuestas tienden a apoyarse en prácticas genéricas, sin desarrollar metodologías exhaustivas ni elementos claramente diferenciadores frente a un modelo de CAU convencional. En conjunto, el Plan de Prestación resulta correcto, pero con un margen de mejora significativo en detalle operativo, innovación aplicada y orientación práctica.


c) Plan de Mejora Continua

El **Plan de Mejora Continua** presentado por PLEXUS mantiene un enfoque metodológico correcto, orientado al seguimiento sistemático del servicio y a su mejora progresiva en el tiempo, si bien el análisis realizado pone de manifiesto determinadas limitaciones que condicionan su aplicabilidad inmediata en el entorno actual.

En relación con el **cumplimiento de los indicadores del servicio**, la propuesta contempla un conjunto de métricas y mecanismos generales de seguimiento que permiten disponer de una visión del desempeño. Sin embargo, una parte de las actuaciones previstas queda condicionada por capacidades no disponibles en el entorno actual de VEIASA, lo que limita el impacto efectivo de algunas medidas de control y análisis.

Respecto a la **mejora de los acuerdos de nivel de servicio (ANS)**, el plan contempla revisiones periódicas y ajustes progresivos alineados, a nivel conceptual, con buenas prácticas. No obstante, estas mejoras se formulan de manera poco concreta, sin compromisos cuantificados claros desde fases tempranas, lo que reduce la capacidad de valorar su efectividad práctica.

En cuanto a la **mejora de los procedimientos de trabajo**, la propuesta aborda la revisión y estandarización de los procesos del servicio, con una orientación adecuada desde un punto de vista metodológico. Sin embargo, el planteamiento presenta limitaciones de coherencia con el entorno real, al apoyarse parcialmente en capacidades que no forman parte del ecosistema

Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTTPQ9RE3F5	PÁG. 41/47	

tecnológico de VEIASA, reduciendo la coherencia entre el diseño teórico del plan y su ejecución práctica.

Por último, en relación con la **formación del equipo de trabajo**, el plan presenta contenidos amplios y bien estructurados por perfiles, lo que constituye un punto positivo. Sin embargo, no se concreta suficientemente el impacto operativo de dichas acciones formativas, ni las medidas previstas para evitar afecciones a la prestación ordinaria del servicio durante su impartición.

En conjunto, el Plan de Mejora Continua es correcto y alineado conceptualmente con los objetivos del contrato, pero presenta carencias derivadas de la dependencia de herramientas no disponibles en VEIASA y la falta de concreción en aspectos clave de ejecución. **3 puntos.**


d) Plan de Devolución del Servicio

El **Plan de Devolución del Servicio** propuesto por PLEXUS muestra un planteamiento estructurado y ordenado, abordando la fase de reversión como un proceso planificado y progresivo, orientado a garantizar la continuidad del servicio y a evitar impactos negativos durante el cambio de proveedor.

Desde el punto de vista del contenido del plan, la propuesta contempla de forma amplia las actuaciones necesarias para la transferencia de conocimiento y la integración progresiva del proveedor entrante, incluyendo mecanismos de acompañamiento y cierre ordenado del servicio. La definición de entregables asociados a las distintas fases aporta trazabilidad y capacidad de verificación al proceso.

En relación con la coordinación entre los distintos actores, el plan incorpora un esquema claro de asignación de responsabilidades, lo que contribuye a facilitar la coordinación y a reducir riesgos derivados de solapamientos o indefiniciones. Asimismo, se identifican riesgos asociados a la fase de devolución y se prevén medidas generales orientadas a su mitigación.

No obstante, el análisis realizado pone de manifiesto que el uso de las herramientas de soporte se describe de forma genérica, sin concretar con suficiente detalle los mecanismos de validación, aceptación o transferencia de la información, lo que limita la visibilidad operativa del proceso.

Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTTPQ9RE3F5	PÁG. 42/47	

Asimismo, aunque el cronograma es completo, la coexistencia simultánea de múltiples actividades críticas puede generar una carga operativa elevada, muy dependiente de la disponibilidad y coordinación de todos los participantes que puede condicionar la ejecución del plan en los plazos previstos.

En conjunto, se trata de un plan sólido, bien desarrollado y alineado con lo exigido en el pliego, que ofrece garantías razonables de una devolución ordenada y controlada del servicio, pero se echa en falta una mayor concreción técnica en el uso de herramientas y por la complejidad operativa implícita en el modelo propuesto. **2 puntos.**


Puntuación asignada para el CRITERIO TÉCNICO 1.1 (hasta un máximo de 23 puntos): 12 puntos.

6.4.2. CRITERIO TÉCNICO 1.2 Modelo de Organización del Servicio

El **Modelo de Organización del Servicio** propuesto por PLEXUS presenta una estructura amplia y formalizada, basada en marcos metodológicos estándar y en una organización con múltiples roles de coordinación y soporte.

El **modelo de gestión y coordinación interna** presentado por PLEXUS tiene una estructura organizativa amplia y formalizada, con un elevado número de funciones de coordinación y apoyo. Desde un punto de vista conceptual, el modelo está desarrollado de forma extensa. No obstante, se detecta una desalineación relevante con el PPT, al redefinir funciones clave de los perfiles Gestor de Servicios (V00) y Gestor de Aseguramiento de la Calidad (V01), funciones que ya están establecidas en los pliegos.

En cuanto a la **metodología de prestación del servicio**, la propuesta se apoya en marcos de referencia reconocidos, pero su aplicabilidad práctica se ve seriamente limitada por la dependencia de herramientas no disponibles en el entorno de VEIASA o módulos inexistentes. Estas herramientas tienen un papel clave en el modelo operativo propuesto, lo que provoca la inviabilidad automática de la propuesta.

Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTPQ9RE3F5	PÁG. 43/47	

Respecto al **modelo de gestión del conocimiento**, la propuesta describe un esquema completo y estructurado para la gestión de la información, los activos y el conocimiento asociado al servicio, aunque este vuelve a apoyarse en módulos y herramientas no existentes en VEIASA, lo que reduce las garantías de una implantación efectiva y de una trazabilidad real del conocimiento en la operación diaria. El valor teórico del modelo no se traduce en garantías prácticas de implantación.


Por último, en el **modelo de relación y comunicación**, se identifican deficiencias relevantes con las necesidades operativas del servicio, tanto en la definición de los canales como en la cobertura efectiva de la atención, lo que puede afectar a la continuidad y a la coherencia del modelo de interlocución y soporte previsto.

En conjunto, el modelo presenta un alto grado de elaboración conceptual, pero una falta de adecuación al contexto real, organizativo y tecnológico de VEIASA, con múltiples elementos no aplicables que tienen un peso estructural en la propuesta.

Puntuación asignada para el CRITERIO TÉCNICO 1.2 (hasta un máximo de 7 puntos): 0 puntos.

6.4.3. CRITERIO TÉCNICO 1.3. Servicios de Valor Añadido

La propuesta de PLEXUS en el apartado de **Servicios de Valor Añadido** es muy amplia en extensión y ambición, incorporando múltiples iniciativas orientadas a la mejora de la eficiencia, la capacidad de análisis, la proactividad y el gobierno del servicio. No obstante, del análisis realizado se desprende que una parte significativa del valor propuesto no se encuentra adecuadamente alineada con el entorno real de VEIASA, al apoyarse en supuestos, integraciones o capacidades que no están disponibles en el entorno de VEIASA. Estas soluciones no forman parte del ecosistema tecnológico y además tienen un peso estructural elevado dentro de las mejoras propuestas, lo que reduce de forma directa su viabilidad práctica.

Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTTPQ9RE3F5	PÁG. 44/47	

Asimismo, se identifican como servicios de valor añadido capacidades que ya existen en VEIASA, lo que impide considerarlas como mejoras adicionales reales frente a los requisitos del pliego. En la misma línea, se presenta como medidas adicionales determinadas actuaciones contempladas en apartados anteriores y que forman parte de los requisitos exigidos en el PPT, por lo que no puede computar como elemento diferenciador.


También se proponen integraciones con herramientas no aplicables en el entorno de VEIASA, lo que vuelve a evidenciar una falta de alineación entre el diseño teórico de la propuesta y la realidad tecnológica del servicio. Esta circunstancia se repite en distintos apartados, reforzando la percepción de un enfoque genérico, poco adaptado al contexto específico del contrato.

Como aspecto positivo destacable, la propuesta contempla medidas de refuerzo operativo orientadas a mejorar la capacidad de respuesta ante situaciones de mayor carga o contingencia, lo que aporta un valor añadido claro desde el punto de vista de la continuidad y la resiliencia del servicio.

En conjunto, los Servicios de Valor Añadido presentan una elevada elaboración conceptual, pero una baja adecuación práctica al entorno de VEIASA, con reiteradas referencias a herramientas no disponibles y a elementos ya incluidos en el pliego.

Puntuación asignada para el CRITERIO TÉCNICO 1.3 (hasta un máximo de 10 puntos): 3 puntos.

PUNTUACIÓN TOTAL ASIGNADA A LA PROPUESTA PRESENTADA POR TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L.: 15 puntos.


Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTPQ9RE3F5	PÁG. 45/47	

7. PUNTUACIONES

Del análisis realizado de la documentación técnica aportada por los licitadores, la valoración técnica de los criterios subjetivos para cada una de las empresas es la siguiente:

Criterios / Empresas	Puntuación Máxima	ATECH	iConsulting365	SOLTEL	PLEXUS
CRITERIO 1 - Plan de Proyecto	23	10	13,5	20,5	12
a) Plan de Transición	2,5	2	2	2,25	1
b) Plan de Prestación del Servicio	13	2,5	8	11	6
Objetivo 1: Mejorar la visibilidad y conocimiento de los usuarios de la herramienta ITSM	2	0	0,5	1,5	0,75
Objetivo 2: Atención proactiva y autogestionada	2	0	0,75	1,75	0,75
Objetivo 3: Mejorar el diagnóstico, escalado y la resolución de tickets	2	0,5	1	1,75	1
Objetivo 4: Mejorar la satisfacción de los usuarios del Servicio CAU	2	0	1,75	1,75	1
Objetivo 5: Asegurar la continuidad ante situaciones críticas del propio Servicio de CAU	2	0,5	1,5	1,75	1,25
Objetivo 6: Procedimentar, simplificar, aportar utilidad y/o detalle al catálogo de servicios	3	1,5	2,5	2,5	1,25
c) Plan de Mejora Continua	5	4	2	5	3
d) Plan de Devolución del Servicio	2,5	1,5	1,5	2,25	2
CRITERIO 2 - Modelo de Organización del Servicio	7	2	3	6	0
CRITERIO 3 - Servicios de Valor Añadido	10	1,5	5	10	3
TOTALES	40	13,5	21,5	36,5	15

La puntuación de los criterios técnicos valorados mediante juicio de valor estará constituida por la suma de las puntuaciones técnicas parciales asignadas a cada uno de los criterios a puntuar, con un máximo total de 40 puntos.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTPQ9RE3F5	PÁG. 46/47	

8. CONCLUSIONES.

Una vez analizadas todas las ofertas presentadas, se propone lo siguiente:

La exclusión de las empresas ATECH ADVANCED SOLUTIONS, S.A. y TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L. por los siguientes motivos:


EMPRESA	MOTIVO DE EXCLUSIÓN
ATECH ADVANCED SOLUTIONS S.A.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incumplimiento de la ubicación del equipo de trabajo establecido en la página 30 del PPT. 2. Por no superar el umbral mínimo para continuar en el proceso de licitación establecido en la página 91 del PCAP.
TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L.	Por no superar el umbral mínimo para continuar en el proceso de licitación establecido en la página 91 del PCAP.

El resto de las empresas continúan en el proceso de licitación, al superar el umbral mínimo de puntuación de 20 puntos exigido en los pliegos, para los criterios sujetos a juicio de valor.

Sevilla a fecha de la firma

David Pelayo Cruz

Jefe Unidad de Mantenimiento de SSII

Puede verificar la integridad de este documento 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	DAVID PELAYO CRUZ	14/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVYBSR48GBHE36ZYTPQ9RE3F5	PÁG. 47/47	