

Informe técnico sobre los criterios valorables mediante juicio de valor

**BAM B “C. B. PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LOS CENTROS DE
COMPETENCIA DE CONSEJERÍA DE CULTURA Y DEPORTE,
CONSEJERÍA DE TURISMO Y ANDALUCÍA EXTERIOR Y
CONSEJERÍA DE JUSTICIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y
FUNCIÓN PÚBLICA”**

BAM CONTR 2025 612402

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 1/134	



Índice

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	4
2.1.	Cuestión 1: Plan de transición y consolidación de la prestación inicial del servicio	14
2.1.1.	Criterio: [D] Detalle de la Información.....	14
2.1.2.	Criterio: [C] Claridad Expositiva.....	14
2.1.3.	Criterio: [A] Adecuación a Solución	15
2.2.	Cuestión 2: Plan de evolución hacia un modelo de prestación basado en servicios.....	16
2.2.1.	Criterio: [D] Detalle de la Información.....	16
2.2.2.	Criterio: [C] Claridad Expositiva.....	17
2.2.3.	Criterio: [A] Adecuación a Solución	17
2.3.	CUESTIÓN 3. Plan de implementación de la facturación del Servicio de Operación.....	18
2.3.1.	Criterio: [D] Detalle de la Información.....	18
2.3.2.	Criterio: [C] Claridad Expositiva.....	18
2.3.3.	Criterio: [A] Adecuación a Solución	19
2.4.	CUESTIÓN 4. Plan de centralización de la monitorización y vigilancia en Centreon de Sandetel .	19
2.4.1.	Criterio: [D] Detalle de la Información.....	19
2.4.2.	Criterio: [C] Claridad Expositiva.....	20
2.4.3.	Criterio: [A] Adecuación a Solución	20
2.5.	CUESTIÓN 5. Plan de Actualización de Plataformas de Virtualización en CC TIC	21
2.5.1.	Criterio: [D] Detalle de la Información.....	21
2.5.1.1.	Criterio: [C] Claridad Expositiva	22
2.5.1.2.	Criterio: [A] Adecuación a Solución.....	22
3.	VALORACIONES	23
3.1.	Comprobaciones previas.....	23
3.2.	Tabla de puntuación ordenada alfabéticamente por nombre de la persona licitadora	24
3.3.	Personas licitadoras que superan el umbral	26
ANEXO I.	DETALLE DE LAS VALORACIONES POR PERSONA LICITADORA.....	27
ANEXO I. 1.	ACCENTURE SLU - SOLTEL IT SOLUTIONS SL UTE LEY 18/1982.....	27
ANEXO I. 2.	AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES SA.....	43
ANEXO I. 3.	FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS SA.....	59
ANEXO I. 4.	INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN S.L.U.	77
ANEXO I. 5.	NTT DATA SPAIN INFRASTRUCTURES ENGINEERING SLU NTT DATA SPAIN SLU UNION TEMPORAL 90	
ANEXO I. 6.	T-SYSTEMS ITC IBERIA, SAU	106

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 2/134	



ANEXO I. 7. UTE SOLUTIAINNOVAVORD TECHNOLOGIES SL SEIDOR SOLUTIONS, SL 119

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 3/134	



1. INTRODUCCIÓN

El presente Informe está referido al expediente BAM CONTR 2025 612402, “**C. B. PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LOS CENTROS DE COMPETENCIA DE CONSEJERÍA DE CULTURA Y DEPORTE, CONSEJERÍA DE TURISMO Y ANDALUCÍA EXTERIOR Y CONSEJERÍA DE JUSTICIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y FUNCIÓN PÚBLICA**”, y contiene las valoraciones de los criterios valorables mediante juicio de valor de las 7 personas licitadoras que han enviado su propuesta, en respuesta a la carta de invitación previamente enviada.

El informe ha sido elaborado por: Jesús Romero Muñoz, Francisco Javier Ruiz Cortés y Francisco Javier Caro Bellerín, siendo todos empleados públicos adscritos a la Dirección General de Estrategia Digital de la Agencia Digital de Andalucía perteneciente a la Consejería de Industria, Energía y Minas.

2. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Las valoraciones se han realizado siguiendo las directrices establecidas al efecto en la sección “12.1 Aspectos valorables mediante la aplicación de juicios de valor (49 puntos)” de la Carta de Invitación.

Será objeto de valoración la propuesta técnica presentada por cada persona licitadora como respuesta al caso práctico planteado y con la estructura indicada en el mismo.

La persona licitadora incluirá en su propuesta técnica, las respuestas a una serie de cuestiones relacionadas con la prestación del servicio en un determinado caso práctico, relacionado con la situación actual de los CC TIC, el Modelo Objetivo Unificado (MOU), la Hoja de Ruta de Transformación y el Objeto del contrato.

Definición del escenario práctico:

Tras la adjudicación del acuerdo marco, la ADA necesita ofrecer un servicio consolidado de explotación de sistemas e infraestructuras a los CC TIC asociados al Alcance de los servicios a prestar, para ello se licita el contrato basado que se especifica en el presente documento, con las siguientes especificaciones:

- Existe una iniciativa de homogeneización y estandarización de las metodologías de trabajo y herramientas de gestión del servicio entre los diferentes centros de competencias, descrita en el presente pliego.
- Las actividades de transformación hacia un modelo de servicio se realizarán dentro del presente contrato basado.
- La metodología objetivo para los servicios está descrita en el ANEXO II – MODELO OBJETIVO UNIFICADO (MOU)
- La infraestructura podrá estar en CPDs de las consejerías o CPDs corporativos.
- El Seguimiento y Control en la prestación de los servicios, lo realizará la Oficina de Supervisión, Control y Seguimiento, con los contratos asociados que dispongan para tal fin.
- La ADA marcará la estrategia y dirección para la evolución del servicio.
- **La persona/entidad licitadora deberá incluir en sus propuestas la estimación del esfuerzo (en HBS) de cada una de las cuestiones planteadas en este caso práctico. Dicha estimación supone un compromiso contractual siempre y cuando se mantenga el alcance en el momento de 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	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 4/134	



ejecución. Se podrá aplicar una tolerancia máxima del 20%, que deberá estar motivada adecuadamente y deberá contar con la aprobación del Responsable del Contrato.

La empresa licitadora debe prestar el servicio de explotación de sistemas de información e infraestructuras a los organismos del objeto del presente contrato, e informar de su desempeño a los diferentes interesados en el servicio.

Se deberá plantear una propuesta para dar solución a las necesidades indicadas en las cuestiones que se describen en los siguientes apartados.

CUESTIÓN 1. Plan de transición y consolidación de la prestación inicial del servicio

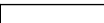
La empresa adjudicataria deberá presentar un Plan de Transición y Consolidación que garantice el inicio estructurado, eficiente y sin interrupciones, de la prestación del servicio de explotación de sistemas e infraestructuras. Dicho plan deberá contemplar las actividades necesarias para asegurar la continuidad operativa, la integración de los distintos CC TIC y la adaptación a las metodologías y herramientas de gestión establecidas en el presente pliego. El plan deberá incluir, al menos, los siguientes aspectos:

- **Estrategia de transición:** Definición de subfases, hitos y cronograma detallado para la puesta en marcha del servicio, minimizando el impacto en la operativa de los organismos implicados.
- **Adaptación a metodologías y estándares:** Plan inicial de actuaciones para la implementación progresiva de ITILv3 con mejoras en ITIL 4 para la gestión del servicio, así como el uso de PMP, Agile y DevSecOps en la gestión de proyectos.
- **Plan de integración y homogeneización:** Medidas para estandarizar herramientas y procesos entre los diferentes CC TIC, garantizando la interoperabilidad y eficiencia del servicio.
- **Gestión del riesgo y continuidad:** Identificación de riesgos asociados a la transición y establecimiento de planes de contingencia para mitigar posibles incidencias.
- **Mecanismos de seguimiento y control:** Definición de indicadores de desempeño (KPIs) y métricas que permitan evaluar la correcta implantación del servicio y su alineación con los objetivos estratégicos. Organización del servicio para garantizar la correcta supervisión del proceso por parte de la Oficina de Supervisión, Control y Seguimiento.

El Contratista deberá garantizar que la transición se realice de manera estructurada, sin interrupciones en el servicio, coordinada con la devolución del servicio anterior y asegurando una consolidación eficiente del modelo operativo.

CUESTIÓN 2. Plan de evolución hacia un modelo de prestación basado en servicios

Una vez completada la transición inicial y asegurada la continuidad operativa (descrita en la Cuestión 1), la empresa adjudicataria deberá presentar un **Plan de Evolución detallado para transformar la prestación consolidada del servicio hacia el Modelo Objetivo Unificado definido por la ADA que se explicita en el ANEXO II – MODELO OBJETIVO UNIFICADO (MOU)**. Este plan debe describir cómo se pasará de la situación inicial a un modelo maduro, eficiente y orientado al valor, basado en la gestión por servicios. El objetivo es

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2jmAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 5/134	



asegurar que la prestación del servicio no solo sea operativa, sino que evolucione continuamente para alinearse con la estrategia de la ADA y aportar valor medible a los organismos y centros de competencias TIC.

Dicho plan deberá incluir, al menos, los siguientes aspectos:

- **Implementación de la hoja de ruta hacia el MOU:** Definición de fases, hitos clave y cronograma para la implementación progresiva de todos los componentes, procesos y capacidades descritos en el Modelo Objetivo Unificado (MOU). Debe especificar cómo se abordará la adopción completa del modelo partiendo del estado *post-transición*.
- **Implantación del Catálogo de Servicios:** Estrategia para la implantación y mantenimiento continuo de un Catálogo de Servicios unificado, basado en el MOU. Debe incluir cómo se prestarán estos los servicios, con refinamientos progresivos, hasta alcanzar la definición, características y valor aportado indicado en el MOU.
- **Plan de implementación y gestión de acuerdos de nivel de servicio (ANS):** Propuesta para la puesta en marcha, seguimiento y gestión continua de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) del contrato basado. El plan debe especificar:
 - La metodología y herramientas para monitorizar y medir el cumplimiento de los ANS.
 - El proceso para el cálculo periódico y la generación de informes de cumplimiento de ANS.
 - El sistema de *reporting* sobre el desempeño de los ANS dirigido a la ADA, la Oficina de Supervisión, Control y Seguimiento y los organismos usuarios correspondientes.
 - El procedimiento para la revisión periódica y la propuesta de ajustes o mejoras en los ANS, en colaboración con la ADA.
- **Evolución de herramientas y automatización:** Descripción de cómo evolucionarán las herramientas para dar soporte efectivo al MOU y al modelo basado en servicios. Incluir planes para la integración de herramientas, la automatización de tareas repetitivas y la mejora de la evaluación y representación en cuadros de mando del rendimiento del servicio.
- **Gestión de la capacidad, rendimiento y disponibilidad orientada al servicio:** Estrategia proactiva para gestionar la capacidad, el rendimiento y la disponibilidad no solo de la infraestructura, sino del servicio de extremo a extremo, asegurando el cumplimiento de los ANS propuestos y anticipándose a las necesidades futuras.
- **Marco de mejora continua del servicio (CSI):** Establecimiento de un marco formal para la mejora continua, alineado con *ITIL*. Debe describir cómo se recopilará el *feedback* de los diferentes interesados, cómo se analizarán los *KPIs* y métricas de servicio, cómo se identificarán oportunidades de mejora y cómo se gestionarán las iniciativas para aportar valor incremental.
- **Gestión del cambio organizacional:** Plan para gestionar el impacto del cambio en las personas y la cultura organizacional (tanto del equipo del adjudicatario como potencialmente en los organismos usuarios) derivado de la adopción del MOU y el modelo basado en servicios. Incluir estrategias de comunicación, formación y soporte para facilitar la adaptación
- **Medición del valor y reporting avanzado:** Definición de métricas e indicadores (más allá de los *KPIs* operativos iniciales) que demuestren el valor aportado por el servicio a los organismos y a la ADA.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 6/134	



Diseño de cuadros de mando e informes dirigidos a los diferentes interesados (incluyendo ADA para estrategia y la Oficina de Supervisión, Control y Seguimiento para supervisión) que reflejen esta perspectiva de valor y el progreso en la adopción del MOU.

Se valorará recursos adicionales para la consecución de la hoja de ruta, sin coste para la ADA. Asimismo se valorará las mejoras que la persona/entidad licitadora proponga respecto a los parámetros establecidos en el apartado 9.1 Horarios de servicio.

La persona/entidad licitadora deberá argumentar cómo este plan de evolución asegurará una transformación progresiva y controlada hacia el MOU, garantizando no solo la eficiencia operativa sino también la entrega de valor medible y la alineación continua con las directrices estratégicas de la ADA.

CUESTIÓN 3. Plan de implementación de la facturación del Servicio de Operación

La persona/entidad licitadora deberá presentar un Plan detallado para la implementación de un modelo de facturación paramétrica para la fase de Operación del Servicio. Este modelo deberá estar basado en el inventario real de servicios gestionados (“planta de servicios gestionados”) y ser proporcional a una unidad de medida denominada Unidad Base del Servicio de Operación (*UBSO*). El objetivo es establecer un sistema de facturación transparente, escalable y equitativo que refleje el alcance, la naturaleza y la complejidad de los servicios de operación prestados, cubriendo tanto las actividades proactivas como reactivas enmarcadas en la fase de Operación del servicio según *ITIL* y organizados por plataformas (de sistemas y de negocio).

El modelo de facturación propuesto deberá permitir calcular el importe mensual del servicio basándose en parámetros objetivos y medibles. El plan deberá incluir, al menos, los siguientes aspectos:

- **Definición Detallada de la Unidad Base del Servicio de Operación (UBSO):** Explicación clara y precisa de qué constituye una *UBSO*. Se debe justificar la unidad elegida (ej. por elemento gestionado, por tipo de tecnología, una unidad abstracta ponderada) y cómo se cuantifica de forma objetiva.
- **Catálogo de Elementos Gestionados y Mapeo a UBSO:** Descripción de cómo se categorizará la “planta de servicios gestionados” (inventario de *CIs*¹: servidores, BBDD, aplicaciones, equipos de red, etc.) y cómo cada tipo de elemento o servicio contribuirá al cálculo total de *UBSOs*. Se debe especificar la fuente de información para este inventario (ej. *CMDB*).
- **Modelo Paramétrico para el Cálculo de UBSO:** Presentación de la fórmula o modelo detallado para calcular el número total de *UBSOs* mensuales. Este modelo debe incorporar y ponderar, como mínimo, los siguientes factores:
 - Atender las incidencias (de cualquier tipo), problemas y peticiones.
 - Tipología y Tecnología: Diferenciación según el tipo de servicio tecnológico (ej. servidor físico/virtual, *BBDD* relacional/*NoSQL*, aplicación web/escritorio, *switch core*/acceso).
 - Número de Elementos: Consideración del volumen de cada tipo de elemento gestionado.
 - Complejidad: Incorporación de factores de complejidad intrínseca de los elementos o servicios (ej. sistemas en clúster, alta disponibilidad, criticidad del servicio soportado). Se deben proponer criterios objetivos para medir esta complejidad.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 7/134	



- Horario de Servicio: Ponderación según los requerimientos de horario de cobertura del servicio (ej. 8x5, 12x5, 24x7) definidos en los ANS.
- Sinergias: Explicación de cómo el modelo tiene en cuenta las eficiencias o sinergias obtenidas por la gestión de volúmenes elevados de elementos similares.
- Actividades de Actualización: Consideración del esfuerzo asociado a las actualizaciones periódicas, parcheados y mantenimiento evolutivo menor contemplado en la operación.
- **Cobertura de Actividades ITIL de Operación:** Justificación de cómo el coste asociado a la *UBSO* cubre el esfuerzo requerido para la ejecución de las actividades estándar de la fase de Operación del Servicio según *ITIL*, incluyendo tanto las tareas proactivas (monitorización, gestión de eventos, mantenimiento preventivo, gestión de la capacidad básica, aplicación de parches/actualizaciones) como las reactivas (gestión de incidencias, gestión de problemas dentro de los ANS acordados).
- **Precio Unitario por UBSO y Estructura de Costes:** Definición del precio propuesto para cada *UBSO*. Especificar si existen diferentes precios por tramos de volumen (*tiers*) o si es un precio único. Desglose de la estructura de costes que conforma el precio de la *UBSO*.
- **Proceso de Facturación, Medición y Reporting:** Descripción del proceso de facturación mensual:
 - Fecha de corte para la medición de la “planta” y cálculo de *UBSOs*.
 - Herramientas o mecanismos utilizados para realizar el cálculo.
 - Formato y contenido de los informes de soporte a la factura, que deben detallar de forma transparente el inventario considerado, los parámetros aplicados, el cálculo de *UBSOs* por categoría/elemento y el importe total.
- **Mecanismo de Gobernanza, Ajuste y Revisión:** Procedimiento para la gestión de cambios en la “planta de servicios gestionados” (altas, bajas, modificaciones de características que afecten a los parámetros) y cómo impactan en la facturación. Incluir un mecanismo para la revisión y validación periódica (ej. trimestral o semestral) del inventario base y de la aplicabilidad del modelo paramétrico junto con la ADA/Oficina de Supervisión, Control y Seguimiento.

El Adjudicatario deberá proponer un modelo de facturación robusto, auditable y flexible, que se adapte a la evolución de los servicios gestionados y proporcione a la ADA una correlación clara entre el servicio recibido y el coste asociado, basado en las *UBSOs* calculadas según los parámetros definidos.

CUESTIÓN 4. Plan de centralización de la monitorización y vigilancia en Centreon de SANDETEL

La persona/entidad licitadora deberá presentar un Plan detallado para la integración y centralización de la monitorización y vigilancia de todos los sistemas de información e infraestructuras objeto del presente contrato en la plataforma corporativa Centreon, gestionada por SANDETEL. El objetivo es proporcionar una visibilidad unificada y completa del estado y rendimiento de los activos gestionados, facilitando el seguimiento y control centralizado por parte de la Oficina de Supervisión, Control y Seguimiento y permitiendo una gestión proactiva de eventos e incidencias por parte del adjudicatario.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAEXYFD	PÁG. 8/134	



Este plan deberá contemplar las actividades necesarias para asegurar una transición fluida desde los posibles sistemas de monitorización existentes (o la ausencia de ellos) hacia el uso efectivo y estandarizado de la plataforma *Centreon* de SANDETEL.

El plan deberá incluir, al menos, los siguientes aspectos:

- **Estrategia de Integración y Despliegue:** Descripción del enfoque general para integrar los diversos activos (servidores, sistemas operativos, bases de datos, aplicaciones, equipamiento de red, etc.) ubicados en los diferentes *CPDs* (de consejerías y corporativos) con la instancia central de *Centreon*. Incluir la metodología para el descubrimiento e inventariado de los elementos a monitorizar.
- **Plan de Configuración y Estandarización en Centreon:** Detalle de cómo se definirán y configurarán los elementos dentro de *Centreon*, incluyendo:
 - Definición de tipos de *hosts* y servicios a monitorizar.
 - Establecimiento tipos de umbrales de alerta (*Warning, Critical*) adecuados para cada métrica.
 - Configuración de dependencias entre servicios y sistemas para análisis de causa raíz.
 - Propuesta de plantillas de monitorización estandarizadas por tipo de activo para asegurar la coherencia.
 - Definición de Indicadores de Negocio/Servicio: Propuesta metodológica para identificar, definir e implementar Indicadores Clave de Negocio (*KPIs* de Negocio) o de Servicio que sean relevantes para la ADA y los CC TIC. Especificar cómo se podrían implementar o representar técnicamente estos indicadores en *Centreon* (ej., mediante *scripts* personalizados, monitorización sintética, consultas a *APIs*, correlación de métricas técnicas) para visualizar el rendimiento y disponibilidad de los procesos o servicios críticos para el negocio, más allá de las métricas puramente técnicas de la infraestructura.
 - Definición de cuadros de mando (*dashboards*) relevantes para la operación del Contratista y la supervisión de la Oficina de Supervisión, Control y Seguimiento (en coordinación con esta última).
- **Metodología de Implantación Técnica:** Descripción de los procedimientos técnicos para habilitar la monitorización:
 - Instalación y configuración de agentes *Centreon* (o equivalentes compatibles) en los servidores.
 - Configuración de otros métodos de recolección de datos (*SNMP, WMI, JMX, API checks*, sondas personalizadas, etc.) según el tipo de activo.
 - Gestión de la conectividad de red y requerimientos de *firewall* para asegurar la comunicación segura entre los activos monitorizados y la plataforma *Centreon* de SANDETEL.
- **Seguridad en la Monitorización:** Medidas para garantizar la seguridad en el proceso de monitorización, incluyendo la comunicación segura de datos hacia *Centreon* y la gestión segura de credenciales o mecanismos de autenticación necesarios para las sondas.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WKNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 9/134	



- **Proceso de Validación y Puesta en Marcha:** Plan para verificar la correcta configuración y funcionamiento de la monitorización en *Centreon* antes de darla por operativa. Incluir pruebas de generación de alertas, precisión de los datos recolectados y validación de umbrales.
- **Modelo de Colaboración y Gobernanza para la supervisión:** Definición clara del modelo de trabajo y los procesos de comunicación con la Oficina de Supervisión, Control y Seguimiento para la gestión de la monitorización en *Centreon*. Esto debe incluir:
 - Procedimiento para solicitar altas, bajas o modificaciones de elementos monitorizados o sus configuraciones en *Centreon*.
 - Canales de comunicación para la resolución de incidencias relacionadas con la propia monitorización o la integración con *Centreon*.
 - Alineación con las políticas y estándares de monitorización definidos por la Oficina de Supervisión, Control y Seguimiento.
- **Mantenimiento y Gestión del Ciclo de Vida:** Plan para el mantenimiento continuo de la configuración de monitorización, incluyendo la actualización de agentes, la revisión periódica de umbrales y la adaptación a los cambios en la infraestructura o los servicios.

La persona/entidad licitadora deberá argumentar cómo, al finalizar la implantación de este plan, toda la infraestructura y sistemas bajo su gestión estén correctamente monitorizados a través de la plataforma *Centreon* de SANDETEL, proporcionando información fiable y en tiempo real que permita una operación eficiente y una supervisión efectiva.

CUESTIÓN 5. Plan de Actualización de Plataformas de Virtualización en CC TIC

Introducción

Actualmente, los CC TIC de Cultura y Deporte, de Justicia (SGT) y de Turismo y Andalucía Exterior tienen su propia infraestructura TIC para prestar sus servicios de negocio en el CPD Corporativo de ZOCO.

Cada CC TIC tiene un servicio tecnológico de plataforma de virtualización basado en *VMWare vSphere* cuya información más relevante es:

CC TIC de Cultura y Deporte

La Plataforma VMWare vSphere es versión 6.7 con el siguiente equipamiento:

- ESXi: 8 Servidores FUJITSU RX-2530 M4 (2 Intel(R) Xeon(R) Gold 6154 CPU @ 3.00GHz de 18 cores y RAM 384GB)
- Almacenamiento: NETAPP 8020
- Red SAN: 2 Switches FC EMC CONNECTRIX DS-6505B
- Electrónica CORE de red: 2 HP 10508

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 10/134	



CC TIC de Turismo y Andalucía Exterior

La Plataforma VMWare vSphere es versión 7.1 con el siguiente equipamiento:

- ESXi: 4 Servidores FUJITSU RX-2530 M2 (2 CPUs x Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2683 v4 @ 2.10GHz con 16 cores y RAM 384GB)
- Almacenamiento: HITACHI HUS130
- Red SAN: 2 Switches FC EMC CONNECTRIX DS-300B
- Electrónica CORE de red: 2 HP 3800

CC TIC de Justicia (SGT)

La Plataforma VMWare vSphere es versión 7.1 con el siguiente equipamiento:

- ESXi: 8 Servidores HUAWEI 1288H V5 (16 CPUs x Intel(R) Xeon(R) Silver 4108 CPU @ 1.80GHz y RAM 512GB)
- Almacenamiento: HITACHI HUS130
- Red SAN: 2 Switches FC BROCADE 6510
- Electrónica CORE de red: 2 DELL S4048T-ON

Todas las plataformas están con una versión de VMWare vSphere con alto grado de obsolescencia que necesitan ser migradas a una versión más actual de VMWare vSphere, como mínimo vSphere8 (Licenciamiento disponible).

Se definen 3 escenarios posibles de actualización de dichas plataformas de virtualización:

1. Compatibilidad del HW actual para actualizar a vSphere8 y por tanto actualizar de versión de los ESXi actuales.
2. Suministro de nuevo HW para el CC TIC en cuestión y por tanto migración a nuevos ESXi.
3. Nuevo modelo en Nube Corporativa ADA con capacidad de cómputo, almacenamiento y backup en un escenario de consolidación de todos los ESXi en dicha nube.

Propuesta Requerida al Licitador

La persona/entidad licitadora deberá presentar un Plan de Migración para cada escenario planteado que se deberá gestionar como un proyecto. Cada plan de migración deberá de contener como mínimo las fases siguientes:

- Fase 1: Análisis de la situación actual con sus requisitos para la migración.
- Fase 2: Diseño de la solución para cada CC TIC.
- Fase 3: Implementación de la nueva plataforma de virtualización.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WKNPFM57DSAFYXFD	PÁG. 11/134	



- Fase 4: Ejecución de la migración de todas las VM (Virtual Machine) de cada CC TIC.
- Fase 5: Entrega de documentación del proyecto

Dentro del plan de migración y para cada fase de deberá describir para valorar:

Análisis de la situación actual

- Descripción detallada de la viabilidad técnica.
- Descripción de los Inconvenientes y Riesgos asociados.

Diseño de la Solución

- Descripción de la arquitectura y de los elementos implicados (Ver ANEXO IV – INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN LOS CC TIC apartado Entornos Tecnológicos de cada CC TIC).
- Descripción de requisitos de instalación, configuración, ejecución y pruebas de la solución.

Implementación de la nueva plataforma de virtualización

- Descripción del plan de instalación y puesta a punto de la nueva plataforma de virtualización.
- Se deberán especificar las principales actividades y tareas con la identificación de roles y actores involucrados. Identificación de principales hitos.

Plan de ejecución de la Migración de VMs entre plataformas

- Descripción del plan de migración.
- Se deberán especificar las principales actividades y tareas con la identificación de roles y actores involucrados. Identificación de principales hitos.
- Se deberán describir las herramientas a utilizar. Se valorará positivamente la automatización de tareas de migración para técnicos de operación.
- Se deberá contemplar Plan de Comunicación para aprobación y validación de los servicios TIC que las máquinas virtuales soportan.

Entrega de Documentación del Proyecto

- Descripción de la documentación a entregar a la finalización del proyecto.

Conforme a lo especificado en el apartado 12.1 de la Carta de Invitación “Aspectos valorables mediante la aplicación de juicios de valor (49 puntos)”, cada cuestión se valorará conforme a las siguientes reglas:

- Se valorarán tres reglas:
 - El detalle de la información [D]

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 12/134	



- La claridad expositiva [C]
- La adecuación de la solución propuesta [A]
- Con el siguiente baremo:
 - Deficiente: 0
 - Insuficiente: 0,25
 - Suficiente: 0,5
 - Bueno: 0,75
 - Destacable: 1
- Para cada cuestión se obtendrá un coeficiente de calidad, que será la media de las puntuaciones obtenidas para las tres reglas.

Cuestiones	Detalle	Claridad expositiva	Adecuación de la solución	COEFICIENTE DE CALIDAD	PUNTUACIÓN
Cuestión 1: Plan de transición y consolidación de la prestación inicial del servicio	D1	C1	A1	$cc1 = (D1 + C1 + A1) / 3$	$P1 = 4 * cc1$
Cuestión 2: Plan de evolución hacia un modelo de prestación basado en servicios	D2	C2	A2	$cc2 = (D2 + C2 + A2) / 3$	$P2 = 15 * cc2$
Cuestión 3: Plan de implementación de la facturación del Servicio de Operación	D3	C3	A3	$cc3 = (D3 + C3 + A3) / 3$	$P3 = 15 * cc3$
Cuestión 4: Plan de centralización de la monitorización y vigilancia en Centreon de Sandetel	D4	C4	A4	$cc4 = (D4 + C4 + A4) / 3$	$P4 = 5 * cc4$
Cuestión 5: Plan de mejora tecnológica	D5	C5	A5	$cc5 = (D5 + C5 + A5) / 3$	$P5 = 10 * cc5$
TOTAL JUICIO DE VALOR					P1+P2+P3+P4+P5

Con objeto de garantizar un proceso de selección transparente, equitativo e imparcial, se ha elaborado una rúbrica o lista de cotejo, que busca asegurar que todas las ofertas sean evaluadas bajo los mismos criterios y que estos criterios estén claramente definidos.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WKNPFM57DSAFYXFD	PÁG. 13/134	



Por cada cuestión y cada combinación de criterio y baremo (nivel de desempeño) la rúbrica proporciona una descripción detallada de lo que se espera, lo cual sirve de referencia para que los juicios de valor de los evaluadores sean lo más consistentes, homogéneos y justos entre las diferentes ofertas.

A continuación, se describe la rúbrica empleada:

2.1. Cuestión 1: Plan de transición y consolidación de la prestación inicial del servicio

2.1.1. Criterio: [D] Detalle de la Información

Baremo	Descripción de la rúbrica
Deficiente	La propuesta no aporta información suficiente ni coherente sobre la estrategia de transición o continuidad. Se omiten referencias técnicas, hitos y medidas de control, resultando incompleta y poco útil para la evaluación.
Insuficiente	Incluye algunos elementos de transición, pero sin desarrollo ni justificación técnica. Faltan datos relevantes sobre riesgos, responsables o mecanismos de seguimiento.
Suficiente	Aporta información básica sobre fases, hitos y responsables de transición. Muestra conocimiento general de riesgos y continuidad, aunque sin profundidad analítica.
Bueno	La propuesta presenta una planificación detallada y estructurada de la transición. Incluye hitos, responsables, análisis de riesgos y medidas de mitigación adecuadas.
Destacable	El plan detalla exhaustivamente la estrategia de transición y consolidación, con enfoque proactivo. Incluye análisis de dependencias, continuidad, métricas de control y aportaciones innovadoras.

2.1.2. Criterio: [C] Claridad Expositiva

Baremo	Descripción de la rúbrica
Deficiente	El texto es confuso y desorganizado, con escasa estructuración del contenido. La redacción impide identificar el enfoque o la secuencia de actividades propuestas.
Insuficiente	La propuesta es comprensible, pero la estructura y organización podrían ser más claras para facilitar la lectura y comprensión.
Suficiente	El texto es comprensible y ordenado, aunque con limitaciones en la precisión técnica. La exposición facilita la lectura, pero no alcanza un nivel de comunicación sobresaliente.
Bueno	El documento está redactado con orden, coherencia y lenguaje técnico preciso. Facilita la comprensión global y la identificación de los elementos clave de seguimiento.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 14/134	



Destacable	La exposición es ejemplar por su precisión, estructura lógica y presentación visual clara. Permite una lectura ágil, con trazabilidad total entre fases, riesgos y resultados esperados.
-------------------	--

2.1.3. Criterio: [A] Adecuación a Solución

Baremo	Descripción de la rúbrica
Deficiente	No existe correspondencia entre la propuesta y las necesidades reales del servicio. No se aprecia un conocimiento expreso de ITIL y ausencia de medidas de mitigación o integración.
Insuficiente	Aborda de forma superficial la integración con ITIL o la coordinación con el servicio actual. Las medidas propuestas no garantizan la continuidad ni la transformación efectiva.
Suficiente	La propuesta se ajusta a los objetivos mínimos de transición e integración ITIL. Las acciones descritas son viables, aunque con margen de mejora en coordinación y control.
Bueno	Existe una clara alineación con ITILv3/4 y una integración efectiva con el servicio actual. La solución propuesta es sólida y coherente con los objetivos de transformación del contrato.
Destacable	La propuesta demuestra un dominio avanzado del marco ITIL y una visión integral del servicio. Ofrece soluciones innovadoras, coherentes y orientadas a la mejora continua del modelo operativo.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 15/134	



2.2. Cuestión 2: Plan de evolución hacia un modelo de prestación basado en servicios

2.2.1. Criterio: [D] Detalle de la Información

Baremo	Descripción de la rúbrica
Deficiente	No se aporta información concreta sobre la hoja de ruta ni sobre la evolución hacia el modelo basado en servicios. Se omiten referencias al catálogo, ANS o planes de automatización, resultando incompleto y desestructurado.
Insuficiente	Incluye algunos elementos generales sobre la evolución del servicio, pero sin desarrollo operativo. No define de forma clara los ANS, el catálogo ni las herramientas a implantar.
Suficiente	Describe de manera general la hoja de ruta, los ANS y el catálogo de servicios. Aporta planes básicos de automatización y gestión del rendimiento, aunque sin indicadores medibles.
Bueno	Presenta una adaptación a la hoja de ruta bien estructurada con fases, hitos y responsabilidades definidas. Incluye desarrollo de ANS, catálogo, automatización y planes de herramientas concretos.
Destacable	La propuesta detalla de forma exhaustiva la hoja de ruta, la definición del catálogo y la implantación de ANS. Integra planes avanzados de automatización, gestión de capacidad y herramientas de medición del rendimiento.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 16/134	



2.2.2. Criterio: [C] Claridad Expositiva

Baremo	Descripción de la rúbrica
Deficiente	El documento no presenta un adecuado orden y tiene falta de coherencia entre las secciones. El lenguaje es ambiguo y no permite entender las fases ni los resultados previstos.
Insuficiente	La estructura es básica y contiene reiteraciones o vacíos informativos. Se observa una redacción poco técnica que limita la comprensión del enfoque global.
Suficiente	El texto está ordenado y permite comprender la secuencia de implantación. Aunque la redacción es clara, se echa en falta mayor profundidad técnica o ejemplos prácticos.
Bueno	El documento es coherente, visualmente claro y con una narrativa técnica adecuada. La exposición facilita la comprensión de los vínculos entre procesos, servicios y objetivos.
Destacable	El documento destaca por su estructura lógica, consistencia terminológica y presentación. Cada sección se explica con precisión, trazabilidad y soporte técnico claro.

2.2.3. Criterio: [A] Adecuación a Solución

Baremo	Descripción de la rúbrica
Deficiente	No se ajusta al objetivo de transición a un modelo de servicios. Carece de alineación con buenas prácticas de gestión (ITIL) y no aborda la mejora continua ni el cambio organizacional.
Insuficiente	La propuesta menciona la gestión de servicios y mejora continua, pero sin un método o marco aplicable. No demuestra capacidad para asegurar la transformación ni la automatización progresiva.
Suficiente	La solución cumple con los objetivos mínimos del modelo de servicios. Propone mecanismos funcionales de seguimiento y control, aunque de alcance limitado.
Bueno	La propuesta demuestra alineación con marcos ITIL y metodologías de mejora continua. Las soluciones planteadas son realistas, escalables y orientadas a la eficiencia operativa.
Destacable	El plan refleja un enfoque maduro y evolutivo hacia el modelo de servicios, con sólida gobernanza y mejora continua. Aporta innovaciones en automatización, gestión del cambio y metodologías orientadas al valor 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	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WKNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 17/134	



2.3. CUESTIÓN 3. Plan de implementación de la facturación del Servicio de Operación

2.3.1. Criterio: [D] Detalle de la Información

Baremo	Descripción de la rúbrica
Deficiente	La propuesta no define mínimamente la UBSO ni su relación con los elementos gestionados. No se describen modelos de cálculo, costes o mecanismos de control verificables.
Insuficiente	Contiene una descripción parcial de la UBSO o del modelo de facturación, sin relación clara entre ambos. No se explicitan los parámetros o bases del cálculo de costes.
Suficiente	Define de forma general la UBSO, los elementos gestionados y un modelo básico de cálculo. Incluye estimaciones de costes y mecanismos simples de seguimiento y control.
Bueno	La propuesta desarrolla de forma clara la definición de la UBSO y su relación con los elementos gestionados. Presenta un modelo paramétrico coherente y un cálculo de costes bien fundamentado.
Destacable	Incluye una definición exhaustiva de la UBSO y su correspondencia con todos los elementos gestionados. Propone un modelo paramétrico avanzado, flexible y alineado con métricas de capacidad y rendimiento.

2.3.2. Criterio: [C] Claridad Expositiva

Baremo	Descripción de la rúbrica
Deficiente	El documento es confuso, sin estructura ni lenguaje técnico consistente. No permite identificar cómo se implementaría la facturación ni su correspondencia con las actividades ITIL.
Insuficiente	El texto tiene cierta organización, pero presenta omisiones y ambigüedades. Falta consistencia en la terminología y no se visualiza el flujo de facturación.
Suficiente	El contenido está estructurado y resulta comprensible. Aunque el desarrollo es limitado, se distingue la relación entre los componentes de la propuesta.
Bueno	El documento se presenta de manera ordenada, con terminología homogénea y ejemplos ilustrativos. La exposición facilita el entendimiento del proceso de facturación y control operativo.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WKNPFM57DSAFYXFD	PÁG. 18/134	



Destacable	La propuesta se distingue por su rigor técnico, estructura impecable y presentación transparente. Expone con precisión las relaciones entre actividades ITIL, costes y facturación.
-------------------	---

2.3.3. Criterio: [A] Adecuación a Solución

Baremo	Descripción de la rúbrica
Deficiente	No se ajusta a los objetivos de control y facturación del servicio. Carece de coherencia metodológica y de alineación con la gestión operativa real.
Insuficiente	La propuesta aborda la facturación sin vincularla a la gestión ITIL o a la operativa real. No demuestra cómo el modelo permitiría un control eficaz o una gestión transparente.
Suficiente	Cumple con los requisitos mínimos del modelo de facturación. Refleja una comprensión funcional de la vinculación entre operaciones y costes, con margen de mejora.
Bueno	El modelo está alineado con los procesos ITIL y refleja una metodología sólida de gestión del servicio. Las medidas de seguimiento y control son aplicables y favorecen la trazabilidad económica.
Destacable	La solución demuestra madurez y coherencia global, integrando modelos de facturación automatizados y mecanismos de mejora continua. Ofrece aportaciones innovadoras que refuerzan la gobernanza económica y la eficiencia del servicio.

2.4. CUESTIÓN 4. Plan de centralización de la monitorización y vigilancia en Centreon de Sandetel

A efectos de esta evaluación utilizamos profusamente el concepto Plataforma Cloud de Movilidad (PCM) para referirnos a la plataforma de ejecución de aplicaciones de movilidad.

2.4.1. Criterio: [D] Detalle de la Información

Baremo	Descripción de la rúbrica
Deficiente	La propuesta no define una estrategia clara de integración ni detalla cómo se centralizará la monitorización en Centreon. Faltan referencias técnicas sobre seguridad, validación, mantenimiento o ciclo de vida.
Insuficiente	Incluye menciones generales a la integración con Centreon, pero sin desarrollo metodológico ni técnico. No se identifican fases, responsables ni procedimientos de validación o control.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 19/134	



Suficiente	Describe de forma general la estrategia de integración y la metodología de despliegue. Incluye un plan básico de validación, seguridad y mantenimiento, con escaso detalle técnico.
Bueno	Aporta un plan de integración bien estructurado, con fases definidas y medidas de seguridad y validación. Describe la estandarización de sistemas en Centreon y el mantenimiento del ciclo de vida.
Destacable	El plan detalla exhaustivamente la estrategia de integración, la estandarización y el despliegue técnico en Centreon. Incluye protocolos de seguridad, validación avanzada, mantenimiento preventivo y gestión del ciclo de vida completo.

2.4.2. Criterio: [C] Claridad Expositiva

Baremo	Descripción de la rúbrica
Deficiente	El contenido es desordenado, sin coherencia ni estructura. El lenguaje técnico es impreciso y no permite entender los procedimientos de despliegue ni la operativa prevista.
Insuficiente	La redacción es comprensible en partes, pero con saltos de contenido y escasa estructura visual. No se logra una visión clara de la estrategia de estandarización o del despliegue.
Suficiente	El documento está ordenado y se comprende su planteamiento principal. No obstante, carece de profundidad en la descripción de herramientas y mecanismos de control.
Bueno	El texto está bien organizado, con lenguaje técnico adecuado y argumentación clara. Facilita la comprensión del proceso completo, desde el despliegue hasta el control continuo.
Destacable	El documento sobresale por su estructura lógica, precisión técnica y claridad visual. Presenta flujos, diagramas o esquemas que facilitan la comprensión global de la implantación.

2.4.3. Criterio: [A] Adecuación a Solución

Baremo	Descripción de la rúbrica
Deficiente	No se ajusta a los requerimientos del entorno de SANDETEL ni a un modelo centralizado real. Carece de alineación con buenas prácticas de gestión, seguridad o gobernanza tecnológica.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WKNPFM57DSAFYXFD	PÁG. 20/134	



Baremo	Descripción de la rúbrica
Insuficiente	La solución propuesta es parcial y no demuestra compatibilidad con los sistemas actuales. Presenta limitaciones en seguridad, mantenimiento y continuidad operativa.
Suficiente	La propuesta cumple los requisitos mínimos de centralización en Centreon. Permite una integración inicial, aunque con oportunidades de mejora en gobernanza y trazabilidad.
Bueno	La propuesta se ajusta al entorno de SANDETEL y cumple las buenas prácticas de monitorización. Integra correctamente la gobernanza, la colaboración y el control de calidad del servicio.
Destacable	La solución es robusta, escalable y alineada con la gobernanza corporativa de SANDETEL. Integra buenas prácticas de monitorización, automatización, colaboración y mejora continua.

2.5. CUESTIÓN 5. Plan de Actualización de Plataformas de Virtualización en CC TIC

2.5.1. Criterio: [D] Detalle de la Información

Baremo	Descripción de la rúbrica
Deficiente	La información sobre el análisis coste/beneficio y la arquitectura es prácticamente inexistente o nula. No se aportan datos relevantes ni un plan de ejecución, omitiendo elementos esenciales del alcance.
Insuficiente	Menciona el plan de ejecución y el presupuesto de forma genérica sin desglose granular. Omite datos críticos del análisis coste/beneficio o simplifica en exceso la descripción de la arquitectura objetivo.
Suficiente	Incluye todos los apartados (arquitectura, plan, presupuesto) con un nivel de detalle básico. El análisis coste/beneficio es correcto pero no exhaustivo, y el seguimiento se limita a hitos estándar.
Bueno	Desglosa detalladamente el presupuesto y el análisis coste/beneficio de la interconexión. Define con precisión la arquitectura objetivo y presenta un cronograma de ejecución realista y bien acotado.
Destacable	Análisis exhaustivo de ROI/TCO y desglose pormenorizado de la arquitectura. Incluye gestión de riesgos en el plan de ejecución y KPIs avanzados para el seguimiento y control del presupuesto.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 21/134	



2.5.1.1. Criterio: [C] Claridad Expositiva

Baremo	Descripción de la rúbrica
Deficiente	El documento carece de estructura lógica, con una redacción confusa que impide identificar la estrategia de actualización. No hay hilo conductor entre la arquitectura propuesta y el presupuesto.
Insuficiente	Utiliza una terminología ambigua o una estructura desordenada que dificulta la comprensión de los hitos del proyecto. La presentación de los mecanismos de seguimiento y control es farragosa.
Suficiente	La estructura es correcta y sigue el índice solicitado, permitiendo una lectura fluida. Describe la arquitectura y el plan de ejecución de manera comprensible, aunque sin gran apoyo visual o esquemático.
Bueno	Exposición profesional y técnica, apoyada en diagramas de arquitectura claros y cronogramas detallados. Facilita la revisión rápida de cómo se integrará el seguimiento y control del proyecto.
Destacable	Impecable capacidad de síntesis ejecutiva combinada con profundidad técnica. El uso de esquemas visuales para la arquitectura y la interconexión hace la propuesta auto explicativa y muy persuasiva.

2.5.1.2. Criterio: [A] Adecuación a Solución

Baremo	Descripción de la rúbrica
Deficiente	La propuesta no responde al objeto del contrato ni a las necesidades de los CC TIC. No ofrece una solución técnica viable para la transformación del modelo de explotación.
Insuficiente	Plantea una solución estándar que no se adapta a la realidad de la infraestructura de la ADA. La interconexión propuesta no justifica técnicamente la mejora en el modelo de prestación de servicios.
Suficiente	La solución es funcional y cumple los requisitos mínimos del acuerdo marco para la virtualización. Es una propuesta conservadora que asegura el servicio pero no optimiza la transformación.
Bueno	La propuesta se alinea bien con la estrategia de la ADA, ofreciendo una arquitectura robusta. Demuestra entendimiento del modelo de transformación y propone mejoras tangibles en la explotación.
Destacable	Ofrece una solución innovadora que maximiza la eficiencia del acuerdo marco. La estrategia de actualización garantiza una transición transparente y optimiza significativamente los recursos de los CC TIC.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 22/134	



3. VALORACIONES

3.1. Comprobaciones previas

Las personas licitadoras que se muestran a continuación **han presentado propuesta técnica en el sobre 1** en formato electrónico conforme al Esquema Nacional de Interoperabilidad, que responde a la estructura de contenido solicitada abordando las cinco cuestiones requeridas para el caso práctico:

- ACCENTURE SLU - SOLTEL IT SOLUTIONS SL UTE LEY 18/1982
- INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN S.L.U.
- AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES SA
- FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS SA
- NTT DATA SPAIN INFRASTRUCTURES ENGINEERING SLU NTT DATA SPAIN SLU UNION TEMPORAL
- T-SYSTEMS ITC IBERIA, SAU
- UTE SOLUTIAINNOVAWORD TECHNOLOGIES SL SEIDOR SOLUTIONS, SL

Las personas licitadoras que se muestran a continuación han sido invitadas y **no han presentado propuesta técnica en el sobre 1:**

- HEWLETT- PACKARD SERVICIOS ESPAÑA SL

A continuación, se presentan los resultados obtenidos por las personas licitadoras conforme a los criterios descritos.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 23/134	



3.2. Tabla de puntuación ordenada alfabéticamente por nombre de la persona licitadora

Licitador	TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5
ACCENTURE SLU - SOLTEL IT SOLUTIONS SL UTE LEY 18/1982	30,08	3,00	8,75	10,00	2,50	5,83
AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES SA	34,41	2,33	8,75	11,25	4,58	7,50
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS SA	44,92	3,67	13,75	13,75	3,75	10,00
INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN S.L.U.	30,24	2,33	7,50	11,25	3,33	5,83
NTT DATA SPAIN INFRASTRUCTURES ENGINEERING SLU NTT DATA SPAIN SLU UNION TEMPORAL	30,66	2,33	7,50	10,00	3,33	7,50
T-SYSTEMS ITC IBERIA, SAU	34,67	3,00	7,50	10,00	4,17	10,00
UTE SOLUTIAINNOVAVORD TECHNOLOGIES SL SEIDOR SOLUTIONS, SL	34,33	2,67	8,75	11,25	3,33	8,33

Tabla 1. Puntuación total desglosada por cuestiones. Ordenada alfabéticamente por el nombre de la persona licitadora

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 24/134	

Licitador	Total	P1	P2	P3	P4	P5	Pesos																								
							4					15					15					5					10				
							Cuestiones					1					2					3					4				
ACCENTURE SLU - SOLTEL IT SOLUTIONS SL UTE LEY 18/1982	30,08	3,00	8,75	10,00	2,50	5,83	0,75	0,75	0,75	0,75	0,58	0,75	0,50	0,50	0,67	0,75	0,75	0,50	0,50	0,50	0,58	0,75	0,50	0,50							
INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN S.L.U.	30,24	2,33	7,50	11,25	3,33	5,83	0,58	0,50	0,75	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,50	0,58	0,50	0,75	0,50	0,50						
AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES SA	34,41	2,33	8,75	11,25	4,58	7,50	0,58	0,50	0,75	0,50	0,58	0,50	0,75	0,50	0,75	0,75	0,75	0,75	0,92	1,00	1,00	0,75	0,75	0,75	0,75						
FUITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS SA	44,92	3,67	13,75	13,75	3,75	10,00	0,92	1,00	0,75	1,00	0,92	1,00	0,75	1,00	0,92	0,75	1,00	1,00	0,75	0,75	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00						
NTT DATA SPAIN INFRASTRUCTURES ENGINEERING SLU NTT DATA SPAIN	30,66	2,33	7,50	10,00	3,33	7,50	0,58	0,75	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,67	0,75	0,50	0,67	0,50	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75							
T-SYSTEMS ITC IBERIA, SAU	34,67	3,00	7,50	10,00	4,17	10,00	0,75	0,75	0,75	0,75	0,50	0,50	0,50	0,50	0,67	0,75	0,50	0,75	0,83	0,75	1,00	1,00	1,00	1,00							
UTE SOLUTIONINNOVATION WORD TECHNOLOGIES SL SEIDOR SOLUTIONS, SL	34,33	2,67	8,75	11,25	3,33	8,33	0,67	0,75	0,50	0,75	0,58	0,75	0,50	0,50	0,75	0,75	0,75	0,75	0,67	0,75	0,75	0,50	0,83	1,00							

Tabla 2. Puntuaciones por cuestiones y criterios, calculando los coeficientes de calidad de cada cuestión

3.3. Personas licitadoras que superan el umbral

Conforme a lo establecido en el apartado “12.1 Aspectos valorables mediante la aplicación de juicios de valor (49 puntos)” de la Carta de Invitación, será necesario superar un mínimo de **24,5 sobre 49 (50%)** en esta fase para pasar a valorar los criterios valorables mediante la aplicación de fórmulas.

Del total de 7 personas licitadoras que han presentado propuesta técnica, **todas superan el umbral mínimo**.

Empresa	TOTAL
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS SA	44,92
T-SYSTEMS ITC IBERIA, SAU	34,67
AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES SA	34,41
UTE SOLUTIAINNOVAVORD TECHNOLOGIES SL SEIDOR SOLUTIONS, SL	34,33
NTT DATA SPAIN INFRASTRUCTURES ENGINEERING SLU NTT DATA SPAIN SLU UNION TEMPORAL	30,66
INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN S.L.U.	30,24
ACCENTURE SLU - SOLTEL IT SOLUTIONS SL UTE LEY 18/1982	30,08

Tabla 3. Personas licitadoras que superan el umbral ordenadas por puntuación.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 26/134	



ANEXO I. DETALLE DE LAS VALORACIONES POR PERSONA LICITADORA

En esta sección se detalla la valoración sobre la puntuación obtenida por cada persona licitadora para cada cuestión y criterio, la rúbrica en formato *cursiva*, la justificación específica que aporta información adicional a la definida en la propia rúbrica.

ANEXO I. 1. ACCENTURE SLU - SOLTEL IT SOLUTIONS SL UTE LEY 18/1982

CUESTIÓN 1. Plan de transición y consolidación de la prestación inicial del servicio

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica: *La propuesta presenta una planificación detallada y estructurada de la transición. Incluye hitos, responsables, análisis de riesgos y medidas de mitigación adecuadas.*

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La propuesta detalla una planificación estructurada en cuatro semanas, identificando actividades clave como "Arranque", "Adquisición de conocimiento" y "Transferencia de la operación". Se define un equipo de transición específico con roles claros como Transition Manager, Systems Analyst y Systems Administrator, detallando sus responsabilidades. Se incluye un mapa de madurez de los CC TIC y un plan de implantación metodológica que combina ITIL v3/4, PMP, Agile y DevSecOps.
- Se incluye una tabla de riesgos específicos para la fase de transición, detallando el riesgo, el impacto, la respuesta (mitigación y contingencia), el responsable y la semana de gestión. Se abordan riesgos como "Accesos tardíos", "Inventario incompleto" o "Traspaso de conocimiento insuficiente".
- Se proporciona una estimación de esfuerzo detallada por perfil y actividad, desglosada además por organismo. Se define un marco de KPIs para la transición con fórmulas, frecuencias y propietarios.
- Se establecen hitos de documentación y entregables para el cierre de la transición (H42.1).

Carencias:

- Para alcanzar la excelencia en el detalle, la propuesta carece de un desglose más granular de las tareas técnicas específicas para la integración de herramientas dispares en el "interim" antes de la llegada de la herramienta corporativa. Falta profundidad técnica sobre cómo se operará la convivencia real de datos durante esas primeras semanas, dado que la estrategia se basa en una unificación temprana que los expertos han considerado arriesgada.
- El análisis de riesgos carece de una evaluación cuantitativa o cualitativa de la probabilidad de ocurrencia para cada riesgo identificado, lo que impide priorizar adecuadamente los esfuerzos de mitigación. Falta un mayor nivel de detalle técnico en los planes de contingencia ante la indisponibilidad de las herramientas de origen durante la extracción de datos.
- El detalle de la estimación presupuestaria se limita a las horas por perfil, pero no profundiza en la asignación de recursos materiales o herramientas específicas para el seguimiento presupuestario durante la fase de transición, más allá de los roles humanos.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 27/134	



- El plan carece de un detalle específico sobre los protocolos de devolución de credenciales, activos físicos y cierre de accesos del proveedor saliente, centrándose casi exclusivamente en la entrada (toma de control).
- Faltan matrices de responsabilidad específicas para la fase de devolución del servicio anterior (quién se hace responsable de qué y cuándo).

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2jmAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 28/134	



Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

El documento está redactado con orden, coherencia y lenguaje técnico preciso. Facilita la comprensión global y la identificación de los elementos clave de seguimiento.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La oferta presenta diagramas de Gantt muy legibles y estructurados por semanas y flujos de trabajo (Gobierno, Metodología, Workshop, Transferencia). El uso de tablas para comparar la situación actual vs. objetivo MOU por organismo facilita enormemente la comprensión de la estrategia de homogeneización.
- La presentación tabular de los riesgos es limpia, directa y fácil de interpretar. La vinculación entre el riesgo y el momento temporal (Semana S1-S4) ayuda a visualizar la criticidad en el tiempo.

Carencias:

- La información financiera y de control se puede mejorar en relación a los CC TIC del alcance. La definición de los indicadores (KPIs) y Niveles de Servicio (ANS) de transición no es suficientemente clara.
- El diagrama general de la transición muestra los flujos de trabajo mejorables en relación a la comprensión de la secuencia lógica de actividades.

Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

Existe una clara alineación con ITILv3/4 y una integración efectiva con el servicio actual. La solución propuesta es sólida y coherente con los objetivos de transformación del contrato.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Se plantea una metodología alineada con el MOU, cubriendo los procesos de ITIL v3/4 y proponiendo una estructura de gobierno con la OSCS. Se identifica la necesidad de gestionar la heterogeneidad de los CC TIC.
- Las medidas de mitigación propuestas, como la "vía rápida de altas" o el "descubrimiento por lotes" para la CMDB, son coherentes con las buenas prácticas.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 29/134	



- Se asigna un rol específico con dedicación exclusiva (100%) sin coste para la ADA, lo cual es una aportación positiva. Se establecen ANS específicos para la fase de transición para asegurar la calidad del servicio durante el cambio.
- Se contempla la convivencia con el proveedor saliente y la gestión de proyectos en curso mediante una "congelación de alcance" durante la transición.

Carencias:

- Se han identificado errores significativos de planteamiento estratégico que impiden una mayor calificación:
- Hipótesis errónea de herramienta única: La estrategia se basa en la premisa de que la herramienta ITSM Global corporativa estará disponible y operativa de inmediato o que la unificación es trivial.
- Existen carencias significativas en la identificación de riesgos críticos para este contrato específico:
 - Omisión de disparidad tecnológica: No se ha incluido como riesgo la elevada disparidad tecnológica existente entre los CC TIC (diferentes pilas tecnológicas, herramientas ITSM legacy), lo cual es un factor de riesgo mayor para la estrategia de unificación propuesta.
 - Ausencia de probabilidad: La matriz de riesgos está incompleta al no indicar la probabilidad de materialización de los riesgos, lo que limita la capacidad de la ADA para evaluar la robustez del plan de contingencia.

CUESTIÓN 2. Plan de evolución hacia un modelo de prestación basado en servicios

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

Presenta una adaptación a la hoja de ruta bien estructurada con fases, hitos y responsabilidades definidas. Incluye desarrollo de ANS, catálogo, automatización y planes de herramientas concretos.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La propuesta menciona un análisis de madurez inicial para cada CC TIC.
- Define fases alineadas con el cumplimiento de hitos del contrato y propone el uso de la "facturación en la sombra" para validar la facturación antes del paso al modelo objetivo.

30

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2jmAWWCH9RR8WNKPFM57DSAEXYED	PÁG. 30/134	



- La oferta detalla la implementación de herramientas de Inteligencia Artificial Generativa (Klewer y Alexandria) para la automatización del soporte y la gestión del conocimiento. Incluye el uso de Tableau para el reporting dinámico de ANS.
- Describe un ciclo de mejora continua (CSI) estructurado en identificación, medición y ejecución de mejoras.
- El plan de gestión del cambio contempla acciones de comunicación y formación mediante guías rápidas y soporte interactivo.
- Propone cuadros de mando de valor que van más allá de la métrica técnica, orientándose a la eficiencia del servicio.

Carencias:

- Se requiere un mayor nivel de integración de la gestión de la capacidad y la disponibilidad dentro del detalle operativo de la hoja de ruta.
- Para mejorar la nota se requeriría detallar planes avanzados de medición de rendimiento de extremo a extremo que integren todas las capas de infraestructura.
- Se requeriría desarrollar con más detalle la estrategia proactiva para la gestión de la capacidad futura basada en el histórico de rendimiento.
- No se identifica en la oferta el desglose de esfuerzo en HBS para la evolución del plan.

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

El texto está ordenado y permite comprender la secuencia de implantación. Aunque la redacción es clara, se echa en falta mayor profundidad técnica o ejemplos prácticos.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- El plan utiliza una narrativa funcional para describir la transición entre el modelo de facturación actual (actividad) y el objetivo (servicios).
- La estructura de las fases de implementación del catálogo (Implantación piloto y estabilización inicial, Despliegue general del MOU - Consolidación y estandarización, Seguimiento y mejora continua) es fácil de seguir.
- La descripción teórica de cómo los datos fluyen desde la herramienta de ITSM hacia los cuadros de mando de seguimiento es comprensible y lógica.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 31/134	



- La metodología para recopilar feedback de los interesados y transformarlo en iniciativas de valor está expuesta de manera ordenada.
- El modelo de reporting para la ADA y la OSGS queda definido en cuanto a periodicidad y canales de comunicación.

Carencias:

- Mezclan de inicio OOJJ con Justicia SGT, cuando son totalmente diferentes.
- Hacen referencias a servicios que no están en este basado. Servicios de Educación, Seneca y Sipri.
- Se echan en falta esquemas visuales de los vínculos entre procesos y objetivos de cada fase del plan propuesto que aporten una narrativa técnica más fluida y profesional.
- Para mejorar la nota se deberían proporcionar ejemplos técnicos más concretos de la configuración de las herramientas de automatización propuestas.
- Para obtener mejor nota se requeriría mejorar la consistencia en la identificación de los distintos hitos de la hoja de ruta requerida en la carta de invitación.
- Se debería aportar una estructura lógica más clara y precisa en la definición y trazabilidad de la información aportada a los informes propuestos.

Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

La solución cumple con los objetivos mínimos del modelo de servicios. Propone mecanismos funcionales de seguimiento y control, aunque de alcance limitado.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Se propone una gobernanza basada en roles específicos para la gestión del catálogo y una metodología de sincronización de la CMDB con el catálogo técnico que asegura la trazabilidad.
- La utilización de herramientas de orquestación (Ansible) para la automatización de tareas repetitivas se alinea con el objetivo de eficiencia del MOU.
- El enfoque de monitorización predictiva de la disponibilidad permite anticipar incidencias antes de que afecten al nivel de servicio.
- Vinculación con el modelo de facturación en la sombra y la estimación paramétrica de esfuerzos.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 32/134	



Carencias:

- Respecto al plan de implantación de la hoja de ruta se identifican los siguientes errores significativos: Hitos con nombres incorrectos y referencias a hitos que no existen (p.e. H43.1), No se atiende adecuadamente a los preceptos del hito de sincronización "H42.3: Sincronización entre CC TIC", Propuesta de integración lenta (5 años para unificar los CC TIC dentro del alcance del contrato). Demora del hito ISO 20000 del tercer año (S6) al cuarto y quinto año (S8, S9 y S10) y falta un compromiso explícito sobre la asunción por parte del licitador del coste de esa certificación.
- Se deberían corregir las inconsistencias en la nomenclatura de hitos, plantear una convergencia más ágil hacia el modelo unificado y que el cronograma propuesto para el Plan de Evolución hacia el MOU incluyera los numerosos hitos establecidos en la hoja de ruta de la carta de invitación y no quedara restringido a un subconjunto reducido de dichos hitos.
- Con relación al plan de implementación de los ANS se identifican los siguientes errores significativos: Descripción muy básica de actividades por fase sin cronograma detallado. Uso exclusivo de ITSM Corporativo, obviando las herramientas actuales de los CC TIC indicadas en la invitación. Falta de detalle en los recursos humanos asignados y su organización. Ausencia de KPIs específicos para la fase de implantación. Enfoque teórico: definen "qué" harán, pero no "cómo".
- Para mejorar la nota se deberían aportar soluciones más innovadoras en la gestión del cambio cultural hacia el modelo basado en servicios.
- Aunque la oferta enumera algunas mejoras respecto a los horarios de servicio, su propuesta no establece específicamente mejoras para los factores horarios (Fh...) directamente computables en las fórmulas establecidas a tal efecto en el modelo de facturación del MOU.

CUESTIÓN 3. Plan de implementación de la facturación del Servicio de Operación

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

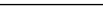
Rúbrica:

La propuesta desarrolla de forma clara la definición de la UBSO y su relación con los elementos gestionados. Presenta un modelo paramétrico coherente y un cálculo de costes bien fundamentado.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La propuesta define la Unidad Base del Servicio de Operación (UBSO) de forma unívoca, vinculándola al esfuerzo de una hora básica de servicio. Establece una taxonomía clara de elementos gestionados (servidores, bases de datos, aplicaciones, red, etc.) y especifica que la CMDB corporativa (Helix) será la fuente de verdad única para el inventario.
- Se presenta una fórmula de cálculo que integra factores de tipología, complejidad y horario (Fh).

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAEXYED	PÁG. 33/134	



- Justifica adecuadamente la cobertura de actividades ITIL tanto proactivas (mantenimiento, parcheado) como reactivas (incidencias y peticiones) dentro del valor de la UBSO.
- Describe la estructura de costes que compone el precio unitario de la UBSO, incluyendo los "drivers" de coste esenciales.
- Propone un sistema de facturación mensual basado en la fotografía real de la planta.
- La estructura de la factura es correcta, ya que identifican claramente las distintas partidas de una factura tipo una vez se alcance el H50.2.
- Establece un ciclo mensual de facturación con fechas de corte definidas.
- Menciona el uso de herramientas de reporting (Tableau/Helix) para generar informes de soporte transparentes que desglosan el cálculo por categoría y elemento.
- Incluye un marco de gobernanza con comités para la revisión trimestral del inventario.

Carencias:

- Se requeriría una definición más exhaustiva que incluya la correspondencia con elementos gestionados de carácter más abstracto (plataformas) que sean precisos para dar soporte a servicios de negocio complejos.
- Falta integrar planes avanzados de automatización que modulen el valor de la UBSO según la eficiencia ganada o métricas de rendimiento más avanzadas.
- No existe una argumentación explícita relativa al impacto de optimización en la operación (automatización, coordinación, planes de mejora de infraestructura) y su reflejo en los parámetros del modelo que determinan el coste en UBSOS.
- El modelo de costes propuestos no incluye mecanismos de actualización automatizados a medida que aumente la eficacia y se avance en el modelo de madurez en la explotación de sistemas e infraestructuras, lo que redundaría en un modelo excesivamente estático.

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

El documento se presenta de manera ordenada, con terminología homogénea y ejemplos ilustrativos. La exposición facilita el entendimiento del proceso de facturación y control operativo.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2jmAWWCH9RR8WNKPFM57DSAEXYED	PÁG. 34/134	



Valoración específica:

Aspectos positivos:

- El documento utiliza una estructura lógica que permite seguir el flujo desde la identificación del componente en el inventario hasta su conversión en unidades de facturación. Se emplea una terminología alineada con el Modelo Objetivo Unificado (MOU) de la ADA.
- La explicación de los factores de ponderación por horario (8x5, 12x5, 24x7) es clara y se apoya en una descripción coherente de cómo estos afectan al esfuerzo del equipo de trabajo.
- La propuesta separa claramente el modelo de costes del modelo de facturación, facilitando la auditoría de los mismos por parte de la ADA.
- El lenguaje utilizado es técnico pero accesible para los gestores del contrato.
- El proceso de validación conjunta con la ADA/OSCS queda bien definido, especificando los flujos de comunicación y los entregables de reporting necesarios para el visto bueno de la factura.

Carencias:

- La propuesta destacaría con un rigor técnico superior y una presentación más transparente de las relaciones cruzadas entre actividades ITIL y su impacto directo en el cálculo de la UBSO.
- Se echa en falta una mayor precisión y claridad en la explicación de la trazabilidad de los factores de complejidad intrínseca.
- No se identifica un mecanismo de cálculo de la cuota de participación de los distintos perfiles profesionales a la operación de cada tipo de elemento de infraestructura, basándose toda su propuesta en la experiencia adquirida en uno de los CC TIC objeto del contrato.
- La exposición ganaría si las actividades ITIL identificadas se acompañase de la asociación con la estructura de costes propuestos.
- El documento destaca en orden, pero podría mejorar en la precisión de las relaciones entre las actividades de cambio en la planta y su reflejo inmediato en el reporting estratégico.

Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

Cumple con los requisitos mínimos del modelo de facturación. Refleja una comprensión funcional de la vinculación entre operaciones y costes, con margen de mejora.

Valoración específica:

35

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 35/134	



Aspectos positivos:

- La solución planteada es funcional y garantiza que cada elemento del inventario sea cuantificable mensualmente.
- El mapeo propuesto permite una gestión administrativa básica pero efectiva de la facturación por volumen.
- El modelo paramétrico responde a los requisitos básicos del pliego, permitiendo una facturación proporcional al tamaño y criticidad de la planta gestionada.
- Contempla el concepto de sinergias para evitar sobrecostes en entornos masivos.
- La propuesta es realista y se adapta a la evolución previsible de los servicios.
- Permite una correlación básica entre el servicio recibido y el coste pagado mensualmente.
- El mecanismo de gobernanza propuesto es coherente con la estructura organizativa del contrato.
- Permite el ajuste ordenado de altas y bajas de servicios, asegurando que la facturación sea auditable y flexible ante cambios en la planta gestionada de los CC TIC.

Carencias:

- El modelo ganaría adecuación si presentara una metodología más sólida de seguimiento y control que favoreciera una trazabilidad económica más sostenible y dotada de mecanismos automáticos de retroalimentación sobre el coste efectivo de soporte de las distintas plataformas.
- La propuesta incurre en un solapamiento de inductores de coste ("Cost-Drivers") en lo relativo al factor de ajuste Ai (Frecuencia/mantenimiento) que se entremezcla con el factor "Valor de referencia".
- La aplicación del modelo propuesto no recoge las ventajas de despliegues usando recursos compartidos para minimizar costes.
- La aplicación del factor de sinergia solo afecta a volúmenes de elementos del mismo tipo sin tener en cuenta su implicación en una o varias plataformas.
- Para mejorar su adecuación, el modelo debería reflejar una alineación más profunda con los procesos de gestión del servicio, demostrando una mayor solidez metodológica.
- No se identifica en su exposición mecanismos objetivos para la adaptación de los parámetros del modelo, en concreto para la actualización de los parámetros Valor de referencia (Vr), Ai, Ci.
- El modelo propuesto no tiene en cuenta, específicamente, parámetros que afecten a la demanda (uso) de las distintas plataformas que compongan la base a gestionar.
- El modelo no contempla de forma diferencial en el cálculo de UBSO las actividades planificables de otras actuaciones sobrevenidas.
- La solución carece de mecanismos preventivos de control económico que favorezcan una trazabilidad más avanzada frente a cambios bruscos en el inventario.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 36/134	



- La propuesta plantea mecanismos de revisión de los parámetros con determinada frecuencia (trimestral, semestral) pero no incluye ningún mecanismo que, de forma continuada, vaya afinando los parámetros entre esos periodos, lo que puede producir una minoración de la fiabilidad de resultados tras cada una de las revisiones.
- Se echan en falta aportaciones innovadoras que refuercen la gobernanza económica y la eficiencia del proceso de revisión de la planta gestionada.
- No se identifica en la propuesta el desglose de esfuerzos necesarios para poder implantar el modelo de facturación paramétrica.

CUESTIÓN 4. Plan de centralización de la monitorización y vigilancia en Centreon de SANDETEL

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

Describe de forma general la estrategia de integración y la metodología de despliegue. Incluye un plan básico de validación, seguridad y mantenimiento, con escaso detalle técnico.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La propuesta aporta un anexo específico donde se detallan los umbrales de alerta (Warning/Critical), lo cual demuestra un nivel de detalle técnico concreto en la configuración base.
- Se detalla una arquitectura técnica basada en pollers, descendiendo al nivel de componentes necesarios para la distribución de la carga de monitorización.
- Existe un desglose correcto y detallado de los procesos de Altas, Bajas y Modificaciones (ABM) para la gobernanza del servicio.
- Se especifica una estrategia detallada por "oleadas" y el uso de conectores, aportando concreción a la metodología de implantación.
- Se aporta una lista explícita de las pruebas de validación y aceptación a realizar, bajando al detalle de las actividades de verificación.

Carencias:

- Faltan las matrices técnicas de 'activo → método/protocolo/puerto', un detalle imprescindible para la configuración de firewalls y comunicaciones segura.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 37/134	



- No se profundiza en la configuración de protocolos seguros (TLS, mTLS, SNMPv3), quedándose en una descripción de seguridad básica sin el detalle técnico de implementación requerido.
- Carece de un anexo operativo que detalle el catálogo completo de plantillas y métricas específicas por cada tecnología a monitorizar.
- No se aporta detalle técnico ni evidencias sobre cómo se realizará la integración con herramientas corporativas críticas como Helix, NAOS o la CMDB.

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

El documento está ordenado y se comprende su planteamiento principal. No obstante, carece de profundidad en la descripción de herramientas y mecanismos de control.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La documentación está bien estructurada y presentada, facilitando una primera lectura fluida de la propuesta.
- La exposición del modelo de colaboración y los procesos de gestión (ABM) se describe de forma clara y comprensible.
- La explicación de la solución basada en pollers y el autodescubrimiento se transmite con claridad suficiente para entender el enfoque.
- La presentación de las listas de pruebas y pasos de aceptación es clara y directa, sin ambigüedades en su enunciación.
- La narrativa sobre el uso de oleadas y conectores permite visualizar claramente la estrategia de transición propuesta.

Carencias:

- Existen apartados (especialmente en seguridad e implantación) que son puramente declarativos, enunciando intenciones sin explicar claramente el flujo o el procedimiento, lo que oscurece el entendimiento real del servicio.
- La ausencia de diagramas actualizados dificulta la comprensión visual de la arquitectura final y los flujos de datos.
- El uso de IA y conceptos de "observabilidad" se menciona sin justificación clara ni detalle de su aportación de valor, generando confusión ("ruido") en lugar de claridad.

38

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 38/134	



- La falta de diagramas de flujo que especifiquen roles, entradas y salidas resta claridad a cómo operará el servicio en el día a día.
- No queda claro cómo se garantiza la trazabilidad completa de los cambios, dificultando la comprensión del ciclo de vida del dato de monitorización.

Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

La propuesta cumple los requisitos mínimos de centralización en Centreon. Permite una integración inicial, aunque con oportunidades de mejora en gobernanza y trazabilidad.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La solución basada en pollers es adecuada para la infraestructura de la Junta de Andalucía (distribución en múltiples CPDs de consejerías y corporativos).
- La propuesta de autodescubrimiento y configuración no-code se adecúa a la necesidad de gestionar un alto volumen de activos de forma eficiente.
- El modelo de gobernanza propuesto se alinea correctamente con las necesidades de control de la Oficina de Supervisión.
- La solución cubre adecuadamente los requisitos funcionales básicos de monitorización de infraestructura y sistemas estándar.
- La propuesta de umbrales (Warning/Critical) se considera adecuada y alineada con las buenas prácticas para la gestión de eventos.

Carencias:

- La solución no acredita suficientemente la integración con el ecosistema de SANDETEL (Helix, NAOS, CMDB), lo que reduce su idoneidad para una gestión centralizada real.
- Al no presentar las HBS por perfil para esta cuestión específica, no se puede validar si el equipo propuesto es adecuado para la carga de trabajo que supone esta centralización.
- La adecuación es insuficiente en cuanto a la monitorización de negocio, al faltar un mapeo detallado de CMDB/KPIs que permita ir más allá de la monitorización técnica pura.
- La falta de criterios Go/No-Go y SLOs de transición hace que la solución sea arriesgada para una puesta en producción crítica, afectando su idoneidad operativa.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 39/134	



- Para un entorno público como el de la ADA, una propuesta que no detalla seguridad avanzada (cifrado, SNMPv3) resulta menos adecuada frente a los estándares de seguridad requeridos.

CUESTIÓN 5. Plan de Actualización de Plataformas de Virtualización en CC TIC

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

Desglosa detalladamente el presupuesto y el análisis coste/beneficio de la interconexión. Define con precisión la arquitectura objetivo y presenta un cronograma de ejecución realista y bien acotado.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La propuesta desciende a un nivel de detalle alto en el análisis de la situación actual, cuantificando el parque (1.471 VMs) y desglosándolo por sistema operativo y estado de soporte.
- Se detallan las herramientas nativas específicas para la ejecución técnica, como vSphere Lifecycle Manager para la gestión del ciclo de vida y auditoría de versiones.
- El análisis de la viabilidad del hardware existente (escenario 1) y el registro de riesgos asociados se presentan con un nivel de detalle técnico satisfactorio.
- Existe un buen nivel de detalle en la definición de las subfases de implementación (piloto → producción por clúster) y en los mecanismos de pre-checks automatizados.
- Se pormenorizan los roles, hitos y procedimientos para el control de cambios, aportando concreción a la gestión del proyecto.

Carencias:

- Faltan supuestos técnicos detallados sobre la capacidad de la WAN y la red de almacenamiento (FC) necesaria para soportar la carga de la migración.
- Aunque se menciona la entrega de documentación, no se detalla técnicamente cómo se realizará la extracción automatizada de datos desde la CMDB o vCenter para generar los As-Built.

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

40

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 40/134	

**Rúbrica:**

La estructura es correcta y sigue el índice solicitado, permitiendo una lectura fluida. Describe la arquitectura y el plan de ejecución de manera comprensible, aunque sin gran apoyo visual o esquemático.

Valoración específica:**Aspectos positivos:**

- La presentación de hojas de ruta (roadmaps) específicas para cada uno de los tres escenarios (E1, E2, E3) facilita enormemente la comprensión y comparación de las alternativas.
- La estructura organizativa del proyecto expone con claridad los actores involucrados y sus responsabilidades en cada hito.
- La lista de documentación a entregar (manuales, actas, formación) está bien estructurada y es fácil de identificar por fase.
- La explicación del uso de Cross vCenter vMotion y la migración en caliente se transmite de forma comprensible para los evaluadores.
- La sección de finalización y cierre del proyecto presenta un orden lógico y administrativo correcto.

Carencias:

- La falta de diagramas de Gantt o gráficos burndown dificulta la visualización temporal del proyecto y la secuencia de tareas críticas.
- No se aportan ejemplos visuales de los dashboards de seguimiento, lo que obliga a imaginar cómo se controlará el progreso de la migración.
- No existe un mapeo visual o esquema claro que relacione cada entregable propuesto con el requisito específico del pliego que cubre.
- La falta de tablas comparativas o esquemas para los requisitos de red/almacenamiento por sede hace la lectura menos ágil en esos puntos.
- Se echa en falta una representación gráfica de los flujos de movimiento de cargas de trabajo entre los entornos origen y destino.

Criterio 3: Adecuación a Solución**Valoración:** Suficiente**Puntuación:** 0,5**Rúbrica:**

La solución es funcional y cumple los requisitos mínimos del acuerdo marco para la virtualización. Es una propuesta conservadora que asegura el servicio pero no optimiza la transformación.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 41/134	



Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La inclusión de arquitecturas de stretched-cluster mejora la disponibilidad del servicio, aportando un valor técnico superior al mínimo exigido.
- El uso de Cross vCenter vMotion para migraciones en caliente es la solución más adecuada para garantizar la continuidad del servicio en los CC TIC.
- La propuesta de automatización (auditoría HCL, actualizaciones por lotes) es muy adecuada para el volumen de 1.471 VMs que maneja la ADA.
- La inclusión de un plan de validación y comunicación formal se adecúa perfectamente a la necesidad de coordinar ventanas de mantenimiento con los servicios de negocio.
- La solución aborda correctamente los tres escenarios planteados, ofreciendo flexibilidad a la administración para la toma de decisiones.

Carencias:

- Sin los indicadores de throughput ni el análisis de capacidad WAN/FC, la adecuación del cronograma propuesto es difícil de validar y conlleva riesgo de retrasos.
- La falta de la matriz de dependencias servicio-a-servicio hace que la planificación de las "olas" de migración sea arriesgada y podría provocar caídas de aplicaciones complejas.
- La falta de evidencia sobre documentación automatizada resulta poco adecuada para un proyecto de modernización que busca eficiencia operativa a largo plazo.
- Al no detallar las especificidades por CC (ej. diferencias entre hardware Huawei y Fujitsu), la solución genérica podría encontrar problemas de compatibilidad no previstos en la fase de diseño.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 42/134	



ANEXO I. 2. AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES SA

CUESTIÓN 1. Plan de transición y consolidación de la prestación inicial del servicio

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

Aporta información básica sobre fases, hitos y responsables de transición. Muestra conocimiento general de riesgos y continuidad, aunque sin profundidad analítica.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- El plan se estructura en fases básicas coherentes (Preparación, Traspaso, Operación Inicial y Cierre), con un desglose de actividades para cada una.
- Define los roles y el equipo que participará en la transición, asignando responsables a las tareas clave.
- Incluye un cronograma de 12 semanas que, aunque general, marca los hitos principales del proceso de transferencia y consolidación.
- Se presenta un Plan de Gestión de Riesgos que identifica los riesgos más relevantes asociados a la fase de transición (ej. Retraso, Discontinuidad de proveedores, Baja calidad de la información).
- Para cada riesgo identificado, se describen medidas de mitigación y contingencia asociadas.
- La gestión de la continuidad se enfoca en mantener la operación con los procesos actuales hasta el traspaso formal.
- Se presenta una tabla de Estimación Presupuestaria desglosada por Perfil, Responsabilidad, Horas y Peso HBS, lo que permite cuantificar el esfuerzo total de la transición.
- Se define un conjunto de Indicadores de Desempeño (KPIs) para el seguimiento de la transición.
- Se establece la figura de un Comité Operativo de Transición por CC TIC con periodicidad semanal.
- La propuesta de coordinación con el proveedor saliente se basa en la validación de la documentación, la transferencia de conocimiento y el solapamiento (Shadowing) de equipos.
- Se menciona la necesidad de Preparación para la Transformación aludiendo a la estandarización de herramientas y procesos como base para el futuro 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	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 43/134	



Carencias:

- Se echa en falta la diferenciación de la estrategia de transición según la situación de partida de cada CC TIC (no se diferencia la estrategia entre centros con mayor o menor nivel de madurez) y una mayor profundización en el plan de adaptación a metodologías (ITIL 4/DevSecOps), que se aborda de forma conceptual sin actividades concretas de implantación progresiva en la fase de transición.
- Se echa en falta en la matriz de riesgos clasificada por Probabilidad e Impacto un mayor detalle en los planes de contingencia (ej. Plan de rollback) en caso de fallos críticos durante el traspaso, limitándose a una descripción funcional de las mitigaciones.
- Se requiere un mayor detalle en las aportaciones relevantes y en la organización del servicio, como la definición de dashboards de seguimiento específicos.
- No existe cronograma en cuanto a semanas para la realización del plan de transición. Solo reflejan información de 4 semanas de toda la transición con 2 semanas para shadowing pasivo y 2 semanas para shadowing activo.
- Se indica que se quiere hacer un análisis para cumplir objetivos según definición del pliego, pero no se indica como se realizará (Actividades, recursos, herramientas y cronograma). No es creíble la consecución de objetivos por ser demasiado teórico.

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

El documento está redactado con orden, coherencia y lenguaje técnico preciso. Facilita la comprensión global y la identificación de los elementos clave de seguimiento.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- El documento utiliza una estructura clara de tablas para desglosar el Plan de Transición, identificando fases, actividades, entregables y plazos de forma ordenada.
- La descripción de las subfases y el Plan de Integración de Herramientas (CMDB, ITSM, Monitorización) es coherente y permite seguir el flujo de trabajo propuesto.
- La información sobre los riesgos y las medidas se presenta en formato tabla, lo que contribuye a la claridad y facilita su lectura.
- El lenguaje utilizado es técnico y preciso para describir la naturaleza de los riesgos (ej. los Servicios prestados con proveedores salientes).
- La estimación de esfuerzo se presenta en una tabla con columnas claras y concisas, facilitando la comprensión del esfuerzo económico.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPEM57DSAEXYED	PÁG. 44/134	



- El modelo de seguimiento y control se explica de forma lógica, vinculando los KPIs a los objetivos de la OSCS.
- El texto es conciso y utiliza terminología estándar para describir el proceso de coordinación con el proveedor saliente.

Carencias:

- Para una mejor valoración se requiere una mayor utilización de diagramas de flujo o esquemas visuales que ilustren la complejidad del proceso de incorporación y preparación para la homogeneización de los distintos CC TIC, que se presenta fundamentalmente a través de texto.
- Se podría haber incluido un mapa de calor o un diagrama de flujo de continuidad para visualizar la criticidad de los riesgos y los pasos de mitigación.
- Para ser "Destacable", la claridad de la estimación se vería reforzada con un desglose de las HBS por cada subfase o actividad principal de la transición, no solo por perfil, permitiendo una mayor trazabilidad del presupuesto consumido.
- Se echa en falta una representación visual o diagrama que muestre la interdependencia entre el proceso de devolución del servicio anterior y la asunción del nuevo servicio.

Criterio 3: Adecuación a Solución**Valoración:** Suficiente**Puntuación:** 0,5**Rúbrica:**

La propuesta se ajusta a los objetivos mínimos de transición e integración ITIL. Las acciones descritas son viables, aunque con margen de mejora en coordinación y control.

Valoración específica:**Aspectos positivos:**

- El plan de integración propone la estandarización de herramientas (CMDB única, ITSM única) como un objetivo principal, alineándose con la estrategia de homogeneización del pliego.
- La adaptación metodológica a ITIL 4 es mencionada como un objetivo clave para la gestión de servicios (Service Desk, Gestión de Activos y Configuración).
- La adecuación es funcional al basar la gestión del riesgo en la transferencia de conocimiento y la validación de la documentación del proveedor saliente.
- Se propone un mecanismo de Shadowing para el personal, lo que es una medida de adecuación estándar para la transferencia.
- El control se adecúa al pliego al definir distintos comités (estratégico, táctico y operativo) para el Seguimiento de la Transición como foros de gobernanza y control de hitos.

45

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAEXYFD	PÁG. 45/134	



- La adecuación se logra al establecer que la homogeneización de las herramientas y los procesos durante la transición es la base fundamental para el éxito de la transformación futura.

Carencias:

- Para alcanzar la nota "Bueno" (clara alineación con ITIL v3/4 y una integración efectiva), la propuesta necesita evidenciar soluciones más robustas y específicas para la heterogeneidad de los CC TIC, como la definición de un puente de comunicación temporal entre herramientas para garantizar la interoperabilidad durante la transición.
- Se requiere la incorporación de mecanismos proactivos o innovadores (ej. uso de herramientas de IA o automatización) para la detección temprana de riesgos y brechas de conocimiento, más allá de los mecanismos tradicionales de shadowing y validación manual.
- Se echa de menos la propuesta de herramientas de control que mejoren sustancialmente la transparencia y el seguimiento por parte de la OSGS (ej. portales web de seguimiento de hitos, herramientas de gestión de cartera de proyectos en tiempo real).
- Se echa en falta la incorporación de soluciones que garanticen que la información recopilada en la transición se estructure automáticamente en el modelo de transformación (ej. Base de Conocimiento Centralizada automatizada) para evitar reprocesos.

CUESTIÓN 2. Plan de evolución hacia un modelo de prestación basado en servicios

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

Describe de manera general la hoja de ruta, los ANS y el catálogo de servicios. Aporta planes básicos de automatización y gestión del rendimiento, aunque sin indicadores medibles.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La propuesta estructura la hoja de ruta en dos subfases claras (Estabilización y Ejecución) con duraciones específicas estimadas para cada Centro de Competencia TIC (CC TIC). Identifica hitos clave de control (H42.2, H42.3, H50.1, H50.2 y H51) alineados con la certificación ISO 20000. Describe una estrategia de implantación del Catálogo de Servicios en cuatro fases (Diagnóstico, Configuración, Implantación y Mantenimiento), proponiendo un modelo de "IT Operations Factory".

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WKNPFM57DSAFYXFD	PÁG. 46/134	



- Se define un ciclo de gestión de ANS de cinco fases (Planificación, Implantación, Monitorización, Gestión de desviaciones, Revisión). Se listan las herramientas actuales frente a las objetivo (ecosistema BMC Helix), proponiendo líneas de actuación para la consolidación. Se menciona la existencia de una Oficina Técnica de Automatización (OTA) para dar soporte transversal.
- Propone un modelo de gestión de capacidad basado en umbrales y revisión periódica. Define un marco de Mejora Continua del Servicio (CSI) alineado con ITIL (Registro, Análisis, Ejecución, Medición). Incluye un Plan de Gestión del Cambio Organizacional basado en tres pilares (Comunicación, Formación, Soporte) y menciona la "Curva del Cambio".
- Se incluye una tabla detallada con la estimación de esfuerzo en HBS desglosada por perfiles (Gestor de Proyecto, Analista, etc.) para la fase de evolución. Se proponen métricas de valor agrupadas por dimensiones (Eficiencia, Calidad, Madurez, etc.). Se ofrece una mejora moderada en el factor horario (Fh).

Carencias:

- Aunque se describen las fases, falta una mayor concreción técnica en la descripción operativa de las actividades diarias para alcanzar dichos hitos. La descripción del Catálogo de Servicios se mantiene en un nivel de definición metodológico estándar sin profundizar en ejemplos prácticos de servicios complejos específicos de los organismos afectados, más allá de su clasificación general.
- El plan de automatización se describe a nivel de líneas generales (automatización de soporte, operativa, procesos), pero carece de un catálogo detallado de tareas candidatas a automatizar con métricas estimadas de ahorro de esfuerzo. La descripción de los ANS se basa en lo contractual sin profundizar y argumentar suficientemente los indicadores de calidad adicionales, que se describen muy someramente, o proponer KPIs de negocio específicos.
- La gestión de la capacidad se describe de forma teórica; faltan ejemplos de modelado de capacidad para servicios críticos específicos. El plan de gestión del cambio es genérico y no detalla acciones concretas para los distintos colectivos afectados en los CC TIC limitándose a metodologías estándar.
- La justificación del dimensionamiento es genérica ("basada en volumen estimado"), sin un desglose detallado de horas por actividad o entregable específico dentro del plan de evolución. Los indicadores de valor son una lista de propuestas estándar sin definir umbrales objetivo concretos o líneas base esperadas.

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

El documento es coherente, visualmente claro y con una narrativa técnica adecuada. La exposición facilita la comprensión de los vínculos entre procesos, servicios y objetivos.

Valoración específica:

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	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 47/134	

**Aspectos positivos:**

- La narrativa es buena, con una estructura muy lógica que guía al evaluador desde la organización hasta la ejecución. La terminología es consistente con el MOU y los estándares de mercado (ITIL, ISO 20000). La presentación visual de los cronogramas por CC TIC y la secuencia de actividades es de alta calidad.
- La exposición de la evolución de herramientas es clara, utilizando tablas comparativas del estado actual ("as is") frente al objetivo.
- La explicación del ciclo de vida de los ANS es didáctica y bien secuenciada. La integración visual de los conceptos de automatización dentro del modelo de operación facilita la comprensión de la estrategia.
- La definición de los KPIs de valor y los cuadros de mando propuestos (Estratégico, Transformación, Operativo) se presentan con claridad y bien organizados.
- La presentación de los niveles de gobernanza (Estratégico, Táctico, Operativo) es buena. Los diagramas de flujo para la asignación de recursos ("equipo de backup") y el ciclo de mejora continua aportan gran claridad al texto.
- La estructura del plan de gestión del cambio es coherente y fácil de seguir.

Carencias:

- La estimación en relación a los recursos necesarios y las funciones a realizar, no se definen con claridad.
- No se define con claridad el uso de las herramientas relacionadas con la gestión del servicio.

Criterio 3: Adecuación a Solución**Valoración:** Suficiente**Puntuación:** 0,5**Rúbrica:**

La solución cumple con los objetivos mínimos del modelo de servicios. Propone mecanismos funcionales de seguimiento y control, aunque de alcance limitado.

Valoración específica:**Aspectos positivos:**

- La propuesta se alinea correctamente con el Modelo Objetivo Unificado (MOU) exigido por la ADA.
- El enfoque de certificación ISO 20000 como meta final (H51) es adecuado.
- La propuesta de herramientas cumple con los requisitos del MOU (BMC Helix).
- El procedimiento de revisión semestral de ANS es adecuado. La inclusión de la OTA es un elemento positivo para la adecuación al modelo de eficiencia.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 48/134	



- El enfoque de capacidad y disponibilidad cumple con los requisitos de ISO 20000. La propuesta de un "equipo de backup" flexible para picos de demanda es adecuada para asegurar la disponibilidad.
- El marco CSI está correctamente integrado con la herramienta ITSM.
- La aportación de determinados recursos adicionales sin coste es positiva y puede contribuir para apoyar la transformación.
- La mejora del factor horario es un valor añadido tangible.

Carencias:

- Se echa en falta una mayor personalización de la solución a la realidad heterogénea de partida más allá de los plazos de estabilización. La propuesta es correcta y cumple, pero no aporta soluciones innovadoras o un valor añadido diferencial significativo en la metodología de transición hacia el modelo de servicios que acelere la adopción o reduzca riesgos específicos de estos CC TIC.
- La estrategia de automatización es reactiva (basada en identificación de oportunidades por la OTA) más que proactiva con un plan predefinido de casos de uso de alto impacto ("Quick Wins") desde el inicio. La adecuación se basa en el cumplimiento estricto del estándar sin proponer mejoras significativas en la arquitectura de herramientas más allá de la convergencia solicitada.
- La propuesta de gestión del cambio es estándar y no demuestra una adaptación profunda a la cultura específica de la administración pública andaluza o de los CC TIC concretos dentro del alcance del contrato basado. La gestión de capacidad no profundiza en técnicas avanzadas de predicción mediante IA/ML, quedándose en un modelo reactivo basado en umbrales históricos.
- Los recursos adicionales, aunque valorados positivamente, tienen una dedicación limitada que podría resultar escasa para impulsar una transformación profunda en momentos críticos.
- El sistema de reporting es correcto pero no presenta capacidades avanzadas de análisis predictivo o correlación compleja de negocio que lo elevarían a un nivel superior.

CUESTIÓN 3. Plan de implementación de la facturación del Servicio de Operación

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

La propuesta desarrolla de forma clara la definición de la UBSO y su relación con los elementos gestionados. Presenta un modelo paramétrico coherente y un cálculo de costes bien fundamentado.

Valoración específica:

49

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 49/134	



Aspectos positivos:

- La oferta realiza un análisis comparativo profundo de los modelos de facturación existentes en la Junta de Andalucía (SAS, SAE, Educación, Sandetel), seleccionando y justificando el modelo SAS como referencia por su madurez y ajuste a los requisitos.
- Define la UBSO con precisión técnica: esfuerzo mensual para gestionar un servidor web estándar (Apache) en horario 12x5, estableciendo una equivalencia de esfuerzo concreta.
- Categoriza exhaustivamente la "planta de servicios" distinguiendo entre plataformas de Negocio, Tecnológicas y de Base, y desglosando los componentes en Instancias de Software Computable (ISC), detallando su tipología y complejidad.
- Presenta fórmulas matemáticas detalladas para el cálculo del coste de operación, diferenciando entre Plataformas de Negocio/Tecnológicas, Instancias de Base de Datos y Plataformas Base.
- Incorpora factores de ponderación específicos y bien definidos: Horario (Fh), Criticidad (Fc), Complejidad (Ci), Sinergia (Fs) con tramos de volumen específicos, y factores técnicos para BBDD como Memoria (Fm), Clúster (Fco) y Replicación (Fr).
- Introduce un "Factor Above" (FAbove) para gestionar la reducción de coste a medida que los servicios se migran a la nube corporativa.
- Define un precio unitario único para la UBSO mediante una relación lineal con la Hora Básica de Servicio (HBS), estableciendo el ratio: 1 UBSO = 2,04706 HBS.
- Argumenta la estructura de costes basándose en la madurez del modelo de referencia (SAS) y valida los precios comparando el presupuesto con otros expedientes de la Junta de Andalucía.
- Identifica claramente las herramientas corporativas (Helix CMDB, Discovery, Dashboards) como fuente de datos y motor de cálculo.
- Define los atributos necesarios en la CMDB para el cálculo (tipo de CI, criticidad, entorno) y los roles de seguridad asociados.

Carencias:

- La estructura de costes se define por equivalencia con un modelo externo (SAS) y un ratio preestablecido, en lugar de presentar un desglose analítico propio (costes directos, indirectos, herramientas, margen) específico para este contrato que permita una comprensión profunda de la composición del precio, lo que impide alcanzar el nivel "Destacable".
- El detalle de los informes de soporte a la factura se remite a un formato "parecido a las hojas de cálculo utilizadas en el modelo SAS", sin especificar exhaustivamente la estructura, campos y presentación visual concreta de los entregables de facturación para este contrato específico.

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

50

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 50/134	



Rúbrica:

El documento se presenta de manera ordenada, con terminología homogénea y ejemplos ilustrativos. La exposición facilita el entendimiento del proceso de facturación y control operativo.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La exposición es altamente estructurada, utilizando tablas comparativas para evaluar la cobertura de requisitos (Tipología, Complejidad, Horario, Sinergias) por parte de los distintos modelos de referencia analizados.
- Se presentan diagramas claros que ilustran la relación jerárquica entre Capas de Servicio, Plataformas e Instancias de Software Computable (ISC).
- La definición de las variables en las fórmulas es precisa y transparente .
- Se ilustran los conceptos con ejemplos prácticos de cálculo para plataformas y BBDD, mostrando tablas con valores de muestra.
- Justifica claramente la simplificación del modelo al integrar el esfuerzo de incidencias y actualizaciones dentro de los factores de criticidad y horario, evitando redundancias en los parámetros.
- Explica con claridad que no existen precios por tramos (tiers) para la unidad UBSO, sino que la economía de escala se aplica mediante el "Factor de Sinergia" dentro de la fórmula de cálculo de la plataforma, lo cual es coherente.
- Presenta una estimación de esfuerzo detallada en HBS para las tareas de implantación del modelo (CMDB, Cuadros de Mando), desglosada por perfil.
- Describe el flujo de datos desde Helix CMDB a Helix Dashboards y cómo se aplican fórmulas y agregaciones.
- Explica el ciclo de revisión y validación de la "factura en la sombra" y el tratamiento de desviaciones frente a la facturación real.

Carencias:

- La explicación se centra excesivamente en la herramienta (el 'cómo' técnico de las agregaciones y fórmulas) y descuida la explicación pedagógica del modelo (el 'por qué' del coste).
- Falta un diagrama de trazabilidad claro que permita a un auditor no técnico entender, de un solo vistazo, cómo un Elemento de Configuración (CI) específico atraviesa las capas de cálculo hasta convertirse en una línea de factura, generando una sensación de 'caja negra'.
- Se menciona el tratamiento de las desviaciones, pero no se exponen con claridad visual los umbrales de tolerancia ni el árbol de decisión que determina cuándo se aprueba el paso a producción o cuándo se reinicia el ciclo.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WKNPFM57DSAFYXFD	PÁG. 51/134	



Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

El modelo está alineado con los procesos ITIL y refleja una metodología sólida de gestión del servicio. Las medidas de seguimiento y control son aplicables y favorecen la trazabilidad económica.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La solución propuesta es sólida al basarse en un modelo de referencia (SAS) probado y maduro, adaptando sus factores de criticidad a la nomenclatura del MOU (Menor, Relevante, Grave, Extrema).
- La adecuación es correcta al vincular las plataformas de base con la futura estrategia de consolidación ("Capa Below" vs "Capa Above"), previendo la transición de servicios.
- Alinea correctamente el coste de la UBSO con la cobertura de actividades estándar de operación ITIL (gestión de incidencias, problemas, eventos, cambios menores), justificándolo mediante la referencia a definiciones contractuales y el MOU.
- La inclusión de factores como la memoria RAM o el tipo de clúster para BBDD demuestra un entendimiento profundo de los drivers de coste técnico en la operación.
- La propuesta es coherente con la exigencia de estimación paramétrica para la modalidad media de facturación.
- Contempla hitos de reducción de costes (H44.1 y H44.2) basados en la automatización y optimización, alineándose con los objetivos de eficiencia del contrato.
- Propone un cálculo en "tiempo real" basado en la actualización continua del inventario, lo que permite ajustar la facturación a la realidad diaria.
- Establece mecanismos de gobernanza para gestionar cambios en la planta (altas/bajas) y revisión periódica del modelo.

Carencias:

- La propuesta adapta un modelo existente en lugar de diseñar una solución ad hoc con aportaciones innovadoras específicas para la transformación particular que exige este contrato, limitándose a replicar lógicas probadas en otros organismos.
- Aunque el modelo paramétrico es completo, no se evidencian mecanismos de automatización nativa para la obtención de estos parámetros complejos en tiempo real que justifiquen la "innovación" requerida para la nota Destacable en adecuación.
- No presenta mecanismos dinámicos de facturación innovadores (ej. modelos predictivos de coste, integración con FinOps) que vayan más allá de la aplicación de fórmulas estándar.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2jmAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 52/134	



- La propuesta explícita de no establecer una fecha de corte basándose en una medición continua, presenta un riesgo para la gestión administrativa del contrato.

CUESTIÓN 4. Plan de centralización de la monitorización y vigilancia en Centreon de SANDETEL

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Destacable

Puntuación: 1

Rúbrica:

El plan detalla exhaustivamente la estrategia de integración, la estandarización y el despliegue técnico en Centreon. Incluye protocolos de seguridad, validación avanzada, mantenimiento preventivo y gestión del ciclo de vida completo.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La oferta define una arquitectura clara basada en el despliegue de dos pollers de Centreon y dos servidores checkmk por cada Centro de Competencia (CC TIC), facilitando la escalabilidad y el aislamiento.
- Se detalla la jerarquía de conexión: los pollers recolectan datos y los envían a los servidores Centreon Remote de SANDETEL, que a su vez consolidan en el Centreon Central.
- Describe una estrategia de descubrimiento de activos pragmática, proponiendo exportar las configuraciones actuales de Zabbix para importarlas en Centreon, lo que asegura una línea base rápida.
- Propone el uso de autodescubrimiento mediante checkmk y su integración con herramientas corporativas como Helix Discovery si estuvieran disponibles
- Proporciona una tabla detallada de servicios y métricas típicas a monitorizar por tipo de host (Firewalls, Switches, Balanceadores, Servidores, etc.) .
- Define claramente los criterios para indicadores de negocio (KPIs), proponiendo mapear dependencias "negocio → servicio → componentes".
- Especifica el uso de cuadros de mando diferenciados: vistas nativas en Centreon para operación técnica y dashboards en Grafana para inventario, certificados y eventos.
- Describe procedimientos técnicos precisos para la instalación de agentes (Checkmk) y métodos sin agente (SNMPv3, WMI, SSH).
- Incluye un plan de pruebas funcionales concreto, simulando caídas de host, servicios HTTP y alertas SNMP para validar la configuración .
- Define procedimientos de mantenimiento, como la actualización de agentes y revisión mensual de umbrales.

53

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 53/134	



- Define claramente los niveles de gobierno: Estratégico (COHS), Táctico (CTSO) y Operativo, detallando funciones y periodicidad .
- Establece procedimientos claros para la solicitud de servicios de monitorización a través de la herramienta ITSM corporativa.
- Presenta una estimación de esfuerzo detallada desglosada por fases (Planificación, Transición, Validación) y perfiles (Coordinador, Técnicos).
- La propuesta muestra una arquitectura distribuida con pollers y checkmk; migración controlada desde Zabbix con coexistencia.
- Plenamente detallado para los CC TIC

Carencias:

- N/A

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Destacable

Puntuación: 1

Rúbrica:

El documento sobresale por su estructura lógica, precisión técnica y claridad visual. Presenta flujos, diagramas o esquemas que facilitan la comprensión global de la implantación.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- El flujo de información desde el agente hasta la consola central se explica de manera lógica y comprensible.
- Se justifica adecuadamente la elección de checkmk como motor de recolección intermedio para optimizar el rendimiento y latencia.
- Distingue claramente entre monitorización de infraestructura y monitorización de servicio/negocio (SLI/SLO).
- El uso de tablas para relacionar activos con métricas facilita la lectura y comprensión del alcance técnico.
- Incluye ilustraciones de ejemplo de los dashboards propuestos, lo que ayuda a visualizar el resultado final.
- Estructura la fase de transición de forma lógica: instalación, configuración sin agente y gestión de conectividad.
- Explica claramente las medidas de seguridad, como el uso de TLS/mTLS y SNMPv3 authPriv.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 54/134	



- La tabla de planificación con hitos y entregables es muy clara y facilita el seguimiento del proyecto.
- Los roles y responsabilidades en el modelo de gobernanza están bien definidos y son comprensibles.
- La distribución del esfuerzo por perfiles y fases se presenta de forma tabular clara.
- Estructura de validación muy clara y completa.
- Flujos ABM/ITSM y roles bien descritos.

Carencias:

- N/A

Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

La propuesta se ajusta al entorno de SANDETEL y cumple las buenas prácticas de monitorización. Integra correctamente la gobernanza, la colaboración y el control de calidad del servicio.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La solución está totalmente alineada con la arquitectura de SANDETEL, integrándose con sus servidores Remote y Central existentes.
- Propone un etiquetado estructurado (CC-TIC, CPD, Entorno, Servicio de Negocio) fundamental para la gobernanza y la gestión de permisos (ACLs).
- Se alinea con el Modelo Objetivo Unificado (MOU) y el Proceso de Gestión de Eventos y Monitorización (PGEM), estableciendo severidades (1 a 5) acordes a la normativa.
- Integra la monitorización con la gestión de certificados SSL, un punto crítico para la continuidad del servicio.
- Propone indicadores de disponibilidad alineados con los ANS del contrato (PGDISP).
- La propuesta de seguridad es robusta, incluyendo cifrado de comunicaciones y uso de usuarios con mínimos privilegios.
- Se alinea con la futura implantación de un gestor de secretos corporativo (Vault) de la ADA.
- El plan de mantenimiento contempla la adaptación a cambios de infraestructura mediante la actualización de plantillas de máquinas virtuales
- El modelo de gobernanza se integra perfectamente con los comités definidos en el MOU (COHS, CTSO).

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 55/134	



- Alinea los hitos de implantación de la monitorización con los hitos de la hoja de ruta del contrato (H34.1 y H34.2) para maximizar la eficiencia.

Carencias:

- Podría haber detallado más la integración automática de estos eventos estandarizados con la herramienta ITSM corporativa para la apertura y cierre automático de tickets, demostrando una solución de automatización "end-to-end" más robusta.
- La propuesta es robusta, pero para ser destacable debería haber incluido mecanismos de mejora continua específicos para el propio modelo de gobernanza de la monitorización, proponiendo KPIs para medir la eficacia de la colaboración con la OSCS.

CUESTIÓN 5. Plan de Actualización de Plataformas de Virtualización en CC TIC

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

Desglosa detalladamente el presupuesto y el análisis coste/beneficio de la interconexión. Define con precisión la arquitectura objetivo y presenta un cronograma de ejecución realista y bien acotado.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La propuesta desciende al detalle necesario al identificar correctamente que el Escenario 1 (actualización in-situ) solo es viable técnicamente para el CC TIC de Cultura (Fujitsu M4), descartando con criterio los equipos obsoletos de Turismo y Justicia, lo que demuestra un estudio pormenorizado del inventario.
- Se detalla el orden exacto de actualización (vCenter Server antes que los hosts ESXi) y los prerequisites de versión, lo cual es técnicamente imprescindible para evitar incompatibilidades durante la ventana de mantenimiento.
- No se limita a hablar de "automatización" en abstracto, sino que detalla el uso de PowerCLI y Ansible tanto para la fase de análisis como para la ejecución de movimientos, aportando credibilidad técnica a la oferta.
- Describe con gran detalle la operativa de usar un host vacío para rotar cargas (vMotion + Storage vMotion), explicando cómo se liberan recursos secuencialmente para permitir la reinstalación o sustitución sin parada de servicio.
- El detalle de realizar un export de la configuración del vCenter antes y después (Pre/Post) define un mecanismo de seguridad técnica robusto para garantizar que no haya deriva de configuración tras la migración.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 56/134	

**Carencias:**

- No se especifican los valores límite de latencia, IOPS o MTU que dispararían una alerta o una parada de la migración. Un plan detallado debe incluir estos "semáforos" técnicos para proteger el servicio en producción.
- Falta detalle sobre cómo se mapean las dependencias lógicas entre VMs.
- Aunque presenta HBS, falta el detalle de las premisas utilizadas para dicho cálculo, lo que impide validar si la estimación es realista o temeraria.
- No se detallan los indicadores técnicos específicos que se monitorizarán durante la ejecución de cada lote, limitándose a una gestión genérica.

Criterio 2: Claridad Expositiva**Valoración:** Bueno**Puntuación:** 0,75**Rúbrica:**

Exposición profesional y técnica, apoyada en diagramas de arquitectura claros y cronogramas detallados. Facilita la revisión rápida de cómo se integrará el seguimiento y control del proyecto.

Valoración específica:**Aspectos positivos:**

- La redacción de los procedimientos de migración es lineal y lógica, permitiendo seguir la secuencia de operaciones sin necesidad de interpretar saltos complejos, lo que facilita la labor de fiscalización.
- La propuesta expone con rotundidad qué está incluido y qué son restricciones del proyecto, evitando las zonas grises que suelen generar conflictos durante la ejecución.
- La exposición de la estrategia de comunicación se alinea visualmente con las fases técnicas ("oleadas"), lo que clarifica cuándo y cómo se informará a los responsables de los servicios afectados (Justicia, Cultura, Turismo).
- Se valora positivamente un estilo directo y un índice conciso. La eliminación de "ruido" o relleno comercial permite a los técnicos de la Agencia centrarse en la sustancia de la propuesta.
- La explicación separa claramente la metodología para los distintos escenarios, facilitando la comprensión de por qué se descarta el Escenario 1 para ciertos centros y cómo se aborda el Escenario 3.

Carencias:

- No se expone de forma clara (mediante diagramas o matrices) el algoritmo o criterio lógico que decidirá qué VMs se migran primero. Esto dificulta entender la criticidad asignada a cada 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	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 57/134	



- La claridad sobre el cierre del proyecto es baja al no incluir modelos o plantillas de las Actas de Aceptación.
- La exposición de los Niveles de Acuerdo de Servicio (SLA) durante las ventanas de cambio es difusa. No se visualiza claramente en un cronograma el tiempo máximo de indisponibilidad permitido por VM.

Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

La propuesta se alinea bien con la estrategia de la ADA, ofreciendo una arquitectura robusta. Demuestra entendimiento del modelo de transformación y propone mejoras tangibles en la explotación.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La decisión de descartar VMware HCX para migraciones dentro del mismo CPD (ZOCO) es altamente adecuada. Evita una sobreingeniería innecesaria y reduce la complejidad de gestión, optando por herramientas nativas más directas.
- Priorizar Cross-vCenter vMotion y Cold Migration es la estrategia más robusta y adecuada para entornos vSphere, minimizando riesgos de compatibilidad y fallos de agentes externos.
- El uso de Ansible para la orquestación de tareas repetitivas es muy adecuado para reducir el error humano en un entorno con cientos de VMs, liberando a los técnicos de la Agencia para tareas de supervisión.
- La estrategia de liberar un host para usarlo como pivote es la más adecuada para los escenarios de reutilización de hardware, ya que evita la necesidad de adquirir hardware temporal ("swing hardware") costoso.
- La solución es adecuada al reconocer las limitaciones físicas de los servidores de Turismo y Justicia (Fujitsu M2 y Huawei V5 antiguos), proponiendo escenarios alternativos realistas en lugar de forzar actualizaciones no soportadas.

Carencias:

- La falta de definición de la capacidad en caliente (cuántas migraciones soporta el sistema vivo) hace que la solución sea arriesgada para entornos productivos críticos.
- La propuesta es mejorable, al no plantear una extracción o integración automática con la CMDB corporativa. Esto perpetúa el problema de inventarios desactualizados tras la migración.
- La ausencia de actas de aceptación con evidencias técnicas (logs, capturas de rendimiento post-migración) hace que el cierre de los trabajos sea subjetivo, lo cual no es adecuado para un contrato público que requiere certificación de servicios.

58

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 58/134	



ANEXO I. 3. FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS SA

CUESTIÓN 1. Plan de transición y consolidación de la prestación inicial del servicio

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Destacable

Puntuación: 1

Rúbrica:

El plan detalla exhaustivamente la estrategia de transición y consolidación, con enfoque proactivo. Incluye análisis de dependencias, continuidad, métricas de control y aportaciones innovadoras.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La propuesta detalla una estrategia innovadora que integra Inteligencia Artificial para el análisis exhaustivo de la documentación y activos, lo cual representa un enfoque proactivo y tecnológicamente avanzado.
- Se incluye un desglose minucioso de fases (Movilización, Inicio, Análisis, Alineación, Ejecución, Cierre) con actividades y entregables concretos para cada una (ej. Cuestionario inteligente, Plan de formación priorizado), demostrando un nivel de detalle superior.
- La estrategia se particulariza con precisión según el rol del licitador en cada CC TIC: define un plan específico, adaptando los esfuerzos y tiempos a la realidad operativa de cada centro.
- Se incluye un registro de riesgos preliminar detallado con columnas para Efecto, Probabilidad, Impacto y Medidas de contingencia/mitigación, cubriendo riesgos clave como la falta de transferencia de conocimiento o servicios no documentados.
- Se aplica la metodología MAGERIT V3 para la gestión de riesgos, lo que aporta una estructura reconocida y adecuada al análisis.
- Se presenta una matriz de riesgos clasificada por Probabilidad e Impacto que permite evaluar la criticidad de cada riesgo identificado.
- Se define un conjunto exhaustivo de KPIs y métricas específicas para la transición, vinculadas a objetivos claros como el traspaso ordenado, la minimización del impacto y la asunción del control operativo.
- La estimación presupuestaria es muy detallada, desglosando el esfuerzo en horas (HBS) por perfil profesional para cada escenario, lo que aporta una gran precisión económica.
- Se incluye una aportación innovadora relevante: un "Plan de Proyectos de regularización del servicio" para resolver deudas técnicas detectadas (ej. backups, parches), lo cual demuestra un enfoque proactivo hacia la mejora del servicio desde el inicio.
- Se describe cómo se utilizará la IA para contrastar la información del proveedor saliente con la realidad detectada, asegurando una transferencia completa.

59

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WKNPFM57DSAFYXFD	PÁG. 59/134	



- Se especifica la entrega de un "Plan de arranque inicial" que conecta el fin de la transición con el inicio de la transformación, detallando la activación de recursos y herramientas para la siguiente fase.
- La creación de una Base de Conocimiento Automatizada (AKDB) que persiste y evoluciona es un elemento exhaustivo adicional que asegura que la información recopilada sirva de base para la transformación futura.
- Enumeran objetivos definidos en pliego. Indican en un cuadro donde pondrán el foco (continuidad de servicios) y la prioridad (servicios más críticos) con sus principales tareas y objetivos.
- Definen un modelo de transición inteligente (Smart Transition) acelerado por IA (Solución AIDP - Artificial Intelligence Document Processing) para minimizar los problemas más frecuentes (falta de cooperación, por desconocimiento de la infraestructura, documentación (baja calidad o inexistente), etc.), que ponen en peligro la continuidad del servicio.

Carencias:

- N/A

Criterio 2: Claridad Expositiva**Valoración:** Bueno**Puntuación:** 0,75**Rúbrica:**

El documento está redactado con orden, coherencia y lenguaje técnico preciso. Facilita la comprensión global y la identificación de los elementos clave de seguimiento.

Valoración específica:**Aspectos positivos:**

- La estructura lógica y secuencial de la metodología propuesta basada en IA, explicada paso a paso desde la movilización hasta el cierre, facilita enormemente la comprensión de la estrategia.
- El uso de cronogramas visuales diferenciados para los escenarios de "Proveedor Actual" y "Nuevo Proveedor" permite entender de un vistazo la planificación temporal y de recursos.
- Se incluye un diagrama claro que ilustra el flujo de integración de herramientas, conectando los sistemas de los CC TIC con la herramienta centralizada "ITSM Proveedor", lo que aporta gran claridad visual a la propuesta de integración.
- La presentación del registro de riesgos en formato tabla es clara, ordenada y facilita la identificación rápida de los riesgos y sus medidas asociadas.
- El uso de la matriz de Probabilidad vs Impacto contribuye a una comprensión visual rápida respecto a la identificación de riesgos.

60

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2jmAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 60/134	



- La tabla de objetivos, KPIs y métricas presenta una trazabilidad clara y directa, facilitando la comprensión del modelo de seguimiento.
- La descripción del modelo de gobierno y las herramientas de seguimiento (Comité, OPM, Tableau) es concisa, precisa y fácil de entender.
- El diagrama que muestra la transición hacia los proyectos de regularización y las fases posteriores (Estabilización, Ejecución) proporciona una visión clara y lógica de la continuidad del servicio.
- La explicación de cómo los entregables de la transición (ej. tabla normalizada) alimentan directamente la fase de transformación es precisa y fácil de seguir.

Carencias:

- La propuesta podría haber incluido diagramas de flujo que ilustraran el proceso de toma de decisiones ante la materialización de un riesgo, o esquemas visuales que conectaran los riesgos con las fases del plan de transición.

Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Destacable

Puntuación: 1

Rúbrica:

La propuesta demuestra un dominio avanzado del marco ITIL y una visión integral del servicio. Ofrece soluciones innovadoras, coherentes y orientadas a la mejora continua del modelo operativo.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La solución de centralizar la demanda en "ITSM Proveedor" como puente hacia la herramienta corporativa global demuestra una visión integral del servicio y una solución innovadora para gestionar la transición de forma eficiente.
- La propuesta de "Acciones de Convergencia Metodológica" para soportar la adopción de procesos evidencia un dominio avanzado del marco ITIL y una orientación clara a la mejora continua y gestión del cambio cultural.
- La priorización de servicios "FOCO" y "PRIORITARIOS" (Core) asegura la continuidad operativa desde el primer día, alineándose perfectamente con el objetivo de una transición sin interrupciones.
- La utilización de la solución propuesta basada en Inteligencia Artificial para identificar brechas de conocimiento y servicios no documentados es una solución innovadora y altamente efectiva para mitigar el riesgo de pérdida de conocimiento, superando los enfoques estándar.
- La estrategia de continuidad se adapta específicamente a la situación del licitador en cada CC TIC (proveedor actual vs. nuevo), demostrando una visión integral y coherente con la realidad operativa del contrato para asegurar la continuidad en todos los escenarios.

61

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 61/134	



- La propuesta de utilizar "One Page Project Management" (OPPM) online para dar visibilidad en tiempo real a la OSCS y ADA es una solución innovadora que mejora la transparencia y el control.
- La implementación de un cuadro de mandos específico en Tableau para la transición demuestra una visión integral y orientada a la gestión basada en datos.
- La generación automática de una "Tabla normalizada de estimaciones" parametrizada mediante IA es una solución innovadora que facilita la futura gestión económica del servicio.
- El modelo de transición basado en IA no se limita a la transferencia, sino que audita y mejora el servicio (regularización) durante el proceso, lo cual es una solución innovadora y orientada a la mejora continua desde el inicio.
- La capacidad de identificar servicios "ocultos" mediante IA asegura que la transformación se base en la realidad operativa completa, garantizando una preparación óptima para el futuro modelo.

Carencias:

- N/A

CUESTIÓN 2. Plan de evolución hacia un modelo de prestación basado en servicios

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Destacable

Puntuación: 1

Rúbrica:

La propuesta detalla de forma exhaustiva la hoja de ruta, la definición del catálogo y la implantación de ANS. Integra planes avanzados de automatización, gestión de capacidad y herramientas de medición del rendimiento.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Su plan de implementación de la hoja de ruta parte de la premisa de generar una operativa única y disponible lo antes posible, mediante el uso de una ITSM común (ITSM proveedor), la racionalización de la infraestructura tecnológica y el uso de cuadros de mando de forma temprana.
- Identifican y detallan de forma muy destacada el contenido de varios proyectos de transformación para los que dan un planing aproximado con interdependencias.
- Realizan una propuesta de estructura del equipo de trabajo muy alineada a lo indicado con el modelo organizativo del MOU y lo asocian a distintos servicios objeto del contrato. Impulsan la especialización del Equipo de Trabajo para anticipar el cumplimiento del hito H42.2 Fin de la fase de Estabilización.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 62/134	



- Argumentan adecuadamente la vinculación de herramientas con los distintos procesos dentro del modelo operativo.
- Mejoran los parámetros de compensación fuera de horario.
- Vinculan cada proyecto propuesto con la contribución al cumplimiento de los hitos de la hoja de ruta de transformación.
- Describen con precisión cómo afrontar el Servicio de Centro de Control Activo (SCCA) y su disponibilidad desde el primer día de la subfase de estabilización.
- Interpretan adecuadamente el rol de Coordinador de Catálogo de Servicios y aportan una planificación detallada de cumplimiento de niveles de servicio.
- Incluyen la designación del recurso que desempeñará el rol de Gestor de la Línea de Servicios de Valor Añadido desde el inicio de la subfase de estabilización.
- Aportan un perfil de Científico en Datos para transformar el dato en información accionable impulsando la toma de decisiones y el cumplimiento de los ANS.
- Ofrecen uso de sus instalaciones para disponer de videowall, "waroom" y múltiples puestos de trabajo.
- Aportan un "Plan de Gestión del Conocimiento y Continuidad de Personal" para facilitar la capacitación y especialización del Equipo de Trabajo y mantener controlada su disponibilidad, guardias, etc. Asumen el compromiso de mantener este plan continuamente actualizado.
- Análisis del backlog priorizando tickets distribuidos en procesos destacados (PGINC, PGPET, PGPRB, PGDEM) siendo protagonista el SCCA.
- Aplicación de la filosofía "Shift left" a partir de la información preparada por el científico de datos y estableciendo análisis top 10, evaluando el tiempo y coste y esfuerzo para optar por la actuación más idónea.
- Todos los proyectos de transformación descritos detallan el alcance y objetivos, posibles limitaciones al alcance, contribución al cumplimiento de hitos, fases, duración, participantes, entregables y estimación de esfuerzos.
- El seguimiento y control de la propuesta es exhaustivo y bien detallado.
- La propuesta incluye una primera identificación de riesgos vinculados con los aspectos relevantes de esta cuestión.
- Muy buena descripción de los proyectos tecnológicos más destacados: Observabilidad (18 meses), Oficina de Automatización (6+ meses), Gestión de parches y vulnerabilidades, Reducción de complejidad y arquitecturas de referencia, Modernización tecnológica, Aseguramiento del servicio e ISO 20000
- La propuesta adelanta el despliegue y el cumplimiento de los ANS respecto a los hitos establecidos, garantizando una adopción más temprana.
- Proponen un plan escalonado, integrado y basado en datos, que habilita el MOU y profesionaliza la operación tecnológica.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2jmAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 63/134	

**Carencias:**

- N/A

Criterio 2: Claridad Expositiva**Valoración:** Bueno**Puntuación:** 0,75**Rúbrica:**

El documento es coherente, visualmente claro y con una narrativa técnica adecuada. La exposición facilita la comprensión de los vínculos entre procesos, servicios y objetivos.

Valoración específica:**Aspectos positivos:**

- Abordan la implementación de la hoja de ruta estructurando el contenido de la propuesta en proyectos de transformación que abarcan desde la constitución del equipo y nuevo modelo operativo hasta proyectos de índole técnica específica como la construcción de cuadros de mando y pasando por cuestiones clave como el mapeo entre servicios e infraestructura TI.
- Sistematización en la descripción de los proyectos de transformación propuestos, incluyendo alcance, fases, entregables, contribución al cumplimiento de hitos, duración y estimación de esfuerzos desglosada por perfiles.
- La propuesta recorre de forma estructurada y ordenada los distintos aspectos desde la implantación inicial del Catálogo de Servicios y el cómputo de los ANS correspondientes, hasta los procedimientos para la modificación, creación o eliminación de ANS de forma motivada.
- La gestión de la capacidad, rendimiento y disponibilidad se enfocan desde las funciones que desempeña el Centro de Control Activo (asociado al servicio del mismo nombre) lo que aporta un elemento de coherencia a toda su propuesta.
- La propuesta hace un recorrido adecuado de múltiples hitos de la hoja de ruta de transformación a lo largo de toda la exposición.

Carencias:

- La estructura del contenido para la aplicación de la hoja de ruta mezcla dentro del apartado de la herramienta ITSM temporal contenido relacionado con la estructura de los distintos grupos del equipo de trabajo lo que dificulta la comprensión de su propuesta.
- La estructura en doble nivel propuesta para la gestión del catálogo de servicios asigna a los servicios tecnológicos como respuesta "al QUÉ" y a los servicios TI solicitados por las áreas usuarias como respuesta "al CÓMO" lo que pone de relieve una visión centrada en la tecnología y no en el negocio.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2jmAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 64/134	



- La exposición de la oferta relativa a la estructura del equipo de trabajo y su interacción con las herramientas (fundamentalmente la ITSM Proveedor que plantean) carece de un hilo conductor a modo introductorio que facilite la lectura y comprensión de su propuesta.

Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Destacable

Puntuación: 1

Rúbrica:

El plan refleja un enfoque maduro y evolutivo hacia el modelo de servicios, con sólida gobernanza y mejora continua. Aporta innovaciones en automatización, gestión del cambio y metodologías orientadas al valor del servicio.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Proponen identificar patrones de solicitudes de servicio usando su Centro de Control Activo (CCA) con opciones de autoservicio para las áreas usuarias.
- Estructuran el equipo de trabajo con varios niveles, tanto verticales como horizontales, entre los que destacan Observabilidad, Oficina de Automatización y CCA para la coordinación de procesos y la elaboración de cuadros de mando.
- Vinculan el Equipo de Gestión del Servicio (EGS) con varios de los roles propuestos para los que describen funciones y responsabilidades.
- Diferencian entre la coordinación de actividades que requieren interacción con las personas solicitantes de servicio (actividad contacto) de las que se pueden realizar de forma más autónoma (actividad de fábrica) y las vinculan adecuadamente con los procesos ITIL usando la nomenclatura del MOU.
- Son numerosas y adecuadas las vinculaciones de los perfiles propuestos con los roles definidos en el modelo organizativo del MOU, lo que pone de manifiesto la correcta comprensión e interiorización de dicho modelo.
- Propuesta de uso de IA para múltiples aspectos incluyendo la mejora continua en el mantenimiento del catálogo de servicios (PGCAT), cuya aplicación y producción de valor se argumenta de forma destacada.
- Propuesta de KPI adicionales para evaluar el catálogo desde distintas dimensiones lo que determina una visión más holística de los resultados de los servicios contratados.
- Aunque concisa, calificamos de concreta su propuesta de creación de ETLs que puedan alimentar las herramientas de cuadros de mando (Tableau e ITSM Global corporativa) con lo que el flujo de información y las interrelaciones entre servicios, procesos y herramientas adquieren credibilidad y son muy adecuadas para el modelo objetivo.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 65/134	



- Detallan varios niveles y periodicidad en el reporting (informes y cuadros de mando) sobre el cumplimiento de ANS para adecuarlos al cada tipo de público objetivo (CC TIC, OCSC, Responsable de Contrato), lo que permite trasladar de forma coherente y correlacionada la información pertinente a cada estrato del modelo organizativo.
- Vinculan los distintos Cuadros de Mando propuestos con los niveles definidos en el Modelo Organizativo del MOU, lo que resulta adecuado no solo por el planteamiento teórico sino por el detalle de la composición de cada uno de ellos aun siendo un diseño preliminar.
- Describen un procedimiento detallado para la propuesta de ajustes en los ANS.
- En el ámbito de las herramientas y la automatización realizan propuestas innovadoras para servir de palanca para una mejora de la fiabilidad, eficacia y eficiencia de los servicios. Estas propuestas se articulan mediante un conjunto de proyectos adecuadamente definidos.
- Uso de técnicas estadísticas de gestión de colas en el SCCA para análisis y predicción de la demanda, lo que resulta adecuado en el contexto de esta contratación. Su propuesta incluye un análisis de la distribución de la demanda para su asignación a los distintos equipos y el apoyo en el SKMS y realización de "catas de verificación" sobre el volumen de tiques total.
- Medición del ROI como mecanismo de adecuación de la capacidad a la demanda, como instrumento concreto para la vinculación entre el valor de los servicios efectivamente prestados y su coste asociado.
- Diferenciación de trabajo planificado y no planificado con vinculación a la estructura y funcionamiento de distintas secciones del Equipo de Trabajo.
- Proponen registrar en su herramienta ITSM Proveedor las oportunidades de mejora y vincularlas a los "Continuous Service Improvement (CSI)". Las diferencian correctamente entre las estratégicas y las operativas.
- Proponen la creación de un Comité de Evaluación y Seguimiento de Mejoras (CESM) describiendo sus componentes y funciones que están correctamente alineadas con el MOU.
- Incluyen la creación de un Cuadro de Mando específico para el seguimiento de Oportunidades de Mejora para el que identifican indicadores de eficiencia y productividad adicionales a los establecidos en el BAM. Los principales indicadores a incorporar se describen de forma exhaustiva y se argumenta excelentemente su aportación de valor para el control y seguimiento de la transformación.
- Definen y contextualizan correctamente la Gestión del Cambio Organizacional aportando un enfoque metodológico que se instrumenta por medio de un plan de acción.
- La propuesta describe de forma detallada numerosos instrumentos de control y seguimiento.
- La propuesta aporta cuantiosos recursos adicionales sin coste para la ADA para impulsar la transformación a modelo de servicios requerida en el contrato basado.

Carencias:

- N/A

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAEXYFD	PÁG. 66/134	



CUESTIÓN 3. Plan de implementación de la facturación del Servicio de Operación

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

La propuesta desarrolla de forma clara la definición de la UBSO y su relación con los elementos gestionados. Presenta un modelo paramétrico coherente y un cálculo de costes bien fundamentado.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La propuesta define la Unidad Base del Servicio de Operación (UBSO) con un enfoque dual y flexible: inicialmente asimilada a la Hora Básica de Servicio (HBS) para medir el esfuerzo real, y evolucionando hacia una definición basada en una "Plataforma SIMPLE" (tipo Básico con baja demanda) como unidad de referencia para escalar el precio.
- Se detalla la categorización de la "planta de servicios" distinguiendo entre plataformas de negocio, tecnológicas y de base, descomponiéndolas en componentes tecnológicos unitarios (ej. Red Hat, Windows Server, Oracle DB).
- Utiliza técnicas avanzadas de clustering (argumentado el algoritmo seleccionado) para agrupar las plataformas en segmentos homogéneos de facturación (Básico, Estándar, Advance, Premium) basándose en su comportamiento real de demanda (incidencias, peticiones, eventos), identificando y tratando de forma específica los "outliers" o plataformas no estándar.
- El modelo paramétrico es robusto, diferenciando claramente entre demanda de contacto (reactiva) y demanda de fábrica (proactiva/planificada).
- Incorpora herramientas estadísticas avanzadas (incluyendo la identificación de recursos software apropiados) para la predicción de la demanda y modelos de colas (identificando adecuadamente la base matemática asociada) para el dimensionamiento preciso de agentes por turno y grupo resolutor.
- Define planes de administración por tecnología con tiempos efectivos estandarizados y planes de frecuencia (Oro, Plata, Bronce) ajustados a la criticidad del servicio, cubriendo explícitamente actividades ITIL como gestión de parches, capacidad, disponibilidad y continuidad.
- La propuesta detalla la fórmula de composición del precio final por Plataforma, aunando el precio asociado a las actividades de contacto (según clúster), el precio asociado a las actividades de fábrica (según parámetros tecnológicos) e incluyendo los costes fijos asociados.
- Se incluye un mecanismo de descuento por volumen estructurado en tramos (tiers) basado en el crecimiento porcentual de la facturación, detallando la fórmula matemática aplicable.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WKNPFM57DSAFYXFD	PÁG. 67/134	



- Se detallan exhaustivamente las fuentes de datos para la medición automática (CMDB, ITSM, Centreon, herramienta ITSM apropiada), asegurando la trazabilidad del dato desde el origen hasta la factura.
- Describe un conjunto completo de entregables mensuales de soporte a la factura, incluyendo inventarios detallados, comparativas, justificación de cambios de clúster y detalles de correcciones.

Carencias:

- Se indica que el valor de la UBSO "absorbe proporcionalmente" los costes fijos (dirección, vigilancia, guardias). Para los CC TIC objetos del presente contrato, esta estructura presenta una falta de transparencia financiera, ya que, al diluir costes estructurales dentro de una unidad de medida de esfuerzo técnico, se pierde la trazabilidad de los gastos fijos.
- La propuesta delega la clasificación de las plataformas en categorías de precio (Básico, Estándar, Advance, Premium) a técnicas de Clustering k-means. Aunque se describe como un proceso estructurado, esto introduce un componente de "caja negra" en la facturación.
- El modelo utiliza una "Plataforma SIMPLE" (tecnología única, arquitectura standalone, criticidad bronce) como unidad base de medida. Sin embargo, esta definición corre el riesgo de ser excesivamente teórica y alejada de la realidad operativa.

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Destacable

Puntuación: 1

Rúbrica:

La propuesta se distingue por su rigor técnico, estructura impecable y presentación transparente. Expone con precisión las relaciones entre actividades ITIL, costes y facturación.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La exposición es altamente estructurada, utilizando diagramas y gráficos (ej. curva del método del codo, visualización de clústeres en 3D) que facilitan la comprensión de la metodología estadística aplicada.
- Se explica con gran transparencia la transición de un modelo de costes basado en personas a uno paramétrico, justificando claramente el uso de algoritmos de Machine Learning para evitar la subjetividad en la clasificación de la complejidad.
- El licitador utiliza ejemplos prácticos detallados, como el cálculo de agentes para el grupo de comunicaciones o el esfuerzo de fábrica para una plataforma crítica con componentes JBoss/Apache, lo que ayuda a aterrizar los conceptos teóricos.
- La distinción entre tiempos medios efectivos (TMEF) y porcentajes de ocupación se explica de forma lógica.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 68/134	



- La presentación del modelo de costes mediante la agrupación de plataformas es muy clara, mostrando tablas de reparto de costes y pesos ponderados que hacen el modelo totalmente transparente.
- Se explica nítidamente cómo la facturación evoluciona día a día, permitiendo el prorrateo exacto en casos de altas o bajas a mitad de mes, lo que aporta gran claridad a la operativa de facturación.
- El flujo de facturación (Obtención de datos -> Cálculo -> Presentación) se describe de forma secuencial y lógica.
- La visualización de la información de facturación mediante Cuadros de Mando en Tableau se presenta como una herramienta clara para la supervisión y control del gasto.

Carencias:

- N/A

Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Destacable

Puntuación: 1

Rúbrica:

La solución demuestra madurez y coherencia global, integrando modelos de facturación automatizados y mecanismos de mejora continua. Ofrece aportaciones innovadoras que refuerzan la gobernanza económica y la eficiencia del servicio.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La solución es totalmente adecuada al objetivo de facturación por servicio del MOU, introduciendo un modelo dinámico que reclasifica automáticamente las plataformas mediante diagramas apropiados a ese escenario si su demanda cambia de forma sostenida (3 meses), garantizando la equidad económica a lo largo del tiempo.
- La inclusión de factores de sinergia para plataformas no gestionadas incentiva la eficiencia y la transformación hacia modelos automatizados.
- La adecuación es máxima al vincular el esfuerzo de facturación con la realidad operativa (TMEF reales imputados en herramienta ITSM Proveedor) y la cobertura de servicio (turnos, guardias), asegurando que se paga por el servicio efectivamente dimensionado.
- El modelo es escalable y se adapta automáticamente a cambios en la infraestructura (altas/bajas) o en la madurez (automatización), actualizando los esfuerzos requeridos.
- La propuesta de "factura en la sombra" durante la fase de estabilización es una medida de adecuación excelente para calibrar el modelo sin riesgo financiero para la Administración.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 69/134	



- El modelo incentiva la eficiencia: al automatizar tareas (reduciendo TMEF), el coste del servicio disminuye, trasladando el beneficio de la transformación tecnológica al precio final que paga la Administración.
- Establece un mecanismo de gobernanza robusto mediante un foro periódico (COHS) para la revisión consensuada de desviaciones y el ajuste de parámetros, garantizando que el modelo se mantiene alineado con la realidad del servicio.
- El procedimiento de revisión contempla explícitamente el impacto de los proyectos de transformación (automatización, observabilidad) en los drivers de coste, asegurando que la gobernanza del modelo evoluciona con la madurez técnica.

Carencias:

- N/A

CUESTIÓN 4. Plan de centralización de la monitorización y vigilancia en Centreon de SANDETEL

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

Aporta un plan de integración bien estructurado, con fases definidas y medidas de seguridad y validación. Describe la estandarización de sistemas en Centreon y el mantenimiento del ciclo de vida.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La oferta presenta una estrategia basada en el concepto de "Monitorización como Código" (MaC), fundamentada en cinco principios claros: Universalidad, Flexibilidad, Idempotencia, Extensibilidad y Orientación al Servicio.
- Define el núcleo de su estrategia: el Diccionario Digital Consolidado (DDC), un archivo JSON versionado en GitLab que actúa como fuente única de verdad, detallando secciones específicas como metadatos del activo, configuración de Centreon, contexto de servicio, dependencias y monitores personalizados.
- Desglosa la metodología de descubrimiento e inventariado en tres fases concretas: descubrimiento de la monitorización actual (extracción vía API/Robots), descubrimiento de la infraestructura (análisis CMDB, escaneos de red, consultas API) y generación automatizada del DDC mediante un "recolector de etiquetas".
- Describe con gran detalle el pipeline de automatización que orquesta la configuración, leyendo el DDC y aplicando reglas de mapeo YAML para generar la configuración final en Centreon.

70

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 70/134	



- Especifica cómo se gestionan los umbrales de alerta de forma dinámica según etiquetas de criticidad y entorno, así como la traducción automática de dependencias del DDC a "Host Parents" y "Service Dependencies" en Centreon.
- Realiza la definición de KPIs de Negocio y Cuadros de Mando, diferenciando entre vistas operacionales para equipos técnicos y vistas de supervisión para la OSCS, e incluyendo monitorización sintética para transacciones de usuario.
- Implantación: Detalla el uso de "Infraestructura como Código" (IaC) y playbooks de Ansible parametrizables para el despliegue de agentes y configuración de servicios (SNMP, JMX).
- Seguridad: Propone un modelo de "Seguridad como Código" (SecC), integrando gestores de secretos (HashiCorp Vault/Ansible Vault) para la rotación automática de credenciales y forzando el uso de protocolos seguros (SNMPv3, HTTPS) mediante validación en el pipeline.
- Validación: Establece un plan de puesta en marcha de 20 semanas con 4 fases claras (Construcción, Piloto, Despliegue masivo, Estabilización) y una metodología de validación en tres etapas (Configuración, Funcional, Operativa).
- Mantenimiento: Describe cómo cualquier cambio (alta/baja/modificación) se gestiona actualizando el DDC, automatizando la actualización de agentes y revisión de umbrales.
- Define un modelo de colaboración y gobernanza claro donde el DDC es la "fuente única de la verdad".
- Detalla el procedimiento de gestión de cambios (altas/bajas) vinculando Merge Requests en GitLab con RFCs en la herramienta ITSM, requiriendo aprobación explícita de la OSCS antes del despliegue automático.
- Incluye mecanismos de supervisión del modelo mediante auditorías de trazabilidad e indicadores de gobernanza en los dashboards.
- Establece canales de comunicación diferenciados para incidencias de la plataforma Centreon vs. incidencias de configuración (tratadas como defectos de código).

Carencias:

- Para los CC TIC objetos del presente contrato, la propuesta omite la definición de la arquitectura de Pollers de Centreon, lo cual es una mejora de diseño. Sin especificar si se opta por una estructura centralizada o distribuida, no es posible evaluar la escalabilidad del sistema ni su capacidad para gestionar el balanceo de carga.
- Se observa una posible mejora de información respecto a las plantillas (templates) por categorías de elementos. Las plantillas son el núcleo de una monitorización eficiente; su falta de detalle sugiere que el despliegue podría derivar en una configuración manual y heterogénea.
- Aunque se presenta el DDC como un sistema novedoso definido por código, la propuesta no detalla cómo se integra este con la lógica de Centreon ni cómo se asegura la integridad de los datos "por código"

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WKNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 71/134	



Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

El texto está bien organizado, con lenguaje técnico adecuado y argumentación clara. Facilita la comprensión del proceso completo, desde el despliegue hasta el control continuo.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La exposición es muy estructurada, explicando primero los principios rectores y descendiendo hacia la implementación técnica del DDC y el proceso de descubrimiento.
- El uso de terminología técnica precisa (JSON, GitLab, API, Idempotencia) junto con ejemplos concretos de la estructura del fichero DDC facilita enormemente la comprensión del modelo propuesto.
- La narrativa conecta lógicamente la necesidad de transición desde sistemas heterogéneos hacia la centralización, justificando cada paso del proceso.
- La explicación del flujo desde el cambio en el DDC (commit/merge request) hasta la aplicación en Centreon vía API es clara y lógica.
- Se distingue claramente entre el uso de plantillas estándar de SANDETEL y la flexibilidad para monitores específicos por CC TIC mediante la etiqueta custom_monitors.
- La explicación sobre la gestión de secretos (no almacenar contraseñas en el DDC) es técnica y precisa, aportando confianza en la seguridad del modelo.
- La vinculación entre los procesos de gestión de cambios (ITIL) y los flujos de trabajo de desarrollo (GitLab Merge Requests) está explicada con gran claridad, mostrando cómo conviven ambos mundos.
- La distinción de responsabilidades entre el equipo de soporte de Centreon y el equipo de configuración es nítida.

Carencias:

- Existe una brecha de claridad al presentar una estimación en HBS por perfiles sin vincularla a las tareas de automatización mencionadas. La propuesta no explica cómo se distribuye el esfuerzo humano entre la configuración tradicional de Centreon y el desarrollo del Diccionario Digital Consolidado (DDC) por código.
- La claridad expositiva se ve comprometida al no detallar el ciclo de vida del "Diccionario Digital por código". Al no especificar si se utilizarán repositorios (Git), metodologías CI/CD o documentación técnica estandarizada, la propuesta deja en el aire la transferencia de conocimiento hacia la Agencia. Una solución "novedosa" sin una exposición clara de su mantenibilidad supone un riesgo de cautividad técnica (vendor lock-in) para SANDETEL.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WKNPFM57DSAFYXFD	PÁG. 72/134	



- La brevedad en la descripción de las plantillas por categorías de elementos no solo es una carencia técnica, sino una deficiencia de transparencia en la oferta. Al no presentar un catálogo de objetos de monitorización o un estándar de visualización, la propuesta es incapaz de demostrar una comprensión profunda del inventario de infraestructuras de la Junta de Andalucía.

Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

La propuesta se ajusta al entorno de SANDETEL y cumple las buenas prácticas de monitorización. Integra correctamente la gobernanza, la colaboración y el control de calidad del servicio.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La propuesta se alinea con la estrategia DevSecOps de la ADA al integrar el repositorio GitLab corporativo y flujos de trabajo como ADAFlow.
- La solución de "Monitorización como Código" ofrece la escalabilidad y la gestión eficiente de cambios masivos, superando las limitaciones de configuraciones manuales tradicionales.
- La capacidad de integrar información de herramientas existentes como la ITSM Global corporativa y AIDP para enriquecer el descubrimiento demuestra una visión holística y adaptada al entorno tecnológico del contrato.
- La automatización del despliegue de configuración elimina el error humano y garantiza que Centreon refleje fielmente la realidad definida en el código ("Idempotencia").
- La propuesta de cuadros de mando personalizados para diferentes roles (Vigilancia, Técnicos, OSCS) y la integración con herramientas de BI corporativas demuestran una adecuación total a las necesidades de gestión y supervisión.
- El enfoque de seguridad es avanzado, eliminando riesgos de credenciales estáticas y asegurando el cumplimiento normativo mediante diseño.
- El plan de validación incluye un periodo de solape con sistemas antiguos, garantizando la continuidad del servicio y minimizando riesgos operativos durante la transición.
- La gestión del mantenimiento y ciclo de vida mediante automatización asegura que la plataforma no se degrade con el tiempo y se adapte ágilmente a cambios en la infraestructura.
- El modelo de gobernanza propuesto asegura una auditoría completa de quién hizo qué cambio y cuándo, alineándose totalmente con los requisitos de control de la Administración Pública.
- La actualización del Catálogo de Servicios para reflejar el cambio de responsabilidad en la configuración de alertas demuestra una visión completa del impacto del proyecto en la gestión 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	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WKNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 73/134	



Carencias:

- En un entorno de centralización para los CC TIC del alcance de este contrato, la falta de especificación sobre el número, ubicación y configuración de estos nodos de monitorización impide validar si la solución soportará la carga transaccional prevista.
- Se echa en falta la definición de cómo se protegen las comunicaciones (SNMPv3, cifrado de agentes, puertos específicos). La falta de una matriz de puertos y protocolos detallada supone un riesgo de incumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
- La propuesta no aporta evidencias tangibles sobre la integración con herramientas críticas (Helix, NAOS, CMDDB). La falta de flujos de datos probados o esquemas de integración convierte a la solución en un "isla tecnológica".

CUESTIÓN 5. Plan de Actualización de Plataformas de Virtualización en CC TIC

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Destacable

Puntuación: 1

Rúbrica:

Análisis exhaustivo de ROI/TCO y desglose pormenorizado de la arquitectura. Incluye gestión de riesgos en el plan de ejecución y KPIs avanzados para el seguimiento y control del presupuesto.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Se valora muy positivamente el desglose detallado entre Actividades Comunes (transversales al proyecto) y Actividades Específicas (propias de cada CC TIC), lo que demuestra un conocimiento profundo de la heterogeneidad del entorno (Justicia, Cultura, Turismo).
- El detalle sobre el procedimiento de actualización host-a-host utilizando vSphere Lifecycle Manager (vLCM) aporta garantías técnicas de que la continuidad del servicio está asegurada a nivel de hipervisor.
- La inclusión explícita de PowerCLI y AutoDeploy para los despliegues y validaciones eleva el nivel técnico de la propuesta, pasando de una declaración de intenciones a una ejecución técnica definida.
- El detalle de los tiempos de solapamiento (7 días en paralelo y 14 días para la baja del origen) ofrece una métrica precisa para la gestión del riesgo y la reversibilidad.
- El compromiso de entregar informes de cumplimiento de vLCM y un checklist de cierre técnico demuestra un alto nivel de detalle en la finalización del proyecto, asegurando que no queden configuraciones "en el aire".

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 74/134	

**Carencias:**

- N/A

Criterio 2: Claridad Expositiva**Valoración:** Destacable**Puntuación:** 1**Rúbrica:**

Impecable capacidad de síntesis ejecutiva combinada con profundidad técnica. El uso de esquemas visuales para la arquitectura y la interconexión hace la propuesta auto explicativa y muy persuasiva.

Valoración específica:**Aspectos positivos:**

- La organización de la propuesta siguiendo el flujo lógico "Análisis → Implantación → Migración" facilita enormemente la lectura y la trazabilidad de la solución con los pliegos.
- La presentación de diagramas de flujo y cronogramas de oleadas comprensibles permite visualizar rápidamente la duración y las dependencias críticas del proyecto.
- La claridad en la exposición de riesgos y sus controles asociados (mitigación) demuestra honestidad técnica y ayuda a la mesa de contratación a entender la complejidad real.
- Un índice documental completo y trazable permite localizar rápidamente la respuesta a cada requerimiento del PPT (Pliego de Prescripciones Técnicas), agilizando la labor de valoración.
- Los cuadros de esfuerzo (HBS) por escenario están bien presentados, permitiendo una comparación clara de costes/recursos entre mantener el HW actual, comprar nuevo o ir a la Nube.

Carencias:

- N/A

Criterio 3: Adecuación a Solución**Valoración:** Destacable**Puntuación:** 1**Rúbrica:**

Ofrece una solución innovadora que maximiza la eficiencia del acuerdo marco. La estrategia de actualización garantiza una transición transparente y optimiza significativamente los recursos de los CC TIC.

Valoración específica:

75

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 75/134	

**Aspectos positivos:**

- El uso de vSphere Lifecycle Manager y estándares de VMware asegura que la solución es soportable a largo plazo y cumple con las Best Practices del fabricante.
- La propuesta de valor en supervisión (dashboards, KPIs, actas de validación) es altamente adecuada para estos CC TIC que necesita auditar el proceso de migración paso a paso.
- La mención explícita a la integración con herramientas de gestión del servicio (ITSM) y la CMDB demuestra que la solución no es una isla, sino que se adecúa a los procesos de gestión de la Agencia.
- El enfoque de "coexistencia de 7 días" y validación previa es la estrategia más adecuada para entornos críticos (Justicia, Cultura), minimizando el riesgo de indisponibilidad.
- La inclusión de automatización en chequeos y la entrega de documentación "as-built" asegura que el entorno sea fácilmente operable por el personal de la Agencia tras la finalización del contrato.

Carencias:

- N/A

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 76/134	



ANEXO I. 4. INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN S.L.U.

CUESTIÓN 1. Plan de transición y consolidación de la prestación inicial del servicio

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

Aporta información básica sobre fases, hitos y responsables de transición. Muestra conocimiento general de riesgos y continuidad, aunque sin profundidad analítica.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La oferta detalla la estructura temporal en fases macro.
- Se desciende al nivel de Sprint para organizar las tareas.
- Se listan los productos documentales esperados.
- Se detalla la complejidad del escenario inicial.
- Se describe el detalle de la Metodología Shadowing.
- Planificación de sesiones: Se detallan las actividades de interacción.
- Entregables de Control: Lista detallada de documentación de seguimiento.

Carencias:

- El gráfico Gantt mostrado no tiene desglose semanal.
- Falta detalle sobre cuándo se aplicarán las soluciones de continuidad.
- Se detallan riesgos o tareas de mitigación para sistemas que no existen en este contrato.
- Falta el detalle diario/semanal de las reuniones con el saliente.

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 77/134	



El documento está redactado con orden, coherencia y lenguaje técnico preciso. Facilita la comprensión global y la identificación de los elementos clave de seguimiento.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La redacción permite identificar qué se persigue en cada etapa.
- El uso de esquemas facilita la lectura del flujo de trabajo.
- El texto expone claramente la problemática de la continuidad.
- Se presentan los riesgos asociados a las fases.
- Claridad en quién ejecuta la captura de conocimiento.
- Los KPIs están bien enunciados y son comprensibles.

Carencias:

- La aparición de términos ajenos rompe el hilo conductor de la lectura técnica.

Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

La propuesta se ajusta a los objetivos mínimos de transición e integración ITIL. Las acciones descritas son viables, aunque con margen de mejora en coordinación y control.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La estrategia está explícitamente diseñada para converger al modelo de la Agencia.
- Uso de los marcos de trabajo requeridos en el Pliego.
- La solución busca resolver la heterogeneidad detectada.
- Se plantea asegurar el servicio durante el cambio.
- La transformación se orienta correctamente hacia el catálogo de servicios.
- El seguimiento busca asegurar el cumplimiento de objetivos.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 78/134	

**Carencias:**

- Existen referencias ajenas al alcance del contrato "Subcontratación servicios IaaS365".
- La falta de fechas de inicio de herramientas de control (BMC) impide un seguimiento adecuado desde el día 1, ya que no se expresan alternativas.
- La estrategia de seguimiento y control no es proactiva.

CUESTIÓN 2. Plan de evolución hacia un modelo de prestación basado en serviciosCriterio 1: Detalle de la Información**Valoración:** Suficiente**Puntuación:** 0,5**Rúbrica:**

Describe de manera general la hoja de ruta, los ANS y el catálogo de servicios. Aporta planes básicos de automatización y gestión del rendimiento, aunque sin indicadores medibles.

Valoración específica:**Aspectos positivos:**

- Se enumeran fases semestrales para la evolución, aportando una estructura temporal: "S1 Diagnóstico, arranque... S2 Estandarización, automatización... S3 Consolidación de gestión de proyectos...".
- Se identifican hitos específicos relacionados con la seguridad dentro de la hoja de ruta.
- Se mencionan hitos concretos de automatización y herramientas.
- Se define una estructura de gobierno con funciones claras.
- Se incluyen metodologías específicas para la transformación.
- Se presenta un desglose cuantitativo preciso de horas por perfil.

Carencias:

- La descripción de las actividades por semestre es una lista de conceptos sin profundizar en las tareas concretas.
- La estrategia de implantación del catálogo carece de desglose operativo detallado.
- El plan de seguimiento carece de profundidad sobre el contenido de los informes.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 79/134	



- La estimación se presenta sin una memoria detallada que justifique el cálculo de horas para cada fase.

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

El texto está ordenado y permite comprender la secuencia de implantación. Aunque la redacción es clara, se echa en falta mayor profundidad técnica o ejemplos prácticos.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La oferta expone claramente los ejes sobre los que se articula el plan.
- Se utiliza una estructura comparativa para mostrar la situación de partida y la propuesta.
- Se expone con claridad la unificación del flujo de peticiones.
- Se identifican riesgos y mitigaciones de forma esquemática y legible.
- Se diferencian las líneas de servicio, aportando orden a la propuesta.
- Se vinculan métricas a servicios, clarificando el enfoque.

Carencias:

- La presentación de la hoja de ruta en formato de tabla resumen dificulta la comprensión de la interrelación entre hitos.
- Las explicaciones sobre la metodología son genéricas, restando claridad a la ejecución real.
- La explicación de las herramientas es a veces vaga y basada en listados de funcionalidades estándar.
- La relación entre automatización y observabilidad se menciona sin explicar el flujo técnico.
- La descripción de los procesos ITIL actuales como justificación es genérica.
- Falta claridad sobre cómo se integra el seguimiento económico con el técnico en los informes propuestos.

Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 80/134	



La solución cumple con los objetivos mínimos del modelo de servicios. Propone mecanismos funcionales de seguimiento y control, aunque de alcance limitado.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La propuesta se alinea explícitamente con el modelo objetivo de la Agencia.
- Se integran los componentes solicitados en el pliego: "integrando sus hitos, palancas y fases".
- Se propone una integración total de la automatización en los procesos, adecuado al objeto del contrato.
- Se incluye una línea base de configuración en la CMDB.
- La inclusión de una línea específica para elevar la madurez de los organismos es muy adecuada.
- Se contempla la auditoría como parte de la mejora.
- La inclusión de cuadros de mando estratégicos además de operativos es adecuada.

Carencias:

- La solución para el catálogo es básica y no detalla recursos específicos para su implantación.
- Falta concreción sobre cómo se alcanzará la madurez del servicio más allá de citar fases estándar.
- La propuesta de herramientas no especifica suficientemente la adaptación a las herramientas existentes de la ADA.
- La aportación al seguimiento y control es considerada escasa debido a la falta de valor añadido en la propuesta de gobierno del dato.
- No se evidencian mecanismos avanzados de control presupuestario o predicción de consumo de unidades.

CUESTIÓN 3. Plan de implementación de la facturación del Servicio de Operación

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

La propuesta desarrolla de forma clara la definición de la UBSO y su relación con los elementos gestionados. Presenta un modelo paramétrico coherente y un cálculo de costes bien fundamentado.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 81/134	



Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La oferta define las fases de evolución del modelo con precisión temporal y de alcance.
- Especifica la granularidad de la unidad base vinculándola a componentes técnicos concretos.
- Detalla metodologías específicas para evaluar la criticidad, factor clave en la parametrización.
- Incluye ejemplos de cálculo de UBSO con factores correctores.
- Desglosa los bloques de coste que componen la facturación.
- Define el contenido de los informes de facturación con precisión.
- Establece una auditoría trimestral para controlar la planta.
- Detalla la vinculación de procesos para el control de cambios.

Carencias:

- Aunque menciona la fase avanzada, falta un mayor desglose de cómo se constituye la unidad "por uso o rendimiento" en términos de métricas de negocio específicas para la ADA, quedándose en un nivel técnico: "siendo esta última el objetivo alineado con la estrategia de eficiencia".
- Necesitaría profundizar en la fórmula matemática exacta que aglutine todos los parámetros simultáneamente (horario, criticidad, complejidad) en una única expresión final consolidada en el texto.
- No se detalla el procedimiento exacto de penalización en la facturación en caso de incumplimiento de ANS dentro del cálculo de la UBSO mensual.
- El detalle sobre el mecanismo de resolución de conflictos en caso de discrepancia en el inventario durante la auditoría es limitado.

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

El documento se presenta de manera ordenada, con terminología homogénea y ejemplos ilustrativos. La exposición facilita el entendimiento del proceso de facturación y control operativo.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 82/134	



Valoración específica:

Aspectos positivos:

- El licitador expone claramente la transición del modelo.
- Se presentan tablas legibles que asocian tipologías a pesos o categorías.
- Estructura claramente la cobertura de actividades mediante tablas comparativas ITIL.
- Explica de forma concisa los beneficios del enfoque.
- El flujo de información para la facturación es claro.
- La distinción de costes por dominios es nítida.
- Presenta un Roadmap claro con hitos definidos.
- Describe el objetivo de control de forma directa.

Carencias:

- La explicación de la "Sinergia entre fases e hitos" en las tablas de planificación es algo esquemática y podría explicarse con mayor narrativa para facilitar la comprensión del flujo de valor.
- La distinción visual entre lo que constituye una UBSO de infraestructura vs. una de aplicación podría estar mejor diagramada para evitar confusiones en la lectura rápida.
- La lectura de las tablas de mapeo de actividades ITIL se corta entre páginas dificultando la visión global del modelo de cobertura.
- La explicación de cómo se trasladan las eficiencias del CoE al precio final es algo genérica.
- La relación entre el modelo de costes estimado y la variabilidad mensual podría explicarse con un diagrama de flujo de facturación más visual.

Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

El modelo está alineado con los procesos ITIL y refleja una metodología sólida de gestión del servicio. Las medidas de seguimiento y control son aplicables y favorecen la trazabilidad económica.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La propuesta se alinea con la realidad de la ADA buscando una evolución sostenible.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 83/134	



- Utiliza un enfoque estándar basado en CIs que facilita la integración.
- Cubre exhaustivamente tanto la versión 3 como la 4 de ITIL, asegurando vigencia metodológica.
- El modelo contempla la diferenciación por entornos, algo crítico para la administración.
- El modelo es auditable, requisito clave de la administración.
- Propone una evolución lógica que protege a la administración de cambios bruscos.
- Alinea el control de cambios con el Modelo Objetivo Unificado (MOU) de la ADA.
- Contempla la gestión de riesgos financieros.

Carencias:

- No se evidencia explícitamente cómo se tratarán los elementos que la ADA no tenga inventariados correctamente en la fase inicial más allá de realizar el inventario.
- Podría haber adecuado mejor el modelo paramétrico a servicios "paquetizados" específicos de la Junta de Andalucía, en lugar de basarse tanto en componentes técnicos atómicos (Tomcat, Jboss).
- La adecuación del modelo de costes a picos de demanda imprevistos (elasticidad extrema) se menciona pero podría desarrollarse más.
- Podría reforzar la adecuación proponiendo herramientas de "FinOps" específicas para el control de gasto en tiempo real por parte de los responsables de la ADA.

CUESTIÓN 4. Plan de centralización de la monitorización y vigilancia en Centreon de SANDETEL

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

Aporta un plan de integración bien estructurado, con fases definidas y medidas de seguridad y validación. Describe la estandarización de sistemas en Centreon y el mantenimiento del ciclo de vida.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La oferta se alinea con la estrategia de eficiencia al no requerir nuevas instalaciones.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 84/134	



- Se evidencia un planteamiento claro de normalización mediante el uso de plantillas predefinidas.
- Se detalla el uso de capacidades nativas para el inventariado.
- Se especifican protocolos seguros para la transmisión de datos.
- El plan de pruebas es robusto, dividiéndose en fases claras.
- Se establecen condiciones explícitas para la aceptación del servicio.
- Se detalla el flujo de gestión de cambios (Altas/Bajas/Modificaciones).

Carencias:

- Aunque se menciona la estrategia de plantillas, el anexo operativo con el catálogo completo de métricas y umbrales no se incluye, presentándose solo ejemplos genéricos.
- Se presenta una tabla de "Comunicaciones" genérica, pero falta el detalle específico por activo que exige un nivel de detalle "Destacable".
- Faltan indicadores (KPIs/SLOs) específicos para medir el éxito de la propia transición, más allá de la operatividad técnica.
- La tabla de estimación de esfuerzos presenta volúmenes de horas que los expertos consideran altos para la tarea descrita.
- Se enumeran actividades globales pero no se presenta un diagrama de Gantt detallado específico para esta Cuestión.

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

El texto está bien organizado, con lenguaje técnico adecuado y argumentación clara. Facilita la comprensión del proceso completo, desde el despliegue hasta el control continuo.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La oferta estructura claramente la estrategia comenzando por la arquitectura y siguiendo con el despliegue progresivo.
- Se incluyen esquemas que clarifican el flujo de comunicaciones (aunque el diagrama visual no se puede citar textualmente, se referencia en el texto).
- Se exponen claramente los requisitos de conectividad necesarios.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAEXYED	PÁG. 85/134	



- Se incluye una tabla clara con actividades, métodos y resultados esperados.
- Se definen claramente los perfiles involucrados en la tabla presupuestaria.

Carencias:

- La descripción de la instalación de agentes es genérica.
- Falta claridad sobre la gestión del ciclo de vida de las credenciales (SNMP communities, claves SSH) más allá de su definición inicial.

Criterio 3: Adecuación a Solución**Valoración:** Suficiente**Puntuación:** 0,5**Rúbrica:**

La propuesta cumple los requisitos mínimos de centralización en Centreon. Permite una integración inicial, aunque con oportunidades de mejora en gobernanza y trazabilidad.

Valoración específica:**Aspectos positivos:**

- La solución propuesta encaja con la arquitectura distribuida requerida por ADA.
- Se cubren los métodos de recolección estándar adecuados al entorno.
- El mantenimiento contempla la revisión periódica, adecuado para la operación continua.
- Se establece un modelo de colaboración alineado con las buenas prácticas.

Carencias:

- La oferta se centra en Centreon pero no detalla la integración técnica con la CMDB o herramientas de ticketing corporativas (Helix) más allá de menciones procedimentales.
- Faltan detalles sobre la gestión del ciclo de vida de las credenciales (SNMP communities, claves SSH) más allá de su definición inicial.
- La adecuación del presupuesto (HBS) no se justifica detalladamente en función de la complejidad real de los activos, resultando en la "carencia" de sobreestimación percibida.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 86/134	



CUESTIÓN 5. Plan de Actualización de Plataformas de Virtualización en CC TIC

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

Incluye todos los apartados (arquitectura, plan, presupuesto) con un nivel de detalle básico. El análisis coste/beneficio es correcto pero no exhaustivo, y el seguimiento se limita a hitos estándar.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Se detalla la arquitectura de gestión centralizada en el diseño de la solución, especificando la versión destino.
- Se mencionan herramientas específicas para la gestión del ciclo de vida y actualizaciones, aportando automatización.
- Se contempla la actualización de componentes de bajo nivel como pre-requisito.
- Se listan los entregables clave esperados tras la migración.
- Se aporta un desglose detallado de Horas Básicas del Servicio (HBS) diferenciando por los tres escenarios solicitados.
- Se asignan cargas de trabajo específicas a perfiles cualificados.

Carencias:

- Existe una falta de profundidad en el desglose de tareas de la fase de análisis, presentándose como una lista genérica sin la granularidad esperada para una nota superior.
- Se detectan ambigüedades en el análisis de compatibilidad para el resto de equipamiento (Justicia y Turismo), ya que el análisis de HCL citado anteriormente solo menciona explícitamente al modelo RX-2530 M4, omitiendo referencias directas a la viabilidad de los servidores Huawei 1288H V5 o Fujitsu RX-2530 M2 en esa misma sección.
- El plan de comunicación se menciona de forma somera sin detallar canales, matrices de escalado o periodicidad.
- No se especifican límites técnicos de concurrencia para las migraciones (número máximo de VMs simultáneas).
- La descripción de los entregables es puramente nominal, sin detallar el índice o contenido de los mismos.
- Falta mención explícita a la entrega de informes de lecciones aprendidas o transferencia de conocimiento.

87

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 87/134	



Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

Exposición profesional y técnica, apoyada en diagramas de arquitectura claros y cronogramas detallados. Facilita la revisión rápida de cómo se integrará el seguimiento y control del proyecto.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La estructura de fases es sistemática y fácil de seguir, alineada con lo solicitado.
- Se presenta una lista de actividades legible y ordenada.
- La secuencia de implementación es lógica y clara.
- Lista de documentación fácil de localizar mediante viñetas al final de la sección técnica.
- Lenguaje directo y conciso en la definición de los productos.
- La tabla de estimación es muy clara, permitiendo comparar el esfuerzo entre escenarios de un vistazo.

Carencias:

- Se echa en falta una trazabilidad fina de KPIs de seguimiento en tiempo real. Aunque se promete "información fiable y en tiempo real", no se detallan qué indicadores específicos.
- La visualización de riesgos es genérica, sin una matriz clara que cruce riesgos con fases específicas en el diseño visual del documento.
- Sería necesario un diagrama de flujo o cronograma visual que conecte claramente las "Ventanas de mantenimiento planificadas".
- No se ilustran los criterios de éxito o "umbrales aceptables" para dar por concluida una migración unitaria.

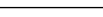
Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

La solución es funcional y cumple los requisitos mínimos del acuerdo marco para la virtualización. Es una propuesta conservadora que asegura el servicio pero no optimiza la transformación.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WKNPFM57DSAFYXFD	PÁG. 88/134	



Valoración específica:

Aspectos positivos:

- El licitador realiza un análisis específico de compatibilidad de hardware (HCL) para componentes críticos del Escenario 1, evidenciando viabilidad técnica para el entorno de Cultura.
- Se incluye la entrega de procedimientos operativos.
- Se distinguen claramente las acciones por fase.

Carencias:

- La solución técnica planteada para el Escenario 1 (Actualización de HW) no justifica adecuadamente su viabilidad para el CC TIC de Turismo (equipos Fujitsu RX-2530 M2), al centrar la justificación de compatibilidad vSphere 8 solo en los servidores M4.
- La propuesta no detalla cómo se mitigará el impacto en el servicio durante los "Tiempos de indisponibilidad mayores con respecto a los otros escenarios" mencionados para el Escenario 3.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 89/134	



ANEXO I. 5. NTT DATA SPAIN INFRASTRUCTURES ENGINEERING SLU NTT DATA SPAIN SLU UNION TEMPORAL

CUESTIÓN 1. Plan de transición y consolidación de la prestación inicial del servicio

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

La propuesta presenta una planificación detallada y estructurada de la transición. Incluye hitos, responsables, análisis de riesgos y medidas de mitigación adecuadas.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La oferta despliega una hoja de ruta dividida en tres subfases lógicas, cada una vinculada a objetivos tangibles que aseguran el control del avance.
- Se aporta una relación exhaustiva de los entregables y productos documentales asociados a cada hito, garantizando el soporte formal de todas las actuaciones.
- El modelo de Gobernanza propuesto es robusto, integrando mecanismos de seguimiento y escalado efectivos dentro de los Comités del Servicio para una supervisión continua.
- Se realiza una identificación precisa de los perfiles y participantes clave para la fase de arranque, facilitando una puesta en marcha coordinada desde el primer día.
- El Plan de Transición destaca por el detalle en la actividad de doble gestión, asegurando una transferencia de conocimiento efectiva y sin fisuras operativas.
- El uso de tablas normalizadas denota capacidad de síntesis y facilita la revisión técnica, aportando orden y transparencia a la propuesta.
- La oferta aporta valor añadido mediante una cuantificación objetiva de los ahorros de esfuerzo, justificando con métricas concretas la mejora del rendimiento del servicio.

Carencias:

- Se aprecia una ausencia de granularidad temporal (fechas o semanas acotadas). El cronograma se mantiene en referencias genéricas y no adapta los plazos a la complejidad y casuística real de cada organismo afectado.

90

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WKNPFM57DSAFYXFD	PÁG. 90/134	



- La propuesta aborda los hitos de desarrollo de manera superficial, sin detallar la arquitectura de integración ni el flujo de trabajo específico para las herramientas de Desarrollo mencionadas, lo que dificulta evaluar su viabilidad operativa.
- El protocolo de salida del proveedor anterior carece de profundidad operativa. Se echa en falta una estrategia de contingencia robusta que mitigue el riesgo ante escenarios de falta de colaboración (bloqueo o fricción) más allá de la mera convocatoria a reuniones.

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

El texto es comprensible y ordenado, aunque con limitaciones en la precisión técnica. La exposición facilita la lectura, pero no alcanza un nivel de comunicación sobresaliente.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- El documento presenta una arquitectura de la información lógica y ordenada, facilitando el análisis de la estrategia propuesta y la identificación de los puntos clave del servicio.
- La propuesta se apoya eficazmente en diagramas y elementos gráficos que, permitiendo una rápida conceptualización del enfoque metodológico y resumir los flujos de trabajo.
- Se establece una correlación sólida y bien fundamentada entre la continuidad operativa del servicio y las políticas de retención del talento, identificando la estabilidad del equipo como el principal vector de mitigación de riesgos.

Carencias:

- La planificación se presenta mediante un diagrama de nivel, lo que impide visualizar con nitidez la concurrencia de actividades críticas y evaluar la viabilidad de los recursos asignados en los momentos de mayor carga de trabajo.
- La propuesta adolece de falta de concreción técnica respecto al modelo de coexistencia e interoperabilidad de las herramientas, sin detallar cómo se gestionará la transición o la convivencia operativa entre los distintos aplicativos.
- Se detecta un enfoque genérico que no discrimina ni atiende a las singularidades funcionales y de criticidad propias de los distintos centros de competencias.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 91/134	



Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

La propuesta se ajusta a los objetivos mínimos de transición e integración ITIL. Las acciones descritas son viables, aunque con margen de mejora en coordinación y control.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La propuesta garantiza el cumplimiento normativo mediante la adopción explícita y rigurosa de los marcos de gestión exigidos (ITIL y MOU), alineándose plenamente con los estándares de calidad de la Agencia.
- Se aporta concreción técnica mediante la prescripción de herramientas de mercado líderes y contrastadas, como BMC Helix para el ticketing y MediaWiki para la gestión del conocimiento.
- La oferta identifica la retención del talento no solo como una política de RR.HH., sino como el mecanismo clave para preservar el conocimiento (Know-How) y asegurar la continuidad operativa del servicio.
- El planteamiento trasciende la ejecución inmediata, estableciendo desde el inicio los cimientos estructurales necesarios para facilitar la futura transición hacia un modelo de gestión unificado.
- Se valora muy positivamente la optimización de recursos propuesta; la reducción de la carga horaria se fundamenta en mejoras de productividad, demostrando un compromiso real con la eficiencia presupuestaria.

Carencias:

- Se asume que el conocimiento previo garantiza la continuidad sin considerar los cambios recientes (2024-actualidad) que hayan podido ocurrir.
- La transformación metodológica (MOU) puede verse comprometida por la compresión del calendario.
- No se detallan los riesgos concretos del organismo Justicia (ej. sistemas críticos judiciales).
- Faltan métricas detalladas específicas para medir el éxito diario de la transición, más allá de la tabla de esfuerzos.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 92/134	



CUESTIÓN 2. Plan de evolución hacia un modelo de prestación basado en servicios

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

Describe de manera general la hoja de ruta, los ANS y el catálogo de servicios. Aporta planes básicos de automatización y gestión del rendimiento, aunque sin indicadores medibles.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La oferta desglosa las fases del plan de evolución, mencionando sus componentes principales.
- Se identifican hitos específicos alineados con el pliego.
- Se describen las etapas del proceso de gestión de ANS, incluyendo la recolección de datos.
- Se mencionan integraciones específicas entre herramientas.
- Se detalla el origen de los datos para la gestión de capacidad.
- Se incluye un cuadro de indicadores para la mejora continua.
- Se especifica una ampliación del horario de servicio significativa.
- Se describen los mecanismos de seguimiento mediante cuadros de mando.

Carencias:

- La descripción de la implementación del catálogo es genérica y se limita a listar actividades básicas sin detallar la metodología profunda de definición.
- Falta un cronograma detallado o diagrama de Gantt visual, limitándose a descripciones textuales.
- La descripción de la automatización es de alto nivel y carece de detalles técnicos concretos sobre los scripts o robots a utilizar.
- No se detallan KPIs específicos de la implantación de herramientas, solo del servicio operativo.
- La gestión del cambio organizacional se describe de forma muy básica, sin detallar planes de formación o comunicación específicos.
- Falta detalle sobre la estructura organizativa específica del servicio (organigrama con roles nominativos o perfiles detallados).

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 93/134	



- Ausencia total de tablas o desglose de la estimación presupuestaria en la sección correspondiente.
- El detalle del seguimiento se basa exclusivamente en la herramienta corporativa sin aportar metodologías propias de control económico.

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

El texto está ordenado y permite comprender la secuencia de implantación. Aunque la redacción es clara, se echa en falta mayor profundidad técnica o ejemplos prácticos.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La estructura de la propuesta separa claramente las etapas de identificación del catálogo.
- El lenguaje utilizado para describir los objetivos de cada fase es directo.
- Se utiliza una tabla clara para relacionar los procesos con su contribución a los ANS.
- El flujo de mejora de herramientas se explica paso a paso.
- La distinción entre niveles de gestión (Estratégico, Táctico, Operativo) en los comités es fácil de entender.
- Se explica claramente el ciclo de vida de la mejora continua.
- La propuesta de ampliación de horario es explícita en cuanto a la cobertura temporal.
- La vinculación del seguimiento con los comités es coherente.

Carencias:

- La redacción sobre la hoja de ruta repite la nomenclatura del pliego sin aportar claridad adicional sobre cómo se ejecutarán realmente los hitos.
- La explicación sobre la ficha del servicio es confusa al proponer un modelo propio en lugar de adherirse estrictamente al MOU desde el inicio.
- La explicación sobre el uso de herramientas es reiterativa respecto a las herramientas corporativas, sin clarificar el valor añadido del licitador.
- La sección de automatización mezcla conceptos de IA y scripts básicos sin una distinción clara de alcance.
- La metodología de gestión del cambio es demasiado genérica.
- Las descripciones de las metodologías son teóricas y no aterrizadas a la realidad del organismo.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WKNPEM57DSAEXYED	PÁG. 94/134	



- Al no haber presupuesto, no hay claridad sobre cómo se imputan los costes de la evolución propuesta.
- La descripción del "Seguimiento y Control" es genérica y repetitiva respecto a otros apartados de gobernanza.

Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

La solución cumple con los objetivos mínimos del modelo de servicios. Propone mecanismos funcionales de seguimiento y control, aunque de alcance limitado.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La propuesta incluye una tabla de atributos para el catálogo de servicios, cubriendo aspectos básicos.
- Se alinea con la estrategia de fases requerida.
- La propuesta se basa íntegramente en las herramientas corporativas, lo cual asegura la integración.
- Se definen dashboards ejecutivos para el seguimiento de ANS.
- La propuesta de indicadores cubre las dimensiones necesarias.
- Se alinea con ITIL y las mejores prácticas solicitadas.
- La ampliación de horario mejora la disponibilidad básica requerida en los pliegos.
- El sistema de escalado propuesto es adecuado para la resolución de conflictos.

Carencias:

- La ficha de atributos propuesta no contempla la totalidad de atributos definidos en el MOU.
- La solución de hoja de ruta carece de una asignación de recursos específica para cada fase, indicando solo qué se hará, pero no con qué equipo.
- Falta de herramientas propias o específicas que enriquezcan la solución corporativa.
- No se evidencian mecanismos de automatización avanzada (RPA, orquestación compleja) más allá de lo que permite la herramienta ITSM corporativa.
- La solución de organización se basa en roles genéricos sin definir una estructura ad hoc robusta para el 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	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 95/134	



- La gestión del cambio se limita a cumplir el expediente sin proponer una metodología de adopción profunda.
- Falta la estimación económica requerida ("No aportan estimación presupuestaria"), lo que impide evaluar la viabilidad financiera del plan de evolución.
- No se proponen factores multiplicadores o mejoras específicas para trabajos fuera de horario más allá de la ampliación mencionada.

CUESTIÓN 3. Plan de implementación de la facturación del Servicio de Operación

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

La propuesta desarrolla de forma clara la definición de la UBSO y su relación con los elementos gestionados. Presenta un modelo paramétrico coherente y un cálculo de costes bien fundamentado.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La oferta define con precisión la naturaleza de la unidad elegida, justificando su elección frente a otras alternativas.
- Se establece una definición concreta del valor base de referencia para la UBSO, aportando un nivel de detalle técnico adecuado para su comprensión.
- Se identifican y definen claramente los factores de ponderación (N, Ft, Fc, Fh, Fs), proporcionando una descripción precisa de cada variable.
- Se establecen rangos orientativos para los valores de los parámetros, lo que aporta concreción al modelo matemático.
- Se proporciona una estructura de costes desglosada porcentualmente, lo que permite entender la composición del precio.
- Se define un modelo de escalado por volumen (Tiers) con descuentos asociados, detallando los porcentajes de eficiencia.
- Se define una estructura de gobernanza con tres niveles claros (Estratégico, Táctico, Operativo), detallando participantes y frecuencias.
- Se describe el proceso de gestión de cambios en el inventario, identificando las fuentes de datos.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 96/134	

**Carencias:**

- Aunque se enumeran las tipologías, la descripción de los elementos que componen la "Planta de Servicios" carece de un desglose exhaustivo de los componentes "legacy" específicos del ámbito de Justicia, quedándose en categorías generales.
- Aunque se definen los factores, falta el detalle algorítmico exacto (la fórmula matemática completa paso a paso con ejemplos numéricos complejos) de cómo interactúan todos los coeficientes simultáneamente en un escenario de borde.
- La descripción de la cobertura de actividades ITIL se realiza mediante mapeo, pero no se detallan las tareas unitarias específicas dentro de cada actividad ITIL que consumen la UBSO.

Criterio 2: Claridad Expositiva**Valoración:** Bueno**Puntuación:** 0,75**Rúbrica:**

El documento se presenta de manera ordenada, con terminología homogénea y ejemplos ilustrativos. La exposición facilita el entendimiento del proceso de facturación y control operativo.

Valoración específica:**Aspectos positivos:**

- El licitador utiliza tablas comparativas que facilitan enormemente la comprensión de la elección de la unidad de medida, contrastando ventajas e inconvenientes.
- La estructura de la información es lógica y jerárquica, presentando primero el concepto y luego su aplicación tabular.
- El uso de tablas para relacionar las actividades ITIL con los factores de coste aporta mucha claridad.
- La definición de los parámetros se presenta de forma esquemática y fácil de leer.
- La tabla de Tiers de volumen explica claramente cómo evoluciona el coste según la madurez y el tamaño de la planta.
- Se explican con claridad los componentes que forman el precio, justificando técnica y económicamente cada bloque.
- Las tablas de roles y responsabilidades en los comités son claras y directas.
- Se diferencia claramente el rol del adjudicatario frente a la OSCS y la ADA.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WKNPFM57DSAFYXFD	PÁG. 97/134	

**Carencias:**

- La explicación de la "Justificación UBSO base" en las tablas de mapeo es a veces redundante o poco visual, recurriendo a textos densos en las celdas en lugar de esquemas gráficos de composición.
- No se incluye un diagrama de flujo o infografía que ilustre visualmente cómo un elemento nuevo ingresa en el inventario y se le asigna su UBSO, dependiendo únicamente de texto y tablas.
- La explicación del factor de "Sinergias (Fs)" es conceptualmente clara pero su aplicación práctica en el cálculo final podría estar mejor ilustrada con un caso de uso gráfico.
- La distinción entre complejidad tecnológica y criticidad del servicio (negocio) se diluye en el texto, requiriendo una relectura para diferenciar el impacto de cada una en la fórmula.
- La relación entre la reducción de costes y la automatización se menciona, pero el flujo de cómo una automatización específica reduce la factura mensual al mes siguiente no está gráficamente representado.
- La visualización del "reporte de facturación tipo" es textual; se agradecería un mock-up o ejemplo visual del informe de facturación que recibirá la ADA.

Criterio 3: Adecuación a Solución**Valoración:** Suficiente**Puntuación:** 0,5**Rúbrica:**

Cumple con los requisitos mínimos del modelo de facturación. Refleja una comprensión funcional de la vinculación entre operaciones y costes, con margen de mejora.

Valoración específica:**Aspectos positivos:**

- La propuesta cumple con el requisito del pliego de basarse en un modelo paramétrico escalable, utilizando estándares de mercado.
- Se alinea con la estrategia de la ADA de ir hacia un modelo de pago por servicio, cubriendo los elementos principales solicitados.
- El modelo es flexible y permite ajustes basados en la realidad del inventario, cumpliendo el objetivo de trazabilidad.
- Incorpora correctamente la dimensión horaria solicitada en los pliegos.
- El modelo propone un esquema de incentivos a la eficiencia mediante los Tiers, alineándose con el objetivo de sostenibilidad.
- El sistema de facturación propuesto es auditable y se basa en datos objetivos, reduciendo la subjetividad.
- La estructura de gobierno propuesta se ajusta a las mejores prácticas de ITIL y a lo solicitado en el AM, integrando a la OCS.

98

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 98/134	



- Se contempla la revisión periódica del modelo, lo cual es adecuado para un contrato de larga duración.

Carencias:

- La solución propuesta es un estándar de mercado ("Servidor Linux Estándar") que no demuestra una adaptación específica a la "heterogeneidad de partida" crítica mencionada en el contexto del AM para los sistemas judiciales, tratándolos como elementos estándar sin un análisis de su deuda técnica particular.
- La definición de la UBSO no evidencia explícitamente cómo se integra con los modelos de facturación preexistentes durante la fase de transición, proponiendo un modelo objetivo ("To-Be") sin detallar la adecuación al "As-Is" complejo de la Junta.
- Los rangos de ponderación propuestos (ej. 0.8 a 1.5 para complejidad) parecen estándares genéricos y no hay evidencia de que hayan sido calibrados basándose en datos históricos o muestras reales de la complejidad de los sistemas de Justicia de la Junta de Andalucía.
- La adecuación del modelo a servicios puramente "legacy" o arcaicos (comunes en Justicia) se resuelve con un factor de complejidad genérico, sin proponer un tratamiento paramétrico específico que desincentive o gestione la obsolescencia tecnológica.
- El modelo de descuentos por volumen (Tier 3 = 10% descuento) parece conservador y estándar, sin ofrecer un esquema de riesgo compartido más agresivo que vincule la facturación a resultados de negocio de la ADA.
- La propuesta asume una "estabilidad" en la planta para aplicar los modelos paramétricos que puede no ser realista durante la fase de transición turbulenta descrita en el contexto, y la oferta no detalla mecanismos de contingencia financiera específicos para esa inestabilidad inicial.

CUESTIÓN 4. Plan de centralización de la monitorización y vigilancia en Centreon de SANDETEL

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

Describe de forma general la estrategia de integración y la metodología de despliegue. Incluye un plan básico de validación, seguridad y mantenimiento, con escaso detalle técnico.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 99/134	



Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La oferta identifica correctamente las fuentes de información para el inventario inicial, no limitándose a una sola.
- Se propone una clasificación estructurada de los activos, abarcando las tecnologías clave.
- Se dimensiona la arquitectura de despliegue con redundancia.
- Se apuesta por la automatización en el despliegue de agentes.
- Se incluyen pruebas específicas de estrés y funcionamiento.
- Se define un KPI concreto para la fase piloto.

Carencias:

- Falta la inclusión de un catálogo concreto de plantillas en la oferta, remitiéndose a una elaboración futura.
- No se detallan los umbrales específicos ni la configuración técnica de los checks en esta sección, posponiendo su definición.
- Falta una matriz detallada de puertos y protocolos necesarios (puerto -> servicio), mencionándose solo de forma genérica.
- La "Carga inicial" se describe como un proceso manual dependiente de Sandetel sin detallar los pasos técnicos intermedios o formatos de intercambio de datos.
- Los documentos de validación se listan pero no se describe su contenido.
- Se menciona la periodicidad pero no se muestra un calendario tipo.
- Muchos detalles de procedimiento se posponen a documentos futuros.

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

El texto está bien organizado, con lenguaje técnico adecuado y argumentación clara. Facilita la comprensión del proceso completo, desde el despliegue hasta el control continuo.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

100

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2jmAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 100/134	



- La estructura de la presentación es muy clara, utilizando bloques consistentes de "Objetivo, Alcance y actividades, Criterios de aceptación, Entregables" para cada fase.
- Se definen fases lógicas y secuenciales para la integración.
- Se exponen claramente los requisitos de seguridad.
- Los entregables técnicos están bien identificados.
- Hay una sección diferenciada y clara para el "Mantenimiento y Gestión del Ciclo de Vida".
- Los criterios de éxito son fáciles de entender.

Carencias:

- La relación entre el "Plan previo de unificación" (Zabbix) y la migración final a Centreon se explica textualmente pero carece de un diagrama de flujo que visualice la transición de una herramienta a otra.
- La descripción de los "Grupos de servicios (negocio/tecnológicos)" es conceptual y breve, sin ejemplos visuales de cómo se agruparán en la consola.
- El flujo técnico de comunicación entre Agente -> Poller -> Servidor Central se describe en texto; un diagrama de arquitectura de red habría aportado mayor claridad inmediata.
- La explicación de la gestión de credenciales es breve y podría detallarse más el flujo de custodia.
- Falta un cronograma visual de las pruebas de validación.

Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

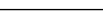
Rúbrica:

La propuesta se ajusta al entorno de SANDETEL y cumple las buenas prácticas de monitorización. Integra correctamente la gobernanza, la colaboración y el control de calidad del servicio.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La estrategia aprovecha inteligentemente el trabajo previo para minimizar riesgos.
- Se alinea con las herramientas corporativas al proponer el uso de descubrimiento automático.
- La solución de seguridad es robusta y adaptada a entornos corporativos.
- Se contempla la integración con sistemas de identidad centralizados.
- Propuesta proactiva para mantener el inventario al día.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 101/134	



- Enfoque colaborativo en la validación.
- Se propone una herramienta de visualización alineada con el estándar de la agencia.
- Total alineación con las normas del cliente.

Carencias:

- Existe una dependencia crítica de terceros que no se mitiga con un plan de contingencia detallado.
- No se especifica un procedimiento detallado para la gestión de excepciones o activos "no estándar" que no encajen en las plantillas automáticas.
- No se detalla cómo se gestionará la seguridad de los agentes en sistemas operativos obsoletos (Legacy) si los hubiera.
- El plan de retirada de la herramienta antigua es poco concreto.
- No se evidencian mecanismos específicos de reversión (rollback) automática en caso de fallos críticos tras la puesta en marcha.
- El modelo de gobernanza asume un riesgo alto por dependencias externas sin proponer mecanismos de mitigación contractuales o de gestión.
- La propuesta de Tableau, aunque adecuada, podría duplicar funcionalidades si no se integra bien con el "Hélix Dashboard" mencionado, y no se aclara esa coexistencia.

CUESTIÓN 5. Plan de Actualización de Plataformas de Virtualización en CC TIC

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

Desglosa detalladamente el presupuesto y el análisis coste/beneficio de la interconexión. Define con precisión la arquitectura objetivo y presenta un cronograma de ejecución realista y bien acotado.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La oferta detalla un análisis de viabilidad técnica preciso para la consolidación, aprovechando el hardware existente mediante la redistribución de recursos.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWC	PÁG. 102/134	



- Se especifican criterios técnicos avanzados para garantizar la compatibilidad de CPU durante la migración, asegurando la estabilidad.
- El diseño incluye una segmentación lógica robusta para garantizar el rendimiento de los entornos críticos.
- Se define una estrategia de migración por lotes bien dimensionada para controlar el riesgo.
- Se prioriza la continuidad del servicio utilizando tecnologías de migración en caliente.
- El uso de herramientas de gestión del ciclo de vida para la actualización de hosts demuestra un nivel técnico alto.
- Se contempla la entrega de documentación actualizada de la arquitectura final, crucial para la operación.
- Se define un hito específico para la actualización del inventario corporativo.
- Se presenta un desglose de esfuerzo (HBS) detallado por perfil y fase, lo que permite validar la dimensión del equipo.
- Se integra la gobernanza con la oficina técnica de la ADA.

Carencias:

- Aunque se aborda la capacidad de memoria, falta un análisis explícito de la capacidad térmica y eléctrica del CPD de destino al aumentar la densidad de computación.
- Se menciona la verificación de compatibilidad de la RAM pero no se adjuntan las tablas técnicas del fabricante que lo certifiquen.
- Aunque se mencionan los dashboards de seguimiento, no se incluyen capturas o mock-ups de los mismos en la oferta.

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

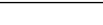
Rúbrica:

Exposición profesional y técnica, apoyada en diagramas de arquitectura claros y cronogramas detallados. Facilita la revisión rápida de cómo se integrará el seguimiento y control del proyecto.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La arquitectura objetivo se presenta de forma esquemática y fácil de entender, listando los componentes clave.
- Se incluye una tabla de riesgos y mitigaciones muy clara que anticipa problemas potenciales.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WKNPFM57DSAEXYED	PÁG. 103/134	



- Los criterios que rigen la migración están perfectamente definidos y explicados.
- La secuencia de ejecución (Piloto -> Producción) es lógica y clara.
- La lista de hitos principales proporciona una visión clara del cierre del proyecto.
- Se diferencia claramente la responsabilidad del adjudicatario en la entrega de información.
- Las tablas de roles y responsabilidades (RACI) son claras y definen bien la interlocución.
- La estimación económica/esfuerzo está bien tabulada y es fácil de interpretar.

Carencias:

- Existen referencias cruzadas entre escenarios que pueden dificultar la lectura aislada de cada sección.
- La distinción entre los riesgos de "infraestructura ajustada" y la operatividad diaria podría estar mejor visualizada en un diagrama de capacidad.
- La descripción de las tareas de "rollback" es genérica; un diagrama de flujo de decisión para la reversión habría aportado mayor claridad operativa.
- La ubicación de la descripción de las herramientas de automatización está algo dispersa respecto al plan de ejecución paso a paso.
- La estructura de los entregables finales podría detallarse más (índice propuesto) para asegurar que cubre todas las necesidades de explotación.
- La relación entre el esfuerzo estimado y la duración del proyecto (cronograma) no es explícita en esta sección de costes.

Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

La propuesta se alinea bien con la estrategia de la ADA, ofreciendo una arquitectura robusta. Demuestra entendimiento del modelo de transformación y propone mejoras tangibles en la explotación.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Se propone el uso de herramientas de descubrimiento automático para mantener la CMDB actualizada tras el cambio, alineándose con la estrategia de automatización.
- La solución de consolidación física responde a la necesidad de eficiencia y ahorro de costes del contrato.
- La inclusión de validaciones automáticas antes y después de la migración asegura la calidad.

104

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAEXYED	PÁG. 104/134	



- El enfoque de "Rolling Upgrade" minimiza el impacto en la disponibilidad.
- El traspaso a operación se formaliza mediante actas y validación conjunta, asegurando que el servicio no asume plataformas inestables.
- Se garantiza la actualización de la CMDB, elemento crítico para el modelo de gobierno de la ADA.
- La propuesta de valor de AIOps y observabilidad es muy adecuada para modernizar el servicio.
- El modelo de gobierno propuesto asegura el control por parte de la Administración.

Carencias:

- El riesgo de operar con una infraestructura muy ajustada se menciona pero la solución de mitigación es puramente lógica (software), sin un plan de contingencia físico robusto.
- Faltan ejemplos concretos de cómo la Inteligencia Artificial (AIOps) mencionada en la introducción se aplica específicamente durante la ejecución de la migración para detectar anomalías en tiempo real.
- El plan de retirada de la infraestructura antigua (si aplica en otros escenarios) o la limpieza post-migración podría estar más detallado en términos de borrado seguro o re-aprovechamiento.
- No se detallan mecanismos de penalización o incentivos ligados al cumplimiento de los hitos de migración en la estimación presupuestaria.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2jmAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 105/134	



ANEXO I. 6. T-SYSTEMS ITC IBERIA, SAU

CUESTIÓN 1. Plan de transición y consolidación de la prestación inicial del servicio

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

La propuesta presenta una planificación detallada y estructurada de la transición. Incluye hitos, responsables, análisis de riesgos y medidas de mitigación adecuadas.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La propuesta despliega una metodología de ejecución sólida, estrictamente alineada con las mejores prácticas y estándares del mercado, lo que garantiza un modelo de gestión predecible y de calidad.
- Se valora positivamente el desglose del cronograma, que no es lineal, sino que se adapta a la tipología de cada centro, atendiendo a la heterogeneidad y necesidades específicas de las distintas sedes.
- Se detallan técnicas concretas para la transferencia de información, diseñadas específicamente para mitigar el riesgo de vacío operativo y evitar rupturas en la calidad del servicio durante el relevo.
- La oferta asegura la disponibilidad de activos de información críticos mediante la generación de una documentación técnica exhaustiva, esencial para garantizar la mantenibilidad y operación futura del sistema.
- Se propone un sistema de seguimiento robusto, apoyado en una batería detallada de métricas e indicadores (KPIs) que permitirán a la Administración fiscalizar el avance del proyecto con objetividad.

Carencias:

- La propuesta adolece de una falta de concreción respecto a las herramientas de gestión (ITSM) que soportarán el servicio durante el periodo intermedio. Esta omisión genera incertidumbre sobre la trazabilidad y el registro de incidencias hasta la implantación del modelo definitivo.
- Aunque se citan modelos de madurez para el control del servicio, su descripción carece de la profundidad técnica necesaria. No se detallan los niveles de escala, los criterios de evolución ni los KPIs asociados, lo que dificulta valorar su efectividad real como mecanismo de mejora continua.
- El análisis de riesgos resulta excesivamente genérico. Se detecta una falta de atribución unívoca de la propiedad del riesgo, al no vincularse las amenazas identificadas con responsables o roles específicos encargados de activar las medidas de mitigación.

106

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWC	PÁG. 106/134	



Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

El documento está redactado con orden, coherencia y lenguaje técnico preciso. Facilita la comprensión global y la identificación de los elementos clave de seguimiento.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La oferta presenta una estructuración nítida y lógica de las fases iniciales, facilitando la comprensión de la secuencia de despliegue y puesta en marcha del servicio.
- Se aporta una definición taxativa de los hitos de control, estableciendo momentos de validación claros que permitirán a la Administración supervisar el cumplimiento de objetivos sin ambigüedades.

Carencias:

- Existe ambigüedad respecto a la cobertura tecnológica durante el periodo de transición; no se concreta qué herramientas darán soporte a la operativa en el interregno hasta la implantación definitiva.
- El planteamiento necesitaría más profundidad en el diagnóstico evolutivo. El análisis de brechas (Gap Analysis) entre la situación actual y el modelo objetivo es mejorable.

Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

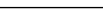
Existe una clara alineación con ITILv3/4 y una integración efectiva con el servicio actual. La solución propuesta es sólida y coherente con los objetivos de transformación del contrato.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La oferta presenta un plan específico y detallado para alinear la ejecución con el modelo operativo vigente, asegurando que no haya fricciones en la operativa diaria.
- Se propone una estrategia de homogeneización de procedimientos estrictamente basada en el Modelo de Operación Unificado (MOU), lo que garantiza la coherencia con los estándares de la Agencia.
- El enfoque técnico es preventivo, priorizando arquitecturas y configuraciones de Alta Disponibilidad para minimizar el riesgo de caídas del servicio.

107

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 107/134	



- La propuesta incluye un soporte especializado de acompañamiento, facilitando la adopción de las nuevas metodologías por parte de los equipos técnicos y funcionales.
- Se valora la inclusión de tecnología innovadora orientada al control y la observabilidad, lo que dotará a la Agencia de mejores herramientas para la toma de decisiones.

Carencias:

- No se define un plan de contingencia robusto para mitigar posibles retrasos en la provisión de herramientas corporativas, dejando el servicio expuesto a bloqueos ajenos al proveedor.
- Existe una supeditación excesiva a la infraestructura de la ADA; la oferta no plantea medidas alternativas ni soluciones de respaldo (failover) en caso de incidencias en los sistemas de la propia Administración.

CUESTIÓN 2. Plan de evolución hacia un modelo de prestación basado en servicios

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

Describe de manera general la hoja de ruta, los ANS y el catálogo de servicios. Aporta planes básicos de automatización y gestión del rendimiento, aunque sin indicadores medibles.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La oferta identifica y detalla con precisión los desafíos críticos que afrontará el servicio, estableciendo una hoja de ruta realista y ajustada a la complejidad del contrato.
- Se aporta una metodología estructurada para la definición y mantenimiento del Catálogo, garantizando la normalización de la oferta de servicios y su evolución ordenada.
- Se valora la incorporación de tecnologías avanzadas, citando explícitamente el uso de Inteligencia Artificial (IA) para optimizar la gestión, predictibilidad y automatización de tareas.
- La propuesta supera la generalidad listando las herramientas clave de integración, lo que aporta seguridad sobre la arquitectura tecnológica que soportará el servicio.
- Se define la creación de una Oficina Técnica / Oficina de Proyecto específica, asegurando una estructura de mando y control interlocutora válida para la Administración.
- La oferta cuantifica de manera detallada el volumen de esfuerzo necesario, aportando métricas que justifican la suficiencia de recursos para cubrir la demanda prevista.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WKNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 108/134	

**Carencias:**

- Se menciona la automatización pero no se explica el proceso técnico de implementación.
- El plan de herramientas es más una declaración de intenciones que un plan técnico.
- No se detalla la metodología técnica para dimensionar la capacidad.
- El plan de mejora continua no especifica las acciones concretas a realizar.
- No se detallan aportaciones adicionales sin coste para la ADA.

Criterio 2: Claridad Expositiva**Valoración:** Suficiente**Puntuación:** 0,5**Rúbrica:**

El texto está ordenado y permite comprender la secuencia de implantación. Aunque la redacción es clara, se echa en falta mayor profundidad técnica o ejemplos prácticos.

Valoración específica:**Aspectos positivos:**

- La exposición se organiza lógicamente en torno a problemas y soluciones.
- La estructura del documento está diseñada para favorecer el análisis técnico, permitiendo una identificación ágil y precisa de los aspectos estratégicos y operativos de la oferta.
- Se asocia claramente la herramienta al cumplimiento de ANS.
- Claridad en la metodología propuesta enumerando 5 pasos del cambio están bien explicados.
- Visualización de Cuadros de Mando: Se muestran ejemplos claros.
- Se explica claramente qué es la UBSO y HBS.

Carencias:

- La propuesta adolece de falta de concreción temporal respecto a la maduración del Catálogo de Servicios. No se vinculan los hitos evolutivos a fechas o fases acotadas, lo que impide visualizar la hoja de ruta de implementación.
- La estrategia de automatización carece de entidad propia en el documento. La información se presenta dispersa y diluida a lo largo de la memoria, sin un apartado técnico monográfico que detalle las tecnologías, flujos y alcance real, dificultando su valoración técnica 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	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 109/134	



Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

La solución cumple con los objetivos mínimos del modelo de servicios. Propone mecanismos funcionales de seguimiento y control, aunque de alcance limitado.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La propuesta demuestra un entendimiento pleno de la hoja de ruta de la Agencia, alineando sus objetivos operativos con la transición hacia el Modelo de Operación Unificado (MOU).
- Se garantiza el estricto cumplimiento de los estándares tecnológicos del pliego mediante la prescripción de la suite solicitada (BMC Helix para gestión y Centreon para monitorización), asegurando la total compatibilidad e integración.
- La solución trasciende lo puramente técnico y se plantea como una palanca efectiva para la transformación cultural y organizativa, facilitando la adopción de nuevas metodologías por parte del personal.
- La estrategia de desplegar una UBSO (Unidad Básica de Servicio Operativo) en modo "sombra" se valora muy positivamente, ya que permite calibrar cargas y dimensionar con precisión el modelo futuro sin riesgo operativo.

Carencias:

- La solución se apoya totalmente en la disponibilidad de BMC Helix sin aportar valor propio en el ínterin.
- No se detalla cómo se operará el catálogo antes de la integración total.
- La estrategia de eficiencia y automatización se encuentra excesivamente acoplada a la disponibilidad de la herramienta corporativa (BMC Helix + GPT).
- No se plantean mecanismos de desacople o continuidad, lo que implica que una indisponibilidad de la plataforma dejaría inoperativo todo el flujo de automatización propuesto.
- No se proponen herramientas o métodos específicos para asegurar el rendimiento de los sistemas fuera de la monitorización básica.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WKNPFM57DSAFYXFD	PÁG. 110/134	



CUESTIÓN 3. Plan de implementación de la facturación del Servicio de Operación

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

La propuesta desarrolla de forma clara la definición de la UBSO y su relación con los elementos gestionados. Presenta un modelo paramétrico coherente y un cálculo de costes bien fundamentado.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Se aporta una definición concreta y técnica de la unidad de medida.
- Se argumenta el motivo de la elección de esta unidad para el catálogo.
- Se listan los factores clave para el cálculo.
- Se detalla el método para ajustar los parámetros.
- Se detalla el uso de cuadros de mando para la facturación.
- Uso de IA para generar los soportes de facturación.
- Se detalla cómo se gestionarán los cambios en la volumetría.

Carencias:

- La definición se centra en el estándar (servidor web) pero no detalla en este apartado cómo se tratan las excepciones o elementos "no estándar" antes de aplicar factores.
- Se menciona el inventario de forma genérica sin desglosar ejemplos de mapeo inicial.
- No se detalla explícitamente en el resumen qué actividades ITIL específicas cubre cada factor.
- No se detalla el procedimiento de contingencia si la automatización falla para emitir la factura.
- Falta detalle sobre el flujo de aprobación de la factura por parte de la ADA antes de la emisión.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 111/134	



Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

El contenido está estructurado y resulta comprensible. Aunque el desarrollo es limitado, se distingue la relación entre los componentes de la propuesta.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La oferta expone con total nitidez el propósito y alcance del modelo de facturación, alineando los incentivos económicos con los objetivos del servicio.
- Se detalla una lógica de ajuste coherente, explicando el mecanismo de calibración de las unidades de servicio para garantizar el equilibrio económico del contrato.
- Existe una definición inequívoca de los entregables materiales que recibirá la Agencia, eliminando cualquier ambigüedad sobre la contraprestación del servicio.
- La propuesta destaca por la delimitación precisa del perímetro económico, especificando claramente qué conceptos están cubiertos por el presupuesto para evitar interpretaciones erróneas o sobrecostos imprevistos.

Carencias:

- La definición de la UBSO aparece inmersa en la introducción general de la Cuestión, en lugar de en un bloque destacado que facilite su localización rápida.
- La presentación del dato de esfuerzo al final de la sección puede pasar desapercibida si no se busca específicamente.

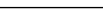
Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

El modelo está alineado con los procesos ITIL y refleja una metodología sólida de gestión del servicio. Las medidas de seguimiento y control son aplicables y favorecen la trazabilidad económica.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WKNPFM57DSAFYXFD	PÁG. 112/134	



Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La solución está diseñada para alcanzar y consolidar el nivel de madurez operativa exigido por la ADA, asegurando la evolución cualitativa del servicio.
- El modelo no es estático; incorpora mecanismos de modulación y ajuste que permiten adaptar la ejecución a las fluctuaciones de la realidad operativa de los centros.
- Se establece una correlación directa entre la retribución económica y el valor real aportado al servicio, garantizando la eficiencia de la inversión pública.
- La inclusión de una cláusula de revisión demuestra previsión y realismo, dotando al contrato de herramientas para adaptarse a la naturaleza cambiante y evolutiva del sector tecnológico.
- La estimación de costes se fundamenta en criterios objetivos derivados del alcance técnico, eliminando cualquier componente de arbitrariedad en el cálculo presupuestario.

Carencias:

- La adecuación del modelo UBSO depende de una madurez que aún no existe, lo que puede generar fricción inicial.
- La dependencia de múltiples factores y calibraciones puede hacer el modelo difícil de gestionar administrativamente al inicio.
- La adecuación del modelo de facturación está ligada al éxito del despliegue de la herramienta ITSM.
- La redacción sugiere una posible rigidez contractual ante cambios menores no consensuados.

CUESTIÓN 4. Plan de centralización de la monitorización y vigilancia en Centreon de SANDETEL

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

Aporta un plan de integración bien estructurado, con fases definidas y medidas de seguridad y validación. Describe la estandarización de sistemas en Centreon y el mantenimiento del ciclo de vida.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

113

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 113/134	



- Se define una sistemática de inventariado de alta fiabilidad, garantizando la actualización y control del parque de activos de la Agencia.
- La propuesta opta por un modelo de visualización híbrido, lo que permite adaptar la explotación de datos a distintos niveles de gestión.
- Se establece una segmentación metodológica clara entre las distintas técnicas de monitorización, adecuando la herramienta al tipo de recurso supervisado.
- Se detallan protocolos de transmisión encriptados y securizados, asegurando la confidencialidad en el flujo de información entre sistemas.
- El Plan de Pruebas destaca por su exhaustividad, contemplando escenarios críticos de operación para certificar la resiliencia de la plataforma.
- Se describe con precisión la política de mantenimiento y actualización continua, asegurando la vigencia tecnológica de la solución (Evergreen IT).
- La oferta aporta una cifra de esfuerzo cerrada y precisa, acotando el alcance de la intervención.

Carencias:

- Se aprecia una ausencia de cuantificación del caudal y requisitos numéricos de red, necesarios para dimensionar las comunicaciones.
- La documentación técnica omite la matriz de correspondencia entre activos y puertos de comunicación, dificultando la revisión de la topología de red propuesta.
- El desglose económico adolece de falta de profundidad; si bien se da la cifra total, no se aporta una justificación analítica de la carga horaria por perfil o tarea que valide dicho coste.

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Destacable

Puntuación: 1

Rúbrica:

El documento sobresale por su estructura lógica, precisión técnica y claridad visual. Presenta flujos, diagramas o esquemas que facilitan la comprensión global de la implantación.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La organización de las fases obedece a una lógica estructural clara, lo que permite una lectura fluida y ordenada de la estrategia de implantación.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWC	PÁG. 114/134	



- La hoja de ruta se encuentra perfectamente delimitada, con los pasos y secuencias de ejecución claramente marcados, eliminando ambigüedades sobre el camino crítico del proyecto.
- La narrativa integra de manera eficaz los distintos componentes tecnológicos, facilitando la comprensión de las interrelaciones funcionales entre los sistemas propuestos.
- El documento permite seguir el hilo conductor del servicio de principio a fin, garantizando la trazabilidad completa desde la definición del requisito inicial hasta su fase de validación.
- Se explican con detalle y rigor los foros de gobierno y mecanismos de revisión, estableciendo las bases para una interlocución y control transparentes.

Carencias:

- N/A

Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

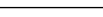
Rúbrica:

La propuesta se ajusta al entorno de SANDETEL y cumple las buenas prácticas de monitorización. Integra correctamente la gobernanza, la colaboración y el control de calidad del servicio.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La propuesta demuestra un ajuste riguroso a los requerimientos del Pliego, garantizando que la solución técnica responde punto por punto a las necesidades de la Administración.
- Se asegura una interconectividad completa con la herramienta de gestión de incidencias (Ticketing), facilitando el flujo de información sin silos técnicos.
- El enfoque metodológico destaca por su pragmatismo, diseñando un plan de traspaso orientado a asegurar una transición suave y sin interrupciones en el servicio.
- La incorporación de herramientas automáticas eleva la eficiencia del mantenimiento, reduciendo la carga manual y mejorando la respuesta del sistema.
- El modelo de control propuesto se alinea perfectamente con la Oficina de Supervisión, facilitando las labores de auditoría y seguimiento por parte de la Agencia.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 115/134	

**Carencias:**

- La documentación técnica es incompleta al no incluir las plantillas o patrones específicos de monitorización, impidiendo validar la profundidad técnica de la vigilancia propuesta.
- La oferta económica presenta una cifra global sin aportar el necesario desglose por categoría profesional, lo que dificulta verificar la adecuación de los perfiles asignados al coste imputado.

CUESTIÓN 5. Plan de Actualización de Plataformas de Virtualización en CC TICCriterio 1: Detalle de la Información**Valoración:** Destacable**Puntuación:** 1**Rúbrica:**

Análisis exhaustivo de ROI/TCO y desglose pormenorizado de la arquitectura. Incluye gestión de riesgos en el plan de ejecución y KPIs avanzados para el seguimiento y control del presupuesto.

Valoración específica:**Aspectos positivos:**

- La oferta detalla una matriz de riesgos específica, identificando estrategias de mitigación claras.
- Se especifica el uso de herramientas de Inteligencia Artificial para el dimensionamiento detallado.
- Se detalla el uso de herramientas específicas como vLCM para la gestión del ciclo de vida.
- Se describe el uso de HCX para la extensión de redes, detallando la capacidad de mantener direccionamiento IP.
- Se incluye un checklist de seguridad detallado como parte de la entrega.
- Se detalla la documentación de cierre, incluyendo informes de cumplimiento.
- La estimación de esfuerzo está desglosada por proyecto y totalizada con precisión.
- Se detallan los mecanismos de seguimiento en herramientas corporativas.

Carencias:

- N/A

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 116/134	



Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Destacable

Puntuación: 1

Rúbrica:

Impecable capacidad de síntesis ejecutiva combinada con profundidad técnica. El uso de esquemas visuales para la arquitectura y la interconexión hace la propuesta auto explicativa y muy persuasiva.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La exposición del enfoque de seguridad (Hardening) es nítida y cita estándares concretos.
- Se explican claramente los beneficios del modelo propuesto en relación con la gobernanza.
- La explicación del uso de PowerCLI para automatización es clara y directa.
- Se identifican claramente las fases de prueba antes del paso a producción.
- El listado de documentación a entregar es muy claro y estructurado.
- Se menciona explícitamente la formación y transferencia de conocimiento.
- Las condiciones de la estimación y su posible revisión se explican con total claridad.
- La trazabilidad de hitos y controles se expone de forma sobresaliente.

Carencias:

N/A

Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Destacable

Puntuación: 1

Rúbrica:

Ofrece una solución innovadora que maximiza la eficiencia del acuerdo marco. La estrategia de actualización garantiza una transición transparente y optimiza significativamente los recursos de los CC TIC.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La solución se adecúa perfectamente a los requisitos de compatibilidad mediante verificaciones automatizadas.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 117/134	



- El diseño contempla la integración con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), fundamental para ADA.
- La integración con la CMDB y Helix asegura la adecuación a los procesos de gestión de cambios de ADA.
- La inclusión de lecciones aprendidas es muy adecuada para la mejora continua en la administración pública.
- El cierre formal con acta asegura la conformidad administrativa.
- El modelo de gobierno propuesto se alinea adecuadamente con los actores del AM (SANDETEL, OSCS).
- La metodología de validación por fases asegura el control financiero y técnico.

Carencias:

N/A

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 118/134	



ANEXO I. 7. UTE SOLUTIAINNOVAVORD TECHNOLOGIES SL SEIDOR SOLUTIONS, SL

CUESTIÓN 1. Plan de transición y consolidación de la prestación inicial del servicio

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

La propuesta presenta una planificación detallada y estructurada de la transición. Incluye hitos, responsables, análisis de riesgos y medidas de mitigación adecuadas.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La oferta detalla una estrategia basada en "Olas de Valor", distinguiendo claramente entre la Ola 0 (asegurar el presente/transición) y la Ola 1 (habilitar el futuro/evolución).
- Desglosa la transición en fases muy granulares: Fase 0.0 (Pre-transición), Fase 0.1 (Puesta en control) y Fase 0.2 (Consolidación).
- Detalla actividades específicas de adaptación metodológica ITIL v3/4 desde el inicio, como la constitución de servicios del MOU y la creación de "Service Blueprints v0" para la industrialización temprana.
- Propone un "Diagnóstico 360º" que cubre tecnología, procesos y organización para establecer la línea base.
- Identifica riesgos específicos y de alto valor, no genéricos. Destaca el riesgo R2: Gobernanza híbrida indefinida (zona gris) relativa a la coexistencia del personal del Contratista con el personal público sin diferenciación clara de funciones y responsabilidades.
- Detalla planes de mitigación concretos: "Shadowing Inmersivo" para la fuga de conocimiento y "Matriz RECI de transición" para la gobernanza híbrida.
- Incluye medidas de contingencia específicas, como la activación de "Entrevistas de Arquitectura Inversa" si falla la documentación
- Define claramente el cuadro de mando "CMD-T&E" con KPIs específicos para la transición: Track de transición, KPIs de estabilidad AS-IS y Adopción de procesos.
- Detalla el esfuerzo en horas/perfiles, especificando que el equipo base se incorpora al 100% en la fase 0.0 asumiendo el coste la UTE.
- Aporta perfiles extra sin coste para facilitar la transición.
- Describe detalladamente la interacción con el proveedor saliente: "Kick-off estratégico tripartito", "Auditoría de accesos y credenciales" y firma del "Acta de Conformidad H42.1".

119

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WKNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 119/134	



- Detalla la preparación para la transformación mediante la "Ola 1", iniciando el análisis de gaps y la creación del backlog de transformación en paralelo a la transición.

Carencias:

- Aunque el detalle es alto, para alcanzar la excelencia (Destacable), se echaría en falta una mayor profundización exhaustiva en el análisis de dependencias cruzadas específicas entre los organismos más allá de la gestión genérica de la asincronía, detallando métricas de control más granulares para la fase 0.0.
- Falta un mayor detalle en las métricas cuantitativas para disparar los planes de contingencia (umbrales de riesgo exactos).
- El desglose de la estimación de esfuerzo podría ser más granular por tarea específica dentro de cada fase para alcanzar el nivel de "exhaustivo".
- El plan detalla bien la entrada, pero el detalle específico sobre la logística de cierre administrativo con el proveedor saliente (inventario físico, devolución de activos específicos) podría ser más exhaustivo.

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

El texto es comprensible y ordenado, aunque con limitaciones en la precisión técnica. La exposición facilita la lectura, pero no alcanza un nivel de comunicación sobresaliente.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- El texto utiliza etiquetas claras para identificar metodologías ([ITILv3], [AGILE], etc.) lo que ayuda a la lectura fluida.
- La estructura temporal por semanas (Semana 1, Semana 2, Semanas 3-4) ayuda a seguir el hilo conductor.
- La lista de riesgos (R1, R2, R3) está claramente diferenciada con sus mitigaciones y contingencias.
- El uso de tablas para la estimación de esfuerzo facilita la localización de los datos.
- Se entiende la secuencia lógica de auditoría -> shadowing -> toma de control.

Carencias:

- La introducción del concepto de "Olas" (Ola 0, 1, 2) superpuesto a las Fases contractuales puede generar cierta carga cognitiva para correlacionar los hitos del pliego con la nomenclatura interna del licitador.

120

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 120/134	



- La densidad de conceptos teóricos sobre el modelo de evolución (MOU) dentro del apartado de transición a veces dificulta la identificación rápida de las tareas puramente logísticas de la toma de control inmediata.
- La explicación de la gestión de riesgos está algo dispersa; se menciona en la estrategia general y luego en un apartado específico, lo que obliga al evaluador a recomponer la visión completa de la continuidad.
- La redacción es densa en algunos puntos, mezclando conceptos de gestión del cambio (OCM) con la gestión pura de riesgos operativos de transición.
- La explicación de los KPIs del cuadro de mando se presenta en bloque de texto; una visualización gráfica o tabla de indicadores habría mejorado la claridad y facilitar la evaluación de la propuesta de seguimiento.
- Al solapar la descripción de la "Ola 1" (preparación para la transformación) con la "Ola 0" (Transición/Devolución), a veces resulta complejo distinguir qué recursos se dedican a cerrar el servicio anterior y cuáles a preparar el futuro, diluyendo la claridad sobre la coordinación pura con la devolución.

Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

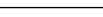
Existe una clara alineación con ITILv3/4 y una integración efectiva con el servicio actual. La solución propuesta es sólida y coherente con los objetivos de transformación del contrato.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La solución es muy adecuada al reconocer la problemática de la "zona gris" operativa (coexistencia de personal interno y externo) y proponer una matriz RECI de transición para gestionarla.
- La creación de un "War Room de Transición" con matriz de escalado y circuito exprés para P1/P2 es una medida muy sólida para asegurar la estabilidad durante el cambio de proveedor.
- La propuesta de mantener las herramientas actuales durante la transición para minimizar riesgos es una medida de adecuación muy sensata.
- La inclusión de un "Plan de Resiliencia Mínimo Viable" (ej. MFA, backups) desde las semanas 5-6 refuerza la seguridad desde el inicio.
- La incorporación del equipo con antelación (Fase 0.0) sin coste es una medida de adecuación excelente para habilitar la transferencia de conocimiento posterior.
- El modelo de gobernanza con comités Tácticos (semanales) y Estratégicos (mensuales) se ajusta perfectamente a las necesidades de supervisión de la OSCI
- La estrategia de "No-retrabajo" (Forward Compatibility) es muy adecuada: todo lo que se documenta en la transición (Blueprints v0, CFE) ya está diseñado para el modelo objetivo, evitando esfuerzos dobles.

121

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WKNPFM57DSAFYXFD	PÁG. 121/134	



Carencias:

- Para obtener mejor valoración, se requeriría una visión más innovadora en la automatización inmediata de la transición, más allá de scripts de descubrimiento o saneamiento de datos.
- Se podría haber profundizado más en soluciones innovadoras para la continuidad automática en caso de fallo catastrófico del proveedor saliente durante el "cut-over".
- Faltaría una vinculación más explícita de los mecanismos de control económico (penalizaciones/incentivos) específicos para esta fase de transición en el cuadro de mando.

CUESTIÓN 2. Plan de evolución hacia un modelo de prestación basado en servicios

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

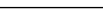
Presenta una adaptación a la hoja de ruta bien estructurada con fases, hitos y responsabilidades definidas. Incluye desarrollo de ANS, catálogo, automatización y planes de herramientas concretos.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La propuesta estructura la evolución en "Olas de Valor" iterativas e incrementales (Ola 0 a Ola 4), en lugar de una secuencia lineal rígida, detallando objetivos específicos para cada periodo (Adopción, Optimización, Servicios Gestionados).
- Define equipos especializados para la transformación que trabajarán en paralelo (Equipos de ITSM, Datos, CMDB, Automatización, etc.).
- Detalla el concepto de "Service Blueprint" (v0, v1, v2, v3) como elemento central que evoluciona desde la definición básica hasta la inclusión de costes y métricas de valor, diferenciando entre la "vista cliente" y la "vista técnica".
- Aborda explícitamente la problemática de la "zona gris" operativa (coexistencia de personal interno y externo), proponiendo una matriz RECI de transición para identificar y transferir tareas hacia una "fábrica de servicios".
- Describe una arquitectura de herramientas integrada con motores específicos: Transaccional (BMC Helix), Monitorización (Centreon), Observabilidad (Elastic Stack+Grafana) y Automatización (StackStorm + Ansible).

122

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 122/134	



- Detalla un modelo de medición avanzado que distingue entre ANS de cliente, ANS técnicos, SLOs internos y KPIs de proceso.
- Propone una plataforma de automatización inteligente basada en eventos, detallando las capas de detección (AIOps), orquestación y ejecución.
- Define un modelo operativo de fiabilidad en 6 pasos (Descubrir, Instrumentar, Definir, Planificar, Gobernar, Actuar) para la gestión de capacidad.
- Establece un registro de mejora continua (CSI Register) centralizado con un sistema de puntuación (CSI Score) para priorizar iniciativas.
- El plan de Gestión del Cambio (OCM) detalla acciones concretas por ola, incluyendo "clínicas de adopción", boletines y formación específica para la transformación de roles.
- Compromete algunos roles clave sin coste para la ADA.
- Propone mejoras concretas en los factores horarios, como la reducción de multiplicadores para tareas automatizadas o planificadas.

Carencias:

- Se requeriría un desglose aún más exhaustivo a nivel actuaciones clave dentro de las fases intermedias para alcanzar el nivel de "detalle exhaustivo" que exige la nota superior, así como una mayor profundización en la gestión de dependencias críticas entre las olas de los distintos organismos si estos divergen significativamente en tiempos.
- Si bien se mencionan las herramientas, faltaría un mayor desglose técnico sobre la integración específica de los flujos de datos entre el motor de orquestación y las herramientas legacy durante la fase de convivencia para ser considerado "exhaustivo".
- El detalle sobre la gestión de disponibilidad y continuidad es sólido, pero podría profundizar más en los planes de contingencia específicos y simulacros de recuperación detallados para alcanzar el nivel de "exhaustivo".

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

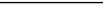
Rúbrica:

El texto está ordenado y permite comprender la secuencia de implantación. Aunque la redacción es clara, se echa en falta mayor profundidad técnica o ejemplos prácticos.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

123

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAEXYED	PÁG. 123/134	



- La estructura narrativa basada en "Olas" permite seguir la lógica temporal de la propuesta.
- Se identifican claramente los entregables asociados a cada fase (ej. Catálogo Fundacional de Elementos, Matriz de cumplimiento MOU).
- La clasificación de indicadores (VKIs, XLAs, ANS) está bien organizada y definida conceptualmente.
- Se explica la función de cada herramienta dentro del ecosistema propuesto.
- La distinción entre gestión reactiva y proactiva/predictiva queda patente en la descripción.
- El ciclo de mejora continua se explica de forma lógica.
- La información presupuestaria se presenta en tablas legibles.
- Las mejoras propuestas se explican de forma comprensible.

Carencias:

- Aunque el texto es ordenado, la densidad de conceptos metodológicos (Olas, Fases, Equipos, Blueprints) dificulta en ocasiones la visualización rápida del flujo de trabajo práctico. Se echa en falta una mayor claridad visual o esquemática que vincule de forma más directa los procesos con los resultados tangibles para el colectivo usuario beneficiario, facilitando la comprensión de los vínculos entre procesos sin necesidad de una lectura con múltiples hilos conductores simultáneos que, ocasionalmente, resulta farragosa.
- La exposición de la arquitectura técnica es correcta, pero la narrativa técnica podría ser más fluida al conectar los casos de uso prácticos con la tecnología subyacente. Faltan ejemplos visuales o diagramas de flujo claros que faciliten la comprensión rápida de la interrelación entre la "capa de observabilidad" y la "orquestración de eventos".
- La explicación de los modelos predictivos y algoritmos de forecasting se menciona e indican ejemplos prácticos de aplicación en el contexto del cliente, pero no se aterriza técnicamente, lo que limita la comprensión de su impacto real. La argumentación es correcta pero carece de la "narrativa técnica adecuada" y fluida que caracteriza al nivel superior.

Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Suficiente

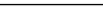
Puntuación: 0,5

Rúbrica:

La solución cumple con los objetivos mínimos del modelo de servicios. Propone mecanismos funcionales de seguimiento y control, aunque de alcance limitado.

Valoración específica:

124

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WKNPFM57DSAIFYXFD	PÁG. 124/134	



Aspectos positivos:

- La estrategia de "Forward Compatibility" para evitar retrabajos durante la incorporación escalonada de los organismos demuestra una alta adecuación a la realidad del contrato.
- La solución se alinea con ITIL 4 y metodologías ágiles (Scrum para proyectos adaptativos), proponiendo un modelo de entrega dual.
- El enfoque de resolver el riesgo de la "gobernanza híbrida" mediante la capacitación del personal interno para roles de valor y la asunción de la operación por la licitadora es realista y estratégico.
- La inclusión de conceptos SRE (Site Reliability Engineering) como los "Error Budgets" para gestionar la estabilidad frente a la innovación es muy adecuada para el modelo objetivo.
- La estrategia de "Shift-Left" y auto-remediación para reducir el "toil" (trabajo manual) está alineada con la eficiencia operativa buscada.
- Propone herramientas adicionales sin coste (Elastic Stack Basic, SurveyMonkey) que enriquecen la solución base.
- La propuesta de capacitar al personal interno ("zona gris") en nuevas competencias (FinOps, DevSecOps) transforma un riesgo en una oportunidad, alineándose perfectamente con el objetivo del cambio organizacional.
- El uso de "Error Budgets" vincula la capacidad técnica con las decisiones de negocio (congelación de cambios), lo cual es una práctica avanzada y adecuada.
- La inclusión de algún perfil estratégico sin coste demuestra compromiso con el éxito del proyecto.
- Las mejoras en los factores de facturación (ej. valorar tareas automatizadas con una reducción porcentual) incentivan la eficiencia y alinean los intereses de la licitadora con la administración.
- La gestión integral de incidentes P2 en 24x7 es una mejora operativa relevante.

Carencias:

- Para alcanzar una valoración superior, la propuesta debería aportar innovaciones más disruptivas en la gestión del cambio cultural específico o metodologías de "valor del servicio" más allá de lo estándar, evidenciando un enfoque maduro con sólida gobernanza probada en escenarios comparables.
- Se requeriría una mayor concreción en cómo se integrarán estas prácticas avanzadas (como SRE) con la cultura actual de los organismos específicos del alcance, demostrando una madurez superior en la gestión del cambio cultural asociado a estas herramientas.
- Para alcanzar una valoración superior, el plan debería mostrar una mayor integración de la gestión del cambio con métricas de adopción más sofisticadas y un enfoque aún más maduro en la gobernanza compartida de la capacidad.
- Se valoraría una propuesta de mecanismos de control financiero y seguimiento presupuestario aún más robusta e integrada con las herramientas de gestión del servicio para alcanzar el nivel de "enfoque maduro y evolutivo".

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WKNPFM57DSAFYXFD	PÁG. 125/134	



CUESTIÓN 3. Plan de implementación de la facturación del Servicio de Operación

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

La propuesta desarrolla de forma clara la definición de la UBSO y su relación con los elementos gestionados. Presenta un modelo paramétrico coherente y un cálculo de costes bien fundamentado.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La propuesta define la Unidad Base del Servicio de Operación (UBSO) vinculándola a una visión de valor, rendimiento y esfuerzo certificado, y establece que su anclaje en la realidad operativa es el inventario de la CMDB (PGCONF).
- Se identifica un Catálogo Inicial de elementos de infraestructura (CI) clasificados en plataformas de Negocio y Tecnológicas, proporcionando ejemplos concretos que serían los objetos gestionados.
- Se establecen principios de vinculación del coste al inventario: debe ser proporcional, neutro a la tecnología y trazable en la CMDB.
- Se propone un modelo paramétrico multiplicativo basado en el Valor de Esfuerzo de Operación (VEO) de una tecnología, que se ajusta mediante factores de ponderación.
- Se identifican factores clave de cálculo como el Factor de Complejidad (tecnología), el Factor de Criticidad (horario de servicio y ANS) y el Factor de Sinergia (volumen).
- Se establece que la cobertura de actividades ITIL (Incidencias, Problemas, Capacidad, Continuidad, etc.) está implícita en el esfuerzo base de la UBSO.
- Se define un Pipeline de Certificación Mensual con fechas de corte y plazos claros para la emisión del borrador, la revisión y el acta de conformidad.
- Se establecen las fuentes de medición: CMDB para el inventario y BMC Helix para los datos de operación (tiques).
- Se proponen distintos foros de revisión que adoptan la forma de comités para la emisión y revisión periódica del modelo de costes y facturación.

Carencias:

- Se omite un desglose exhaustivo de la estructura de costes interna (directos, indirectos, gastos generales) que componen el precio unitario final de la UBSO/HBS.

126

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WKNPFM57DSAFYXFD	PÁG. 126/134	



- El detalle de los informes de reporting que justifican la factura (contenido, formato y KPIs) es muy escaso y general, limitando la capacidad de la Administración para realizar una auditoría autónoma.

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

El documento se presenta de manera ordenada, con terminología homogénea y ejemplos ilustrativos. La exposición facilita el entendimiento del proceso de facturación y control operativo.

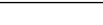
Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La estructura del documento es lógica y ordenada, presentando la filosofía de facturación por Valor y el catálogo de elementos gestionados como punto de partida para el modelo.
- Se utiliza un lenguaje técnico consistente y se diferencian claramente los conceptos clave, como el Valor de Esfuerzo de Operación (VEO).
- El modelo se explica claramente a partir de los drivers de coste principales: Esfuerzo Base (VEO), y los ajustes por Complejidad y Criticidad.
- Se incluye el concepto de Factor de Ventana de Disponibilidad (Fv) para explicar cómo se ajusta el coste según el horario de servicio requerido (ej. 8x5, 12x5, 24x7).
- El flujo de facturación se expone de forma clara, distinguiendo el coste de implantación (pago único) del coste recurrente (facturación mensual).
- El proceso de calibración inicial se describe de manera secuencial y lógica, con hitos temporales definidos para el establecimiento del modelo.
- El proceso de facturación mensual (el pipeline) está expuesto de forma clara y cronológica, con responsabilidades definidas para el licitador y la Administración.
- La Gobernanza se describe con claridad, diferenciando los dos flujos de revisión: la certificación mensual de la factura y el ajuste trimestral de los parámetros del modelo.

Carencias:

- La claridad del modelo paramétrico se ve limitada por la ausencia de diagramas de flujo que ilustren la operativa del proceso de cálculo de costes y facturación para un lector técnico.
- La ausencia de diagramas de flujo o representaciones visuales del proceso de facturación desde la CMDDB hasta la generación de la factura, limita la claridad visual y operativa para el control.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WKNPFM57DSAFYXFD	PÁG. 127/134	



- La claridad expositiva se ve limitada por la falta de un ejemplo ilustrativo de los Cuadros de Mando que se pondrán a disposición del cliente para monitorizar el gasto.

Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

El modelo está alineado con los procesos ITIL y refleja una metodología sólida de gestión del servicio. Las medidas de seguimiento y control son aplicables y favorecen la trazabilidad económica.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- El modelo es funcionalmente adecuado al garantizar que la facturación se vincule al inventario real y verificado de la CMDB (PGCONF), lo que posibilita su trazabilidad.
- Propone una medida de adecuación al riesgo al establecer la no facturación del servicio cuando existan incumplimientos graves y recurrentes de los ANS, alineando la certificación de costes con la calidad.
- La adecuación es funcional al basar los ajustes de coste en los drivers operativos reales (tecnología y criticidad).
- El modelo es adecuado al objetivo del MOU de buscar eficiencias, ya que establece que la introducción de automatismos justificará el reajuste a la baja del VEO.
- La funcionalidad es adecuada al permitir la facturación del servicio basada en el inventario activo y el prorrateo de costes en caso de altas/bajas a lo largo del mes.
- La fase de Shadow Billing se considera una medida de adecuación que minimiza el riesgo económico en el arranque del modelo.
- La inclusión de una Fecha de Corte y la figura del Comité Táctico de Certificación demuestran la adecuación a las necesidades de control y auditoría de la Administración.
- La adecuación del mecanismo de revisión al proponer la revisión trimestral de los parámetros del modelo para incorporar mejoras o cambios tecnológicos.

Carencias:

- La adecuación es mejorable, sin incluir mecanismos de automatización avanzada o aportaciones que demuestren una mejora significativa en la gobernanza económica de la Administración, más allá de los requisitos funcionales mínimos.
- La exhaustividad de los parámetros introducidos aplicado a un conjunto voluminoso de Cis no se acompaña de mecanismos apropiados para la asignación de sus respectivos valores y se abusa del mecanismo de consenso para la adecuación y fiabilidad del modelo.

128

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 128/134	



CUESTIÓN 4. Plan de centralización de la monitorización y vigilancia en Centreon de SANDETEL

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

Aporta un plan de integración bien estructurado, con fases definidas y medidas de seguridad y validación. Describe la estandarización de sistemas en Centreon y el mantenimiento del ciclo de vida.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Se detalla un flujo de automatización avanzado para asegurar la cobertura del 100% de los activos, integrando BMC Helix Discovery y CMDB como fuente de verdad para alimentar automáticamente a Centreon, evitando discrepancias de inventario.
- Describe los protocolos y puertos específicos necesarios para la conectividad a través de la RCJA, evidenciando un análisis técnico profundo de los requisitos de red.
- Define exhaustivamente los tipos de hosts y servicios a monitorizar, cubriendo desde infraestructura de red hasta servicios al ciudadano y middleware.
- Incluye un Anexo I con un "Póster definición de tipos de umbrales", detallando métricas específicas (CPU, RAM, Disco, Latencia) y sus valores de Warning y Critical para distintos tipos de elementos (Windows, Linux, Oracle, Red), lo cual denota un nivel de detalle técnico muy alto.
- Detalla la configuración de dependencias (Padre/Hijo) para el análisis de causa raíz (RCA), explicando cómo evitar tormentas de alertas mediante la lógica de estados (DOWN/UNREACHABLE)
- Describe un procedimiento de despliegue automatizado de agentes utilizando Ansible, lo que garantiza eficiencia y consistencia en entornos heterogéneos.
- El apartado de seguridad es robusto, incluyendo cifrado TLS/SSL, autenticación por certificados, control RBAC y custodia de credenciales en bóvedas corporativas, alineándose con recomendaciones de NSA/CISA.
- Incluye una estimación de esfuerzos detallada por perfil profesional (Project Manager, System Analyst, etc.) y horas (HBS), desglosando la dedicación para la implantación del proyecto.
- Define un modelo de colaboración y gobernanza específico, revisando el modelo actual con SANDETEL y proponiendo su evolución hacia BMC Helix, estableciendo niveles Estratégico, Táctico y Operativo.
- Propone una mejora innovadora relevante: la herramienta txt2cql basada en IA para facilitar la obtención de información mediante lenguaje natural y la conciliación de inventarios.

129

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 129/134	



Carencias:

- Aunque se menciona la integración con Helix CMDB, falta un mayor nivel de detalle técnico (diagramas de flujo de datos específicos) sobre cómo se sincronizará la CMDB con Centreon en tiempo real para evitar discrepancias de inventario de forma automatizada e impulsar su reconciliación, más allá del descubrimiento inicial. La descripción es correcta pero no exhaustiva en la automatización del ciclo de vida completo del activo desde el punto de vista del inventario.
- El plan de validación es correcto, pero no detalla exhaustivamente los criterios de aceptación para entornos de alta complejidad o clusters específicos.

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

El texto está bien organizado, con lenguaje técnico adecuado y argumentación clara. Facilita la comprensión del proceso completo, desde el despliegue hasta el control continuo.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La estructura del apartado es lógica y secuencial, comenzando por la arquitectura de la integración, el detalle del software, los protocolos y finalizando con la gobernanza del inventario.
- La visualización del anidamiento de plantillas mediante diagramas de árbol facilita la comprensión de cómo se aplicará la herencia de configuraciones.
- La presentación de los umbrales y plantillas en formato de "Póster" en los anexos mejora significativamente la legibilidad de la información técnica densa
- La secuencia cronológica de las fases de implantación está claramente definida, con estimaciones de tiempo y acciones clave bien diferenciadas.
- La explicación del despliegue por oleadas (priorizando de menor a mayor criticidad) y los criterios de validación (pre-check, ejecución, validación) se expone de manera muy didáctica.
- La distinción clara entre mantenimiento de la configuración (repositorio Git, auditoría) y mantenimiento de la plataforma (actualizaciones de software) aporta orden a la propuesta.
- La tabla de estimación de esfuerzos es clara y concisa, permitiendo verificar rápidamente los recursos asignados.
- El diagrama del modelo de colaboración y gobierno ilustra eficazmente la interacción entre los diferentes niveles de gestión.
- La explicación de la herramienta IA (txt2cql) es sencilla y directa.

130

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 130/134	



Carencias:

- Se echa en falta una mayor claridad visual mediante diagramas de flujo detallados que ilustren específicamente el proceso de migración paso a paso, visualizando los puntos de control. La estructura es lógica, pero no sobresale visualmente para facilitar una comprensión global inmediata del flujo de transición de datos.
- Aunque el texto es claro, carece de esquemas visuales que representen el flujo de tráfico seguro y la arquitectura de seguridad propuesta (firewalls, cifrado, autenticación), lo cual habría facilitado la comprensión global inmediata.

Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

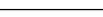
Rúbrica:

La propuesta cumple los requisitos mínimos de centralización en Centreon. Permite una integración inicial, aunque con oportunidades de mejora en gobernanza y trazabilidad.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La solución se alinea con la estrategia de SANDETEL al proponer una integración bidireccional con el Centro de Control Activo (CCA) y las herramientas corporativas (BMC Helix).
- La metodología para la definición de umbrales, que incluye el establecimiento de una línea base y la segmentación por criticidad, asegura que las alertas sean relevantes para el negocio.
- La incorporación de mecanismos de análisis de causa raíz (RCA) para minimizar el ruido operativo es una práctica esencial para la eficiencia del servicio.
- La estrategia de despliegue por oleadas y la validación en entornos de pre-producción antes del paso a producción minimizan el riesgo de impacto en el servicio, lo cual es adecuado para entornos críticos.
- El uso de automatización (Ansible) para el despliegue de agentes es una medida de eficiencia muy adecuada para el volumen de activos de los organismos.
- El plan de revisión de umbrales basado en datos (análisis de percentiles) demuestra un enfoque de mejora continua adecuado.
- La propuesta de evolucionar los procedimientos de solicitud (altas/bajas) hacia la herramienta ITSM corporativa (BMC Helix) asegura la alineación con el MOU y la estrategia de la ADA.
- La inclusión de una herramienta de IA para facilitar el uso de Centreon a operadores menos expertos y asegurar la calidad del dato (conciliación) aporta un valor añadido interesante a la solución.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WKNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 131/134	

**Carencias:**

- Para alcanzar el nivel "Destacable" (solución robusta, escalable y alineada con la gobernanza corporativa integrando mejora continua), se echa en falta una mayor concreción sobre cómo la solución de Centreon se integrará específicamente con los procesos de gobernanza de datos de SANDETEL más allá de la CMDB.
- Para ser "Destacable", la propuesta podría haber profundizado más en cómo la estandarización se adaptará dinámicamente a servicios de negocio muy específicos o cambiantes (más allá de la infraestructura base) mediante el uso de Service Blueprints dinámicos en Centreon, o cómo se gestionarán las excepciones a la estandarización de forma automatizada sin romper la coherencia del modelo central.
- Se echa en falta una mayor integración de las pruebas de validación con herramientas de testing automático o sintético más avanzadas que validen no solo la recepción de métricas, sino la lógica de negocio de las alertas complejas en escenarios de estrés simulado, demostrando una robustez superior en la validación funcional.
- La propuesta de gobernanza podría haber sido más ambiciosa, integrando métricas de Business Value (VKIs) directamente en los cuadros de mando de gobierno de la monitorización desde el inicio, o detallando cómo la herramienta de IA se integraría nativamente con los flujos de decisión de la Oficina de Supervisión (OSCS) más allá de la consulta operativa.
- No se aporta matriz de pruebas ni tolerancias.

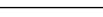
CUESTIÓN 5. Plan de Actualización de Plataformas de Virtualización en CC TICCriterio 1: Detalle de la Información**Valoración:** Destacable**Puntuación:** 1**Rúbrica:**

Análisis exhaustivo de ROI/TCO y desglose pormenorizado de la arquitectura. Incluye gestión de riesgos en el plan de ejecución y KPIs avanzados para el seguimiento y control del presupuesto.

Valoración específica:**Aspectos positivos:**

- La oferta detalla un análisis profundo del estado actual que abarca múltiples dimensiones (técnica, organizativa y operativa).
- Se especifica el uso de marcos oficiales para validar el hardware componente a componente.
- Se detalla el uso de herramientas avanzadas para la migración de cargas de trabajo.
- El detalle técnico sobre la automatización del proceso es alto.

132

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 132/134	



- La documentación se trata como un activo vivo vinculado a la configuración real.
- Se detalla la estructura de entrega de la información.
- Se detallan roles específicos para el seguimiento técnico y estratégico.
- Se incluye una tabla detallada de horas por perfil y escenario.

Carencias:

N/A

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

Exposición profesional y técnica, apoyada en diagramas de arquitectura claros y cronogramas detallados. Facilita la revisión rápida de cómo se integrará el seguimiento y control del proyecto.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La exposición de los criterios de validación es clara y ordenada.
- Se explica claramente el procedimiento lógico de movimiento de cargas en el flujo de migración.
- Se describe con claridad qué información sobre los entregables que contendrá la documentación final.
- Se explica claramente por qué varían las estimaciones entre escenarios.

Carencias:

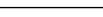
- Se menciona la calidad de forma cualitativa, pero faltan los umbrales numéricos (SLOs) específicos por lote.
- La relación de entregables se menciona dispersa o agrupada genéricamente, sin una lista maestra clara.

Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWCH9RR8WNKPFM57DSAFYXFD	PÁG. 133/134	



La propuesta se alinea bien con la estrategia de la ADA, ofreciendo una arquitectura robusta. Demuestra entendimiento del modelo de transformación y propone mejoras tangibles en la explotación.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La solución de diseño contempla la transición suave mediante tecnologías de compatibilidad.
- Se incluyen procedimientos de verificación tras los movimientos.
- La entrega asegura que la documentación refleja la realidad implementada.
- La estimación respeta las restricciones del pliego sobre suministros.

Carencias:

- Aunque se menciona un análisis de viabilidad, para el Escenario 3 (Nube) no se presenta una matriz de semáforos por sistema de negocio.
- Los checklists mencionados son por fase, no una lista de aceptación funcional detallada por sistema.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JESUS ROMERO MUÑOZ	06/02/2026	
	FRANCISCO JAVIER RUIZ CORTES		
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
VERIFICACIÓN	Pk2imAWWC	PÁG. 134/134	